



CARTA DEL PRESIDENTE  
Y DEL CONSEJERO  
DELEGADO



PRINCIPALES  
INDICADORES



01. LA EMPRESA



02. ESTRATEGIA



03. GOBIERNO  
CORPORATIVO



04. ENFOQUE  
DE GESTIÓN



05. ENERGÍA  
SOSTENIBLE



06. CREACIÓN  
DE VALOR



07. EMPLEADOS



08. SOCIEDAD



09. DIÁLOGO  
CON LOS GRUPOS  
DE INTERÉS



10. MEDIO  
AMBIENTE



ANEXOS

# ENFOQUE, DE GESTIÓN

## 04

Conectados  
con la excelencia  
y la sostenibilidad





## NUESTRO MODELO DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Una compañía sostenible, ética y responsable



### 1. ENFOQUE ESTRATÉGICO

El Plan estratégico del Grupo Red Eléctrica incluye la responsabilidad corporativa como una actuación clave.

**Aprobado por el Consejo de Administración**



### 5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Definición de las herramientas necesarias para evaluar la implantación y desarrollo del Plan de responsabilidad corporativa.

**Cuadro de mando**  
**Auditorías internas y externas**



### PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

*Cumplimiento vinculado a un objetivo gerencial*



### 4. PROGRAMA ANUAL

Proyectos definidos en base a las líneas de acción que constituyen el Plan de responsabilidad corporativa.

**Aprobado por la Comisión de Responsabilidad Corporativa**  
**93% de cumplimiento del programa anual**



### 2. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Establece los principios y directrices en materia de responsabilidad corporativa.

**Aprobada por el Consejo de Administración**



### 3. PLAN DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Marco de actuación que integra las iniciativas en esta materia y establece las líneas de acción en un horizonte de tres años.

**Aprobado por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones del Consejo de Administración**



CARTA DEL PRESIDENTE Y DEL CONSEJERO DELEGADO



PRINCIPALES INDICADORES



01. LA EMPRESA



02. ESTRATEGIA



03. GOBIERNO CORPORATIVO

04. ENFOQUE DE GESTIÓN



05. ENERGÍA SOSTENIBLE



06. CREACIÓN DE VALOR



07. EMPLEADOS



08. SOCIEDAD



09. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



10. MEDIO AMBIENTE



ANEXOS

CARTA DEL PRESIDENTE  
Y DEL CONSEJERO  
DELEGADOPRINCIPALES  
INDICADORES

01. LA EMPRESA



02. ESTRATEGIA

03. GOBIERNO  
CORPORATIVO04. ENFOQUE  
DE GESTIÓN05. ENERGÍA  
SOSTENIBLE06. CREACIÓN  
DE VALOR

07. EMPLEADOS



08. SOCIEDAD

09. DIÁLOGO  
CON LOS GRUPOS  
DE INTERÉS10. MEDIO  
AMBIENTE

ANEXOS

## El compromiso con la sostenibilidad

Para Red Eléctrica, la responsabilidad corporativa es parte de su cultura empresarial, y constituye el marco de todas las actividades que desarrolla para llevar a cabo su misión como operador y transportista único del sistema eléctrico español.

El Plan estratégico del Grupo Red Eléctrica 2014-2019, aprobado por el Consejo de Administración, establece la gestión basada en

las mejores prácticas en responsabilidad corporativa como actuación clave. En el desarrollo de esta estrategia, Red Eléctrica actúa como una empresa sostenible, ética y comprometida con la sociedad.

### LA BÚSQUDA DE LA EXCELENCIA

El **compromiso** de Red Eléctrica con la excelencia en la gestión se pone de manifiesto a través de su Política de excelencia y calidad,

y su incorporación como una de las estrategias transversales del Plan estratégico de la compañía.

Desde 1999, Red Eléctrica tiene implantado el modelo de gestión de la excelencia EFQM [European Foundation for Quality Management]. En 2015, Red Eléctrica renueva el Sello Excelencia EFQM 500+, con una puntuación superior a 700 puntos que la consolida entre las empresas líderes en el ámbito nacional y europeo.

El Plan estratégico de Red Eléctrica **incluye como estrategia transversal la excelencia** a través de una gestión empresarial sostenible, ética y comprometida con la sociedad.

### MODELO DE GESTIÓN DE LA EXCELENCIA



DESDE 1999  
**EFQM**

European  
Foundation  
for Quality  
Management



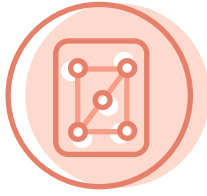
**RED ELÉCTRICA  
RENUEVA EL  
SELLO EXCELENCIA  
EFQM 500+**

con una puntuación superior a 700 puntos que la consolida entre las empresas líderes en el ámbito nacional y europeo.

