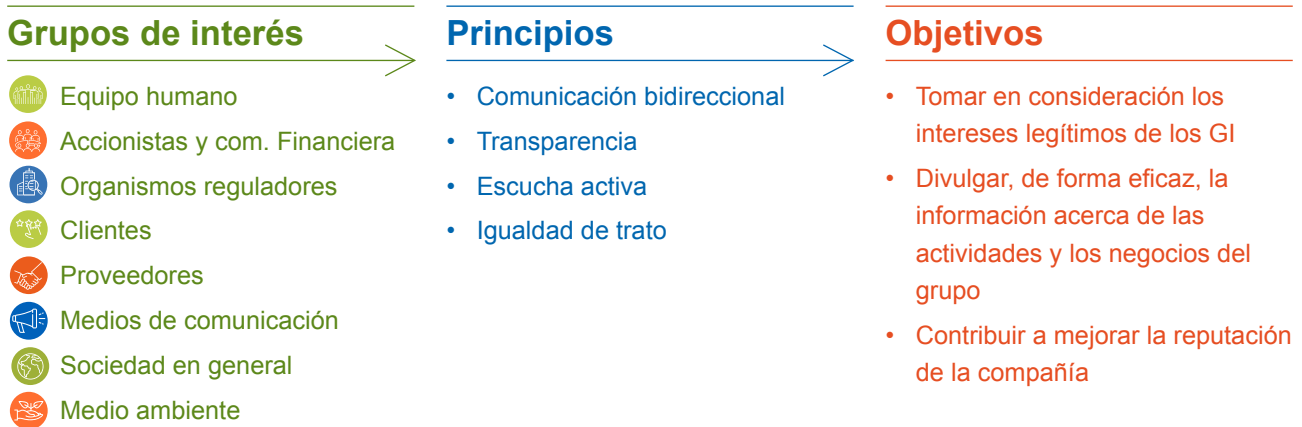


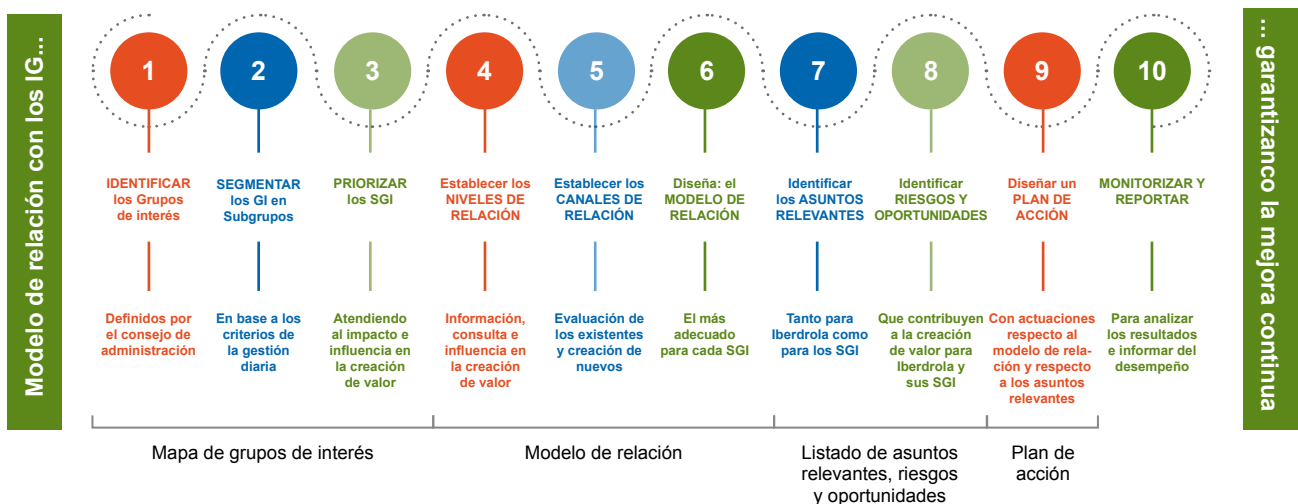
4.6 Capital social y relacional

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.



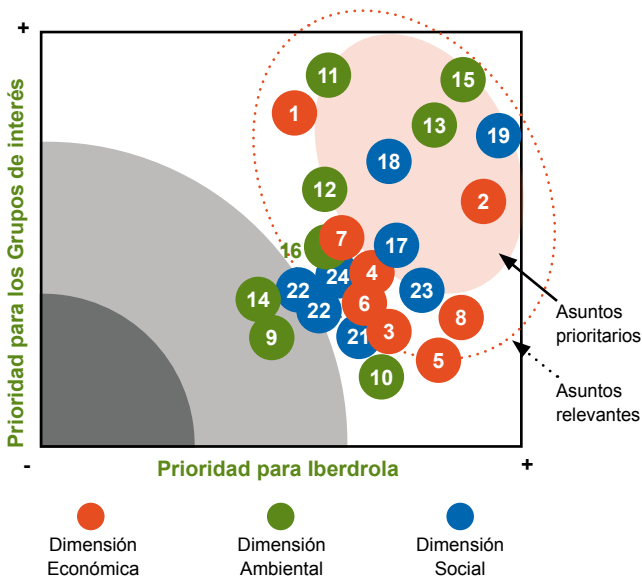
Principales magnitudes

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.
- Más de un centenar de asuntos relevantes, 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”. Y además están alineados con el último Estudio de materialidad realizado por una firma independiente a partir de fuentes de información externas.

Estudio de materialidad 2019



Asuntos prioritarios

- 15. Transición energética
- 13. Cambio climático
- 19. Seguridad y Salud laboral
- 18. Diversidad e Igualdad de oportunidades
- 11. Innovación y Nuevos modelos de negocio
- 2. Desempeño económico y financiero
- 17. Satisfacción del cliente

Asuntos relevantes

- 1. Inversión socialmente responsable
- 12. Integración de las energías renovables en el sistema eléctrico
- 7. Redes inteligentes y calidad del suministro
- 16. Disponibilidad y Gestión del agua

- 4. Ética e Integridad (Anticorrupción y libre competencia)
- 24. Conectividad, Digitalización y Ciberseguridad
- 23. Atracción, Desarrollo y Retención del Capital Humano

- 6. Política pública
- 8. Financiación verde
- 3. Transparencia

- 21. Derechos Humanos
- 5. Cadena de suministro responsable

- 20. Impacto sobre las comunidades locales

Otros asuntos relevantes

- 22. Clientes vulnerables
- 14. Gestión de la biodiversidad
- 9. Gestión del capital natural
- 10. Economía circular

Buenas prácticas

Panel de Stakeholders en materia de RSC

Iberdrola ha puesto en marcha un Panel de Stakeholders permanente en materia RSC, integrado por importantes prescriptores en este ámbito. Entre sus objetivos:

- Conocer las opiniones de expertos en RSC, sobre tendencias globales y asuntos relevantes relacionados con la RSC.
- Tomar como referencia estas opiniones, para que sirvan de orientación a la hora de diseñar estrategias y tomar decisiones en esta materia por parte de Iberdrola.

Campaña global de comunicación interna: nuevo decálogo sobre stakeholder engagement

1. Conocer en detalle con qué Grupos de interés te relacionas
2. Comprobar que los canales de comunicación con ellos funcionan correctamente
3. Escuchar qué temas les importan y les preocupan
4. Analizar las oportunidades y riesgos de estos temas
5. Dar respuestas concretas a lo que más les interesa y preocupa
6. Explicar de manera clara y sencilla por qué actuamos como lo hacemos
7. Preguntar si comparten nuestras decisiones y en qué podemos mejorar
8. Cumplir tus compromisos y colaborar con ellos siempre que sea posible
9. En definitiva, contar con ellos cuando tomes decisiones que les afectan
10. Siempre procurar adelantarte a lo que tus Grupos de interés piensan y puedan necesitar

Programas de apoyo a la comunidad y acceso a la electricidad

Principales programas

Actividades 2019

- Contribución de 52,3 M€ a la comunidad, según el estándar internacional de medida *London Benchmarking Group* (LBG), en los países donde opera Iberdrola.
- *Programa internacional de voluntariado corporativo*, 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: 54 M€ en compras a empresas de menos de 5 años de vida y 65 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 más de 40 M€.
- Programas desarrollados por las fundaciones constituidas 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 2019, el programa ha alcanzado el número de 7 millones de usuarios.

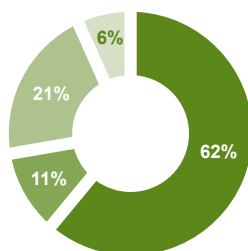
Fundaciones del grupo Iberdrola

Actividades 2019

- 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 2019 asciende a un total de 9,2 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 más de 80.000 beneficiarios.
- En Arte y Cultura hay tres programas relevantes:
 - Iluminaciones: Las más relevantes han sido la Catedral de Santiago (en proceso) y la Escalera del Cuartel General de la Armada (España), El Museo Nacional de Arte (México), la iluminación de la fachada de Câmara Cascudo (Brasil) y el proyecto "Luces de esperanza" en México.
 - Restauración: Destaca el Gabinete de descanso de los Reyes (Museo del Prado), el Retablo Villarmentero de Campos y la iglesia de San Martín de Castañeda en España.
 - Museos: Impulsa la restauración y exposición de obras entre las que destacan: El Prado en las Calles (Museo del Prado), *Sorolla en pequeño formato*, *Sorolla Dibujante* (Museo Sorolla).
- En Biodiversidad y cambio climático destaca el programa MIGRA para proteger aves en peligro de extinción, el proyecto LIFE con SEO Birdlife en España, Sussex Wildlife Trust (en el Reino Unido), National Fish and Wildlife Foundation (NFWF) en Avangrid, Proyecto del Cañón de Fernández (México) y el proyecto CORALIZAR en Brasil.
- En el área de Cooperación y Solidaridad, se han concretado más de 70 alianzas en los cinco países con un impacto sobre más de 100.000 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.

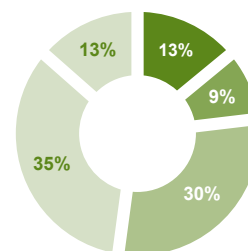
Programas 2019 de las Fundaciones

Contribución por regiones (%)



■ España ■ Reino Unido ■ Estados Unidos ■ México y Brasil

Contribución por programas (%)

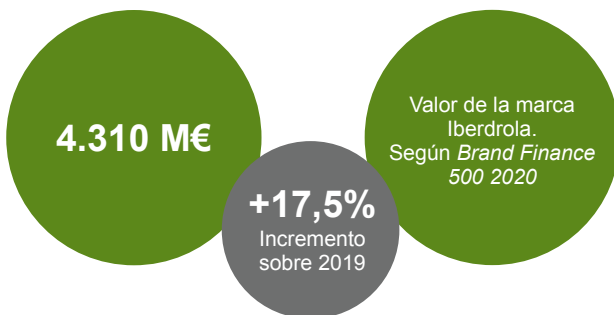


■ Formación e investigación ■ Cambio climático
■ Arte y Cultura ■ Solidaridad y Cooperación

Reputación corporativa

Solidez y fortaleza de la marca

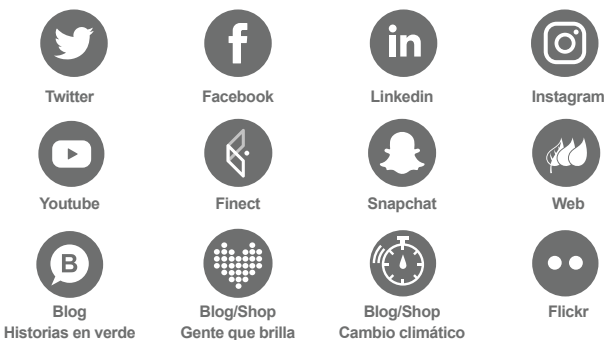
- Gestión de la marca para que transmita la esencia del Propósito del grupo Iberdrola y refleje la estrategia de la compañía de compromiso con el medio ambiente y el Desarrollo Sostenible.
- Consolidación de una marca internacional, reforzando la comunicación y la alineación bajo un mismo posicionamiento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



Evolución del 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 los clientes; la valoración de la compañía en los mercados de capital; la integración en las comunidades donde opera; y, por tanto, en el conjunto del desempeño de la compañía.

- Lo que Iberdrola es en la actualidad, 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 y mide constantemente 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 que desarrolla.

- Gestión: La gestión de la reputación se realiza, fundamentalmente, a través de dos 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 necesidades, analizar riesgos (incluidos los reputacionales) y establecer planes de acción específicos, según se explica al inicio de este apartado.

Los planes de comunicación, el Plan de Desarrollo Sostenible y numerosas actuaciones específicas centradas en cada uno de los ocho GI de la compañía.

- Medición: El seguimiento y medición de la reputación se realiza, a través de un cuadro de mando específico que incorpora variables procedentes de rankings reputacionales, encuestas entre GI y diferentes índices de sostenibilidad, entre otros.

- Anualmente, Iberdrola revisa y actualiza su Política marco de riesgo reputacional, que constituye la principal referencia para el control y gestión de este riesgo. Además, la compañía cuenta con procesos internos que permiten dar respuesta a posibles crisis reputacionales.