









2.7 Iberdrola y la COVID-19

En 2020 la pandemia causada por la COVID-19 ha golpeado los tejidos sociales y económicos en todo el globo.

El grupo Iberdrola reaccionó con agilidad para garantizar, mediante sus operaciones, la continuidad y la calidad del suministro eléctrico, la seguridad y salud de su equipo humano, clientes y proveedores.

Así, la compañía puso en marcha un plan de acción global que se caracteriza por un enfoque amplio, que demuestra el compromiso con todos sus Grupos de interés, acometiendo iniciativas en el contexto de su condición de operador eléctrico, pero también como ciudadano corporativo.

 Equipo humano	 Clientes	 Calidad de servicio
<ul style="list-style-type: none"> • Información constante a su plantilla sobre el estado de la pandemia y las medidas adoptadas. • Medidas de conciliación y teletrabajo. • Distribución de mascarillas y equipos de protección individual. • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de comunicación (facilidades de pago, etc.). • Facilidades de pago de facturas de electricidad y gas. • Refuerzo de los canales de atención al cliente digitales y telefónicos. • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de gestión energética para garantizar el suministro energético. • Instalación de centros de operación de refuerzo. • Refuerzo del servicio energético en más de 350 centros sanitarios. • Etc.
 Proveedores y contratistas	 Sociedad en general	 Donación de material sanitario
<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento de la actividad y pagos a proveedores. • Iberdrola ha adelantado pedidos por 7.000 millones de euros y ha elevado sus inversiones en 2020 hasta los 10.000 millones de euros. • Reuniones con los contratistas y proveedores para confirmar el mantenimiento de la actividad. • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones de voluntariado: Innumerables acciones llevadas a cabo por nuestros voluntarios, tales como elaboración de mascarillas, acompañamiento telefónico para personas mayores, donación de tablets para que las personas en hospitales estuviesen conectadas. • Acciones de innovación, tales como la promoción de la plataforma <i>The day after will be...</i> en colaboración con Naciones Unidas. • Campañas en redes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Donación de material sanitario por valor de 30 millones de euros: 400 equipos de respiración, 4,6 millones de mascarillas, 120.000 buzos y 20.000 pares de gafas protectoras. • Plan de atención especial para los servicios hospitalarios. Aumento de las solicitudes de generadores. • Donación de 8.000 mantas para hospitales de campaña y hogares de ancianos. • Etc.

La compañía ha implementado, dentro de su plan de acción global, más de 150 medidas para asegurar el suministro en todos los territorios y a todos sus clientes, así como reforzar el servicio para hospitales, centros sanitarios y otras infraestructuras esenciales.