

4.6 Capital social y relacional

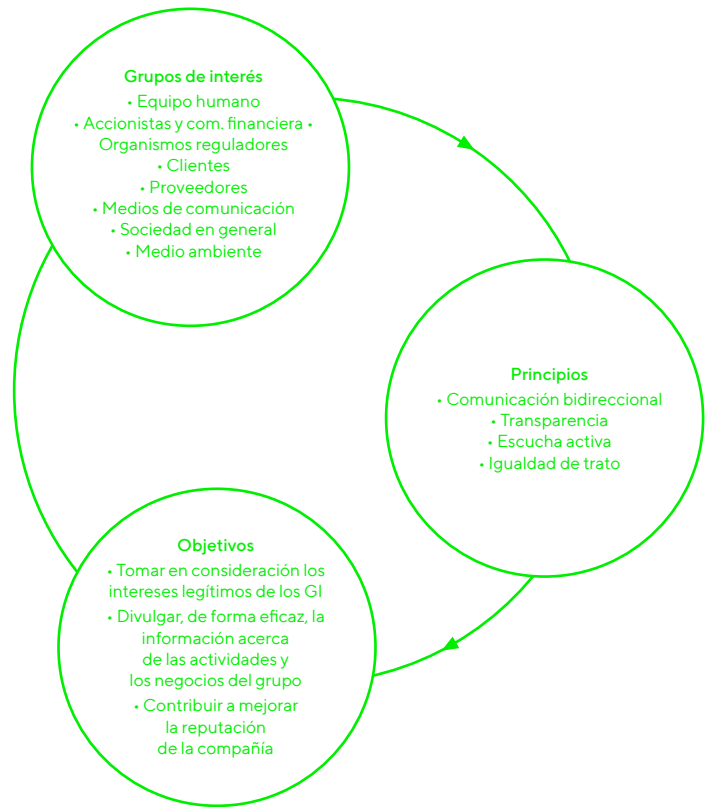
Relación con los Grupos de interés

Iberdrola trabaja para involucrar cada vez más a sus Grupos de interés (GI) en todas las actividades y operaciones de la compañía. A lo largo de toda la cadena de valor, Iberdrola interactúa con millones de personas y miles de organizaciones que constituyen su capital social y relacional y, por tanto, un elemento fundamental del desempeño sostenible de la compañía.

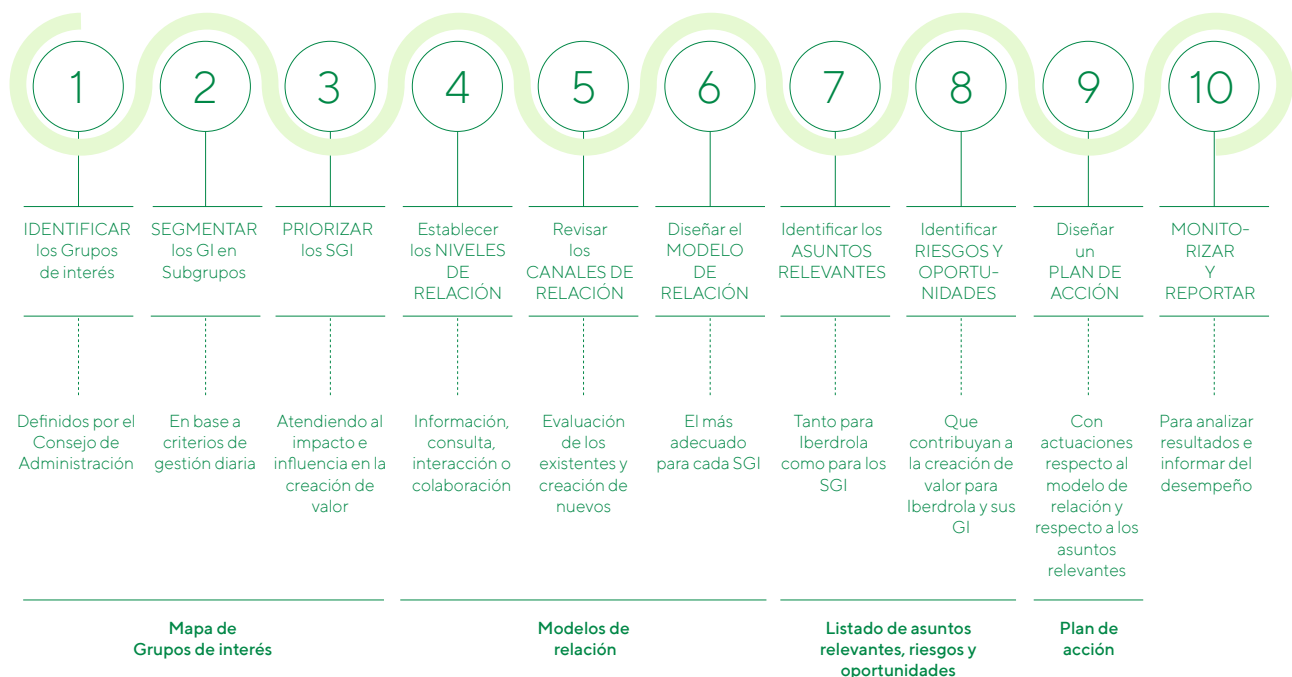
Para cumplir sus objetivos en este ámbito, Iberdrola cuenta con un *Modelo global de relación con los Grupos de interés* que, basado en la norma AA1000 Stakeholder Engagement Standard 2015, garantiza que todas las áreas y negocios de Iberdrola conocen en profundidad sus GI; disponen de canales de comunicación adecuados con ellos; analizan sus expectativas (con sus riesgos y oportunidades); y establecen planes de acción adecuados con impactos concretos asociados.

Iberdrola Stakeholders' Hub

La compañía dispone de un órgano de coordinación interna sobre GI, del que forman parte responsables de todos los GI y negocios de Iberdrola. Este Hub se reúne periódicamente y, en ocasiones, cuenta con presencia de expertos externos.



Modelo global de relación con los Grupos de interés...



... garantizando la mejora continua.

Magnitudes, materialidad y buenas prácticas

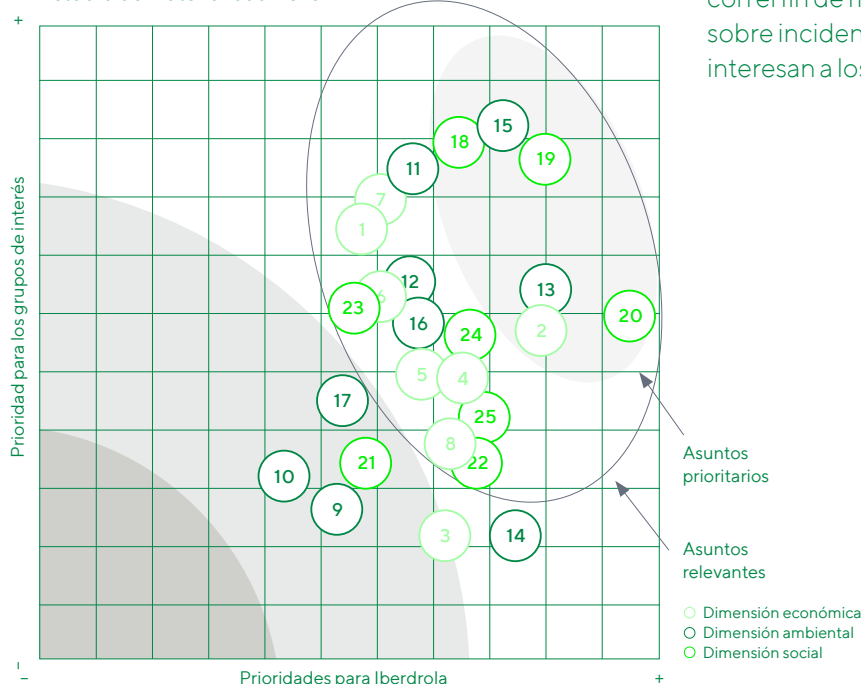
Principales magnitudes

A través de la aplicación del su Modelo de relación con los Grupos de interés, Iberdrola tiene detectadas:

- 70 categorías de Subgrupos de interés.
- Más de 40 canales de comunicación diferentes, cada vez más digitales.
- Alrededor de 130 asuntos relevantes en 2018, con numerosos planes de acción asociados.
- Una treintena de tendencias emergentes.

Los principales asuntos y tendencias guían a la compañía en sus decisiones y forman parte del Plan de RSC de Iberdrola “Energía responsable para las personas”. Además, asuntos y tendencias están alineados con el último Estudio de materialidad que, partiendo de fuentes de información externas, está realizado por una firma independiente.

Estudio de materialidad 2018



Asuntos prioritarios

- 19. Diversidad e Igualdad de oportunidades
- 15. Transición energética
- 20. Seguridad y Salud laboral
- 18. Satisfacción del cliente
- 13. Cambio climático
- 2. Desempeño económico y financiero

Asuntos relevantes

- 11. Innovación y Nuevos modelos de negocio
- 7. Redes inteligentes y calidad del suministro
- 1. Inversión socialmente responsable
- 24. Atracción, Desarrollo y Retención del Capital Humano
- 12. Integración de las energías renovables en el sistema eléctrico
- 16. Disponibilidad y Gestión del agua

- 4. Ética e Integridad (Anticorrupción y libre competencia)
- 6. Política pública
- 25. Conectividad, Digitalización y Ciberseguridad
- 5. Cadena de suministro responsable
- 23. Clientes vulnerables
- 22. Derechos Humanos
- 8. Financiación verde

Otros asuntos relevantes

- 14. Gestión de la biodiversidad
- 21. Impacto sobre las comunidades locales
- 3. Transparencia
- 17. Seguridad ambiental
- 9. Gestión del capital natural
- 10. Economía circular

Buenas prácticas

Programa Comparte

- Grupo de interés: Equipo humano
- Ámbito: Global

Iberdrola desarrolla periódicamente un programa global de comunicación interna en cascada denominado “Comparte”. El objetivo es compartir, de forma sencilla, los objetivos estratégicos y las principales líneas de actuación de Iberdrola, así como resolver las posibles dudas del equipo humano. En 2018 se realizaron más de 300 encuentros de estas características.

Sistema de comunicación de incidencias en tiempo real

- Grupo de interés: Clientes
- Ámbito: España y el Reino Unido

Iberdrola ha integrado los despachos de operación de distribución y los servicios de atención al cliente, con el fin de mejorar la información en tiempo real sobre incidencias. Este es uno de los asuntos que más interesan a los clientes de la compañía.

Programas de apoyo a la comunidad y acceso a la electricidad

Principales programas

Actividades 2018

- Contribución de 53,5 M€ a la comunidad, según el estándar internacional de medida *London Benchmarking Group* (LBG), en los países donde opera Iberdrola.
- *Programa de voluntariado corporativo internacional*, en el que se han ofertado diversas oportunidades de voluntariado a empleados en España, el Reino Unido, los Estados Unidos, Brasil y México.
- Apoyo a emprendedores: más de 42 M€ en compras a empresas de menos de 5 años de vida y 70 M€ en capital riesgo para nuevas iniciativas de alto valor tecnológico.
- Programas y tarifas específicas para colectivos vulnerables en España, el Reino Unido, los Estados Unidos y Brasil.
- Programas de electrificación rural en Brasil, a los que se han aportado cerca de 190 M€.
- Programas desarrollados por las fundaciones creadas por Iberdrola en los principales países donde opera.
- Desarrollo del programa *Electricidad para todos*.

Electricidad para todos

- Los ODS reconocen a la energía como motor del desarrollo sostenible.
- El programa *Electricidad para todos* es la respuesta de Iberdrola a la demanda de extender el acceso universal a formas modernas de energía, con modelos ambientalmente sostenibles, económicamente asumibles y socialmente inclusivos. Esta iniciativa se centra en acciones de electrificación sostenibles en países emergentes y en vías de desarrollo.
- Iberdrola se marca como objetivo alcanzar en 2030 la cifra de 16 millones de beneficiarios de este programa. Al cierre de 2018, el programa ha alcanzado el número de 5,4 millones de usuarios.

Fundaciones del grupo Iberdrola

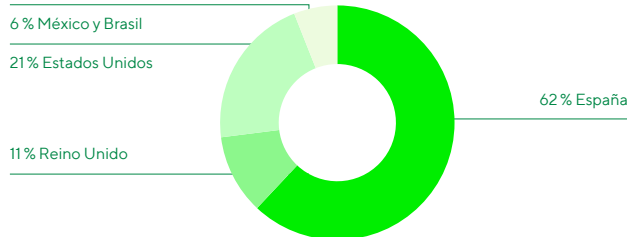
Actividades 2018

- Iberdrola ha consolidado el funcionamiento de su actividad fundacional en España, el Reino Unido, los Estados Unidos, Brasil y México.
- La inversión global dedicada a las actividades en todos los países en 2018 asciende a un total de 10,2 M€.
- Se ha elaborado un nuevo *Plan Director* para el periodo 2018-2021, para contribuir al desarrollo sostenible.

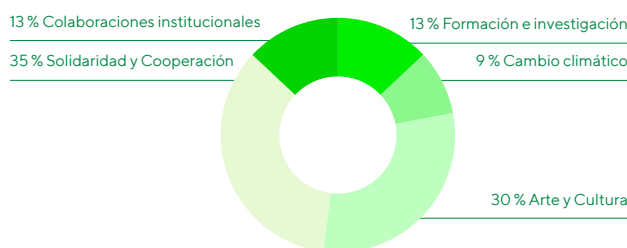
- Se consolidan las áreas sectoriales pero priorizando el impacto en metas concretas de los ODS.
- En el área de Formación, se potencia la promoción de la igualdad de oportunidades a través del *Programa de Ayudas*, con 249 beneficiarios.
- En Arte y Cultura hay tres programas relevantes:
 - Iluminaciones: Las más relevantes han sido Galerías Morgan, Hilles, Austin y Wadsworth (Estados Unidos), Salas Museo MUNAL (México), Monasterio de Uclés (España) y Forte das Cinco Pontas (Brasil).
 - Restauración: Destaca el retablo de la Catedral de Cuenca y las tres banderas de Saigón del Museo Naval de Madrid en España.
 - Museos: Impulsa la restauración y exposición de obras entre las que destacan: el Tesoro del Delfín o la Fuente de la Gracia (Museo del Prado), Caravaggio (MUNAL).
- En Biodiversidad y Cambio Climático destaca el programa *MIGRA* para proteger aves en peligro de extinción, la colaboración con la Royal Society for the Protection of Birds Scotland (RSPB).
- En el área de Cooperación y Solidaridad, se han concretado más de 150 alianzas en los cinco países con un impacto directo sobre más de 200.000 personas en la lucha contra la pobreza infantil, la autonomía de las personas con discapacidad y las enfermas graves con atención especial a los colectivos más vulnerables: la infancia y la juventud.

Programas 2018 de las Fundaciones

Contribución por regiones (%)



Contribución por programas (%)

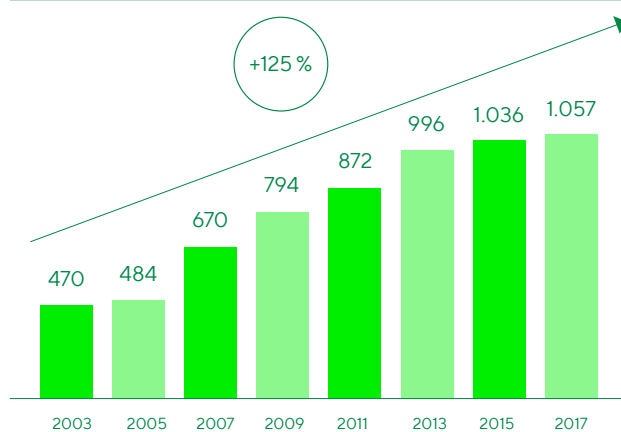


Reputación corporativa

Solidez y fortaleza de la marca

- Gestión de la marca para que transmita la esencia del Propósito del grupo Iberdrola y refleje la estrategia de la compañía de compromiso con el medio ambiente y el Desarrollo Sostenible.
- Consolidación de una marca internacional, reforzando la comunicación y la alineación bajo un mismo posicionamiento de marca en todos los países donde opera la compañía.

Evolución del valor de la marca* (M€)

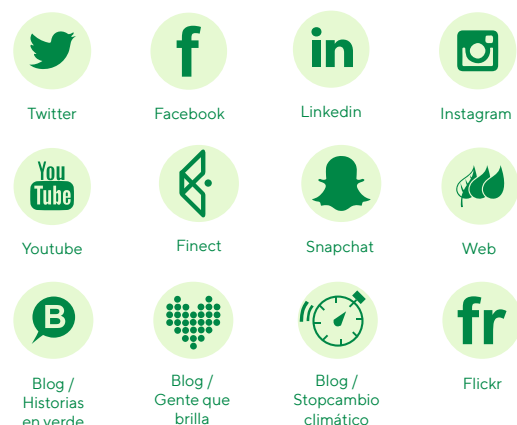


* Fuente: *Ranking Mejores Marcas Españolas de Interbrand.*

Evolución del ecosistema digital

- Oferta de una información útil y dinámica, con mensajes adaptados a cada *stakeholder*.
- Facilitar la interacción directa con nuestros públicos de interés superando barreras y aprovechando las sinergias existentes.

Iberdrola en las redes sociales e internet



Reputación

- Iberdrola considera la reputación como un activo intangible de gran valor, que influye en aspectos tan relevantes como la atracción y retención de talento; la relación comercial con sus clientes; la valoración de la compañía en los mercados de capital; la integración en las comunidades donde opera; y, por tanto, en su desempeño financiero y no financiero.
- Lo que Iberdrola es, hace, comunica o cómo involucra a sus Grupos de interés (GI) provoca en estos últimos juicios, actitudes y comportamientos, que van configurando la reputación global de la compañía, en la que también influye la percepción social del sector eléctrico.
- Por todo ello, Iberdrola gestiona su reputación con un doble objetivo:
 - Aflorar oportunidades que provoquen comportamientos favorables hacia la empresa.
 - Minimizar y mitigar los riesgos reputacionales inherentes a la actividad.
- La gestión de la reputación se realiza, fundamentalmente, a través de cuatro elementos:
 - La gestión proactiva de los Grupos de interés a través de la aplicación del Modelo de relación con los Grupos de interés, que permite conocer expectativas y establecer planes de acción, según se explica al inicio de este capítulo.
 - Los planes de comunicación de la compañía, el Plan de RSC y otras actuaciones específicas centradas en cada uno de los GI.
 - El seguimiento y medición de la reputación, a través de un cuadro de mando específico que incorpora variables procedentes de rankings reputacionales, encuestas entre GI e índices de sostenibilidad, entre otros.
 - El establecimiento de procesos que permitan dar respuesta a posibles crisis reputacionales.
- Todos estos elementos están recogidos en la *Política de riesgo reputacional* de Iberdrola, que es actualizada anualmente y establece un marco de referencia para el control y gestión este riesgo.