El sistema de gestión de excelencia se fundamenta en un enfoque de gestión por procesos. En 2015 se ha elaborado la matriz de alineación entre las actuaciones clave del Plan estratégico 2014-2019 y los procesos clave de nuestra compañía. Además, como parte importante del seguimiento de la gestión, en este ejercicio se ha llevado a cabo la sexta oleada del Estudio de Satisfacción del Cliente Interno, ESCI, que mide, cada tres años y desde 2001, el grado de satisfacción en relación a los procesos.

Red Eléctrica comenzó en 1994 a implementar en sus procesos sistemas de gestión de la calidad basados en estándares internacionales, que dieron lugar a las primeras certificaciones de actividades claves de la organización en el año 1996. Desde el año 2000, la compañía cuenta con un sistema certificado que englobaba a todos los procesos de la organización. En 2015 se ha llevado a cabo la cuarta auditoría integrada de todos los sistemas de gestión corporativos certificados.

## PLAN DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA



# 2014-2016

Se estructura en cinco ámbitos de gestión

## LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

El **compromiso** de Red Eléctrica con el desarrollo sostenible se recoge en su **Política de responsabilidad corporativa**.

En 2015 el Consejo de Administración aprobó la revisión de dicha política, que incorpora los compromisos

actualizados de la compañía en línea con el objetivo de contribuir a un futuro energético sostenible.

Este compromiso se instrumenta a través de un plan plurianual que establece el marco de actuación a medio plazo en materia de responsabilidad corporativa. En 2014 se aprobó el Plan de responsabilidad corporativa 2014-2016.

## ÁMBITOS DE LA ACTUACIÓN de la responsabilidad corporativa



En el apartado 'Modelo de gestión responsable' de la sección 'Sostenibilidad' de la web corporativa.



CARTA DEL PRESIDENTE Y DEL CONSEJERO DELEGADO



PRINCIPALES INDICADORES



01. LA EMPRESA



02. ESTRATEGIA



03. GOBIERNO CORPORATIVO

04. ENFOQUE DE GESTIÓN



05. ENERGÍA SOSTENIBLE



06. CREACIÓN DE VALOR



07. EMPLEADOS



08. SOCIEDAD



09. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



10. MEDIO AMBIENTE



ANEXOS

Este plan se estructura en cinco ámbitos de gestión que permiten a la empresa trabajar de forma coordinada en el logro de sus compromisos.

Para cada uno de los ámbitos de la responsabilidad corporativa se definió un objetivo general que se despliega en un conjunto de líneas de actuación específicas, en las que participan todas las áreas de la compañía.

En base a estas líneas de actuación, cada año se define un **programa de responsabilidad corporativa**, conformado por los proyectos más significativos que contribuyan de forma sustancial a avanzar sobre los objetivos establecidos en dicho plan. En 2015, y por primera vez, el cumplimiento de este programa se ha incorporado como objetivo gerencial, con impacto sobre la retribución de la plantilla. Este programa ha tenido un cumplimiento global del 93%.

El conjunto de actuaciones desarrolladas en el marco del Plan de responsabilidad corporativa en 2015 están recogidas a lo largo de este informe.

El sistema de gestión se evalúa de forma sistemática con diversas herramientas que permiten valorar el grado de avance de los compromisos, objetivos y proyectos establecidos.

Internamente, la compañía cuenta con un cuadro de mando de la responsabilidad corporativa, en el que se establecen los indicadores principales de gestión.

Complementariamente, el sistema de gestión se somete periódicamente a auditorías internas. El informe ejecutivo incluido en el anexo de este informe recoge los resultados de la última auditoría, realizada en el 2015. Externamente, Red Eléctrica cuenta con las certificaciones conforme al estándar internacional IQNet SR10 [Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social] y a la Norma SA8000. El alineamiento con estas normas es evaluado anualmente a través de auditorías externas. En 2015 se han satisfecho los requisitos para la renovación de ambas certificaciones.

## PROGRAMA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA



CUMPLIMIENTO GLOBAL DEL

93%

En 2015



### EN 2015

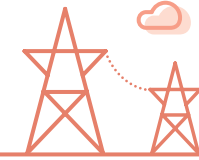
Red Eléctrica ha renovado los certificados SA8000 y SR10 tras la auditoría externa integrada de los sistemas de gestión.

## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La **estructura** organizativa para la gestión y supervisión de los compromisos de responsabilidad corporativa en Red Eléctrica cuenta con la implicación de los más altos niveles de decisión y la involucración de todas las áreas de gestión de la empresa. En 2015, en el marco de los cambios organizativos de la empresa, se ha reforzado con la creación de la Dirección Corporativa de Sostenibilidad, Innovación y Coordinación Institucional.

En la página siguiente se muestra un esquema de los órganos de gobierno y de gestión, así como sus principales funciones.

## ESQUEMA ORGANIZATIVO de la gestión de la Responsabilidad Corporativa



- Aprobar la Política de responsabilidad corporativa.

Consejo de Administración

- Proponer e impulsar la política.
- Supervisar la aplicación de la política y evaluar periