

Compromiso de Otros Negocios de ACCIONA

ACCIONA desarrolla otro tipo de negocios, tales como los servicios financieros de gestión de fondos e intermediación bursátil con Bestinver, la producción de vinos de alta calidad por parte de Grupo Bodegas Palacio 1894 y la promoción de viviendas mediante ACCIONA Inmobiliaria.



OTROS NEGOCIOS EN 2018

438
EMPLEADOS

225 M€
CIFRA DE NEGOCIO

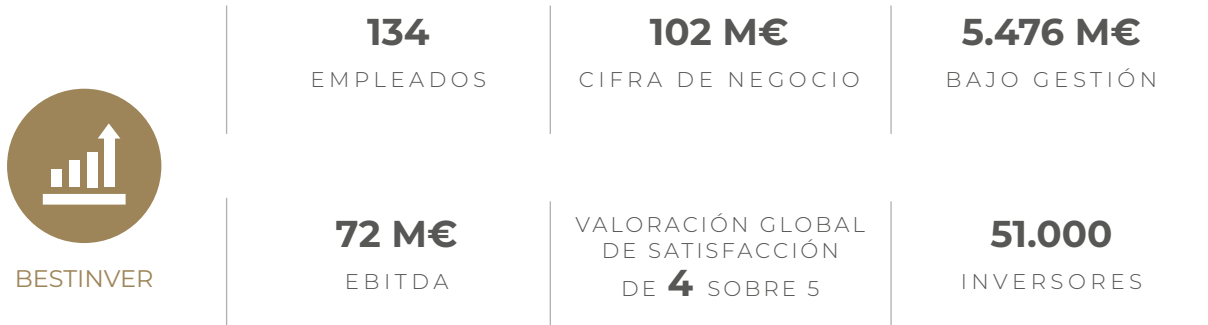
86 M€
EBITDA

En estos datos se incluyen los tres negocios de este capítulo: Bestinver, Grupo Bodegas Palacio 1894 y ACCIONA Inmobiliaria.

Desempeño en sostenibilidad de Bestinver en 2018

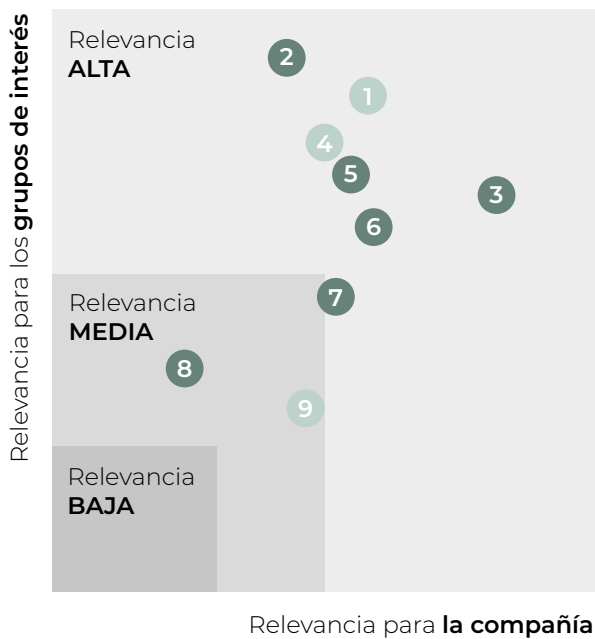
Bestinver es una empresa líder en servicios de gestión de fondos de inversión, fondos de pensiones y otras instituciones de inversión colectiva. Bestinver se centra en la obtención de rentabilidades atractivas y sostenibles a través de la construcción de carteras robustas. La alineación

de intereses es fundamental ya que tanto inversores como gestores co-invierten con un mismo objetivo: obtener las mejores rentabilidades posibles a largo plazo. La filosofía de inversión de Bestinver se define de una manera sencilla: "obtener rentabilidades invirtiendo en compañías infravaloradas a través de un análisis fundamental, una gestión adecuada del riesgo y un horizonte temporal a largo plazo compartido por inversores y gestores".



A continuación se detalla la matriz de materialidad de Bestinver de 2018, que determina la relevancia para los grupos de interés y/o para el negocio de los asuntos identificados. En el capítulo se describe el desempeño

en sostenibilidad del negocio en cuanto a los asuntos de relevancia alta, siempre que exista información específica del negocio que no se haya expuesto ya en capítulos anteriores.



1. Capital humano
2. Desempeño económico
3. Calidad del servicio y satisfacción del cliente
4. Igualdad y diversidad entre los empleados
5. Riesgos no financieros
6. Ética y anticorrupción
7. Innovación y nuevas oportunidades de negocio
8. Cadena de suministro
9. Seguridad, salud y bienestar

Satisfacción de los inversores

Con el objetivo de aumentar la satisfacción de su base de clientes de manera continua, Bestinver mantiene un amplio equipo de relación con inversores encargado de informarles en todo momento en relación con el estado de sus carteras, así como de facilitarles la operativa en la gestión de sus fondos de inversión y de pensiones.

Además, Bestinver mide el grado de recomendación que sus inversores hacen de la compañía, según el indicador NPS que analiza la respuesta a la pregunta: “¿con qué

probabilidad recomendaría Bestinver a un amigo o conocido?”; el NPS obtenido ha sido un 38 %, esto es, un nivel cercano a “excelente” ya que más de un tercio de los clientes son promotores de la compañía.

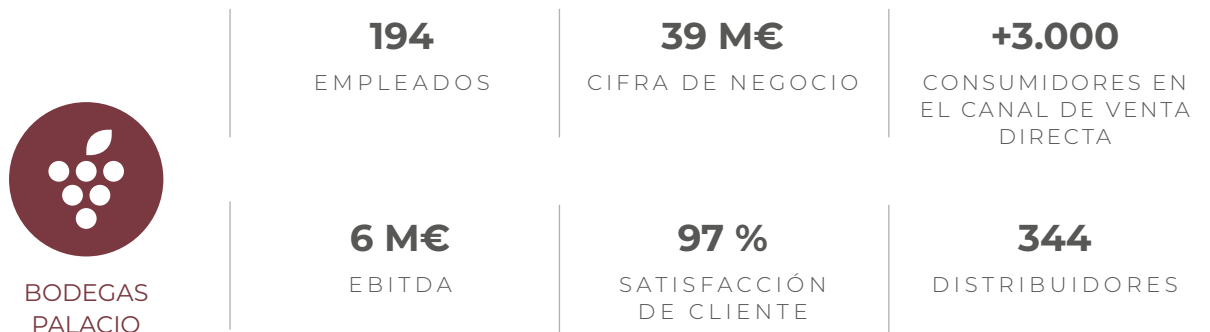
Bestinver cuenta con un área privada para clientes en la que se pueden realizar operaciones *online* y con la sección “Escuela de inversión” donde se proporcionan conceptos clave para conocer lo imprescindible a la hora de invertir en fondos de inversión y planes de pensiones.

Este año Bestinver realizó dos conferencias para sus clientes: contando con 509 asistentes en Barcelona (en enero de 2019), donde repasó las rentabilidades y el posicionamiento de las carteras y atendió a las preguntas de los asistentes; y con 651 en la conferencia de Madrid.

A continuación se detalla la matriz de materialidad de Grupo Bodegas Palacio 1894 de 2018, que determina la relevancia para los grupos de interés y/o para el negocio de los asuntos identificados. En el capítulo se describe el desempeño en sostenibilidad del negocio en cuanto a los asuntos de relevancia alta, siempre que exista información específica del negocio que no se haya expuesto ya en capítulos anteriores.

SE HA OBTENIDO UNA VALORACIÓN GLOBAL DE **SATISFACCIÓN DE 4 SOBRE 5** SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS

Desempeño en sostenibilidad de grupo Bodegas Palacio 1894 en 2018



Cambio climático

Las bodegas del grupo vitivinícola de ACCIONA en España han emitido tan solo 336 tCO₂e. Al igual que el resto de los negocios de ACCIONA, Grupo Bodegas Palacio 1894 ha compensado las emisiones que ha generado a través de su actividad, siendo de esta manera una empresa neutra en carbono.

Las bodegas y viñedos del negocio, que desde 2015 consumen exclusivamente electricidad de origen renovable, continúan avanzando con medidas para la reducción de su cantidad de energía utilizada. Se destaca:

- Sustitución del equipo de frío de Peñascal por otro de mayor eficiencia energética. Esta medida consigue una reducción del consumo energético de un 18 %.
- Puesta en marcha de las medidas de mejora en la depuradora de Peñascal, que logran reducir su consumo energético en un 30 %.

Adicionalmente, se han llevado a cabo iniciativas para la reducción de emisiones GEI en su cadena de valor, trabajando en la reducción del peso de las botellas empleadas para varias referencias. En la gama Viña Mayor se reduce aproximadamente un 9 % del peso por botella, evitando el uso y transporte de 103 toneladas de vidrio. En algunas referencias de Bodegas Palacio, la nueva versión de botella reduce un 4 % el vidrio con respecto al modelo anterior.

Compromiso con la calidad y la seguridad alimentaria

Grupo Bodegas Palacio 1894 trabaja para ofrecer la máxima calidad y seguridad en los productos que ofrece a sus clientes, así como para fomentar un consumo responsable participando en iniciativas como Wine in Moderation, iniciativa del sector vitivinícola europeo cuyo objetivo es promover la moderación y la responsabilidad en el consumo del vino y contribuir a la prevención del consumo excesivo o indebido de bebidas alcohólicas.

Durante el año, Grupo Bodegas Palacio 1894 ha llevado a cabo la revisión y mejora de controles realizados sobre la calidad de sus productos, incidiendo sobre el control de contenido efectivo, los controles físico-químicos a lo largo de toda la elaboración y los controles de la materia seca en su recepción¹. En el ámbito de la seguridad alimentaria, también se ha procedido a la actualización de los requisitos relativos al análisis de puntos críticos, y en concreto, a los procesos de limpieza en determinadas zonas, así como los controles a realizar en aguas de suministro en los centros que se abastecen de pozos.

CERTIFICACIONES

- **ISO 9001 e ISO 14001:** 100 % de la actividad de producción de vinos, en Bodegas Peñascal, Viña Mayor, Caserío de Dueñas y Bodegas Palacio.
- **Wineries for Climate Protection:** única certificación específica para el sector del vino en el ámbito de la sostenibilidad ambiental y la lucha contra el cambio climático. La certificación conlleva actuaciones de mejora en procesos que reducen emisiones e incrementan la eficiencia energética de los mismos. Viña Mayor fue la primera bodega con D. O. Ribera de Duero en obtener dicha distinción, la cual ha sido renovada en 2018.
- **Food Safety System Certification (FSSC 22000):** en Bodegas Peñascal, Viña Mayor, Caserío de Dueñas y Bodegas Palacio. Norma internacional de referencia para la gestión de riesgos de seguridad alimentaria en toda la cadena de suministro. En 2018 la certificación se ha renovado de acuerdo a los criterios de la nueva versión de la norma FSCC.
- **ISO 22000:** sistema de gestión de seguridad alimentaria en Bodegas Peñascal, Viña Mayor, Caserío de Dueñas y Bodegas Palacio.

La mejora de la calidad de los productos y servicios del grupo tiene un impacto directo sobre la satisfacción de los clientes y consumidores. Las iniciativas desarrolladas en los últimos años para mejorar el *Route to Market* y la presencia en el canal HORECA –como el cambio del enfoque del equipo comercial o el lanzamiento de gamas de productos más modernos– se han consolidado en el ejercicio 2018 y han contribuido a aumentar el nivel de recomendación de Grupo Bodegas Palacio 1894 hasta el 100 % de los clientes HORECA. Para los canales de Consumidor Final y Alimentación, el nivel de recomendación se sitúa este año en el 94 % y 67 % respectivamente, y el índice de satisfacción general es del 97 %.

¹ Palacio y Peñascal.

Para 2019 Grupo Bodegas Palacio 1894 se ha propuesto entre sus objetivos en relación con los clientes, profundizar sobre el conocimiento y las necesidades de los mismos, con el fin de reducir excesos de *stocks*, así como la revisión y actualización del proceso de gestión de devoluciones y reclamaciones.

Todas las reclamaciones recibidas en 2018, relacionadas con la calidad, han sido resueltas.

A cierre de año, Grupo Bodegas Palacio 1894 no tiene constancia de sanciones relacionadas con la seguridad y la calidad de sus productos.

Gestión ambiental: reducción del consumo hídrico

El consumo de agua es una de las variables ambientales de mayor relevancia en el negocio de la elaboración de vinos. En 2018, el grupo consumió un 6 % del consumo total de agua de ACCIONA. En particular, la propiedad de 400 hectáreas de viñedo hace de la gestión del recurso hídrico un aspecto estratégico.

Por este motivo, durante 2018 se ha continuado con la implantación de medidas encaminadas a reducir el consumo de agua de los viñedos, de forma que el consumo total de agua se ha reducido un 56 % (motivado también en gran medida por un mejor año hidrológico). Se ha avanzado en la implementación de buenas prácticas para el riego del viñedo, ajustando los tiempos y caudales a la climatología, orografía, características de los suelos, variedad y destino final de la uva. En concreto, en 2018 se

ha adquirido un programador para el riego del viñedo de Viña Mayor en horas de baja o nula insolación para evitar evapotranspiraciones de la planta. Esta medida ahorra alrededor de un tercio del agua consumida para esta actividad.

Contribución a la sociedad

Grupo Bodegas Palacio 1894 ha participado por cuarto año consecutivo en el proyecto social de cocina Gastronomix, cuyo objetivo es facilitar el acceso a oportunidades formativas y una salida profesional a jóvenes de colectivos en riesgo de exclusión.

En 2018 han participado un total de 50 personas. Grupo Bodegas Palacio 1894, entre otras actividades, ha llevado a cabo una *masterclass* en la que se ha trasladado a los participantes conceptos esenciales sobre la adecuada conservación y servicio del vino, reglas básicas de maridaje y otras técnicas aplicables en su día a día en la Cantina Gastronomix.

Desempeño en sostenibilidad de ACCIONA Inmobiliaria en 2018

Con más de 25 años de experiencia en su sector, ACCIONA Inmobiliaria es una de las primeras compañías de promoción y gestión residencial de España, habiendo desarrollado durante su trayectoria más de 9.000 viviendas repartidas por toda España, Portugal, Polonia, y México.



INMOBILIARIA

110
EMPLEADOS

84 M€
CIFRA
DE NEGOCIO

100 %
PROMOCIÓN
INMOBILIARIA EN ESPAÑA
CERTIFICADA ISO 14001

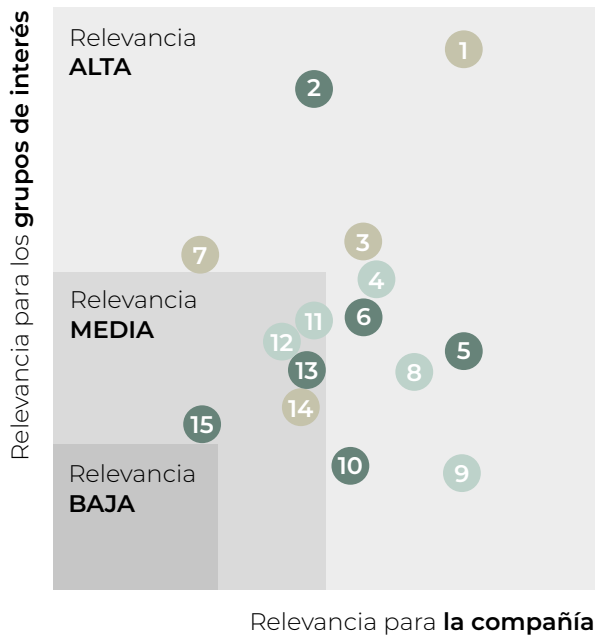
9 M€
EBITDA

100 %
SATISFACCIÓN
DE CLIENTE

100 %
ACTIVIDAD EN ESPAÑA
CERTIFICADA
OHSAS 18001

A continuación se detalla la matriz de materialidad de ACCIONA Inmobiliaria de 2018, que determina la relevancia para los grupos de interés y/o para el negocio de los asuntos identificados. En el capítulo se describe el

desempeño en sostenibilidad del negocio en cuanto a los asuntos de relevancia alta, siempre que exista información específica del negocio que no se haya expuesto ya en capítulos anteriores.



- 1. Cambio climático
- 2. Desempeño económico
- 3. Gestión ambiental y biodiversidad
- 4. Derechos humanos
- 5. Calidad del servicio y satisfacción del cliente
- 6. Ética y anticorrupción
- 7. Uso del agua
- 8. Capital humano
- 9. Seguridad, salud y bienestar
- 10. Cadena de suministro
- 11. Igualdad y diversidad entre los empleados
- 12. Comunidades locales
- 13. Innovación y nuevas oportunidades de negocio
- 14. Residuos y economía circular
- 15. Riesgos no financieros

● Dimensión Económica ● Dimensión Ambiental ● Dimensión Social

DE LA ACTIVIDAD
EN ESPAÑA

100 %

CERTIFICADA
OHSAS 18001

Gestión ambiental: viviendas ecoeficientes

En coherencia con las políticas de la compañía, ACCIONA Inmobiliaria apuesta desde hace años por certificar todas sus nuevas promociones con el sello sostenible BREEAM, y aspira a la calificación "Bueno" o superior para la práctica totalidad de proyectos.

Este prestigioso método de evaluación de la sostenibilidad proporciona una serie de herramientas y procedimientos destinados a medir, analizar y ponderar los niveles de sostenibilidad en el diseño y ejecución de las nuevas construcciones.

Durante 2018, ACCIONA Inmobiliaria ha entregado 4 promociones residenciales bajo esta certificación. Actualmente todas ellas cuentan con una valoración de "Muy bueno".

La compañía ha entregado un total de 180 viviendas entre las provincias de Madrid y Zaragoza que incorporan medidas en los campos de la eficiencia energética, consumo de agua, salud y bienestar, materiales de bajo impacto ambiental, contaminación, transporte y residuos.

Gracias a los aspectos de mejora que conlleva esta certificación, las viviendas tienen unos baremos de calidad superiores a la oferta existente en el mercado, que hacen más atractiva la inversión. Por este motivo, los bancos ya conceden mejores hipotecas. Además, el alquiler y/o venta se realiza más rápidamente y con mejores condiciones.

Mejorar la experiencia del cliente y su satisfacción

Durante el año 2018, ACCIONA Inmobiliaria ha seguido avanzando en la implantación de su CRM cuyo objetivo es mejorar la segmentación de clientes. Del mismo modo, la compañía ha implementado una nueva herramienta que centraliza el canal de reclamaciones, integrada con el área privada para clientes de su web donde éstos pueden dar de alta sus incidencias, que llegan al departamento postventa. El nuevo área privada para clientes entrará en funcionamiento durante los primeros meses de 2019 –coincidiendo con la entrega de nuevas promociones–.

ACCIONA Inmobiliaria ha cumplido el reto de implantar un gestor de procesos BPM (*Business Process Management*) para la automatización de varios procedimientos internos como: Análisis de la oportunidad, Gestión de proyectos y Gestión de la construcción.

En línea con los avances realizados en 2017 en el ámbito de la comunicación con clientes, durante el 2018 la compañía ha rediseñado su *app*, habilitando nuevas funcionalidades como la posibilidad de ver tanto el exterior como el interior de las promociones o el uso de realidad virtual.

EL 100 % DE LAS ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN INMOBILIARIA EN ESPAÑA ESTÁN CERTIFICADAS EN ISO 9001 Y EN ISO 14001 Y EN POLONIA ESTÁN CERTIFICADAS EL 100 % EN ISO 9001

Merece especial mención en 2018 la mejora de la puntuación en las encuestas de satisfacción de las cinco residencias de estudiantes que gestiona ACCIONA, incrementándose la puntuación global en más de 2,5 puntos respecto al año anterior. Entre los elementos que han contribuido a estos resultados destaca el personal que da servicio o los refuerzos en el ancho de banda y número de puntos WIFI para los estudiantes que residen.

BUENAS PRÁCTICAS CON LA CADENA DE SUMINISTRO

Antes de iniciar cualquier proyecto y en relación con la certificación BREEAM de todas sus promociones, ACCIONA Inmobiliaria mantiene una reunión con los proveedores en el que se les traslada el alcance previsto para dicho proyecto en materia de sostenibilidad. De este modo el proyectista tiene en consideración todos los requisitos a cumplir en materias como energía, agua, materiales sostenibles, contaminación, salud y bienestar, etc. previamente a iniciar los trabajos de diseño.

Seguridad y salud

La gestión de la seguridad de ACCIONA Inmobiliaria, que cuenta con certificación OHSAS 18001, está integrada en toda la estructura organizativa de la empresa. En todos los centros fijos de trabajo existe la figura del Interlocutor con el Servicio de Prevención, el cual realiza una labor de vigilancia de la seguridad y salud. Esto permite una integración real de las funciones preventivas en cada centro de trabajo.

El círculo de influencia de la cultura preventiva incluye no solo a los colaboradores, sino que también incluye a los clientes. Se han incorporado en los contratos de las residencias de estudiantes información sobre riesgos del centro e instrucciones sobre prevención y actuación en caso de emergencia. Estas acciones se complementan con charlas sensibilizadoras a todo el personal al inicio del curso escolar.

Cabe destacar como indicador del grado de implantación del sistema de gestión de PRL el resultado de cero en la cifra del índice de frecuencia por cuarto año consecutivo, lo que evidencia la ausencia de accidentes de trabajo con baja médica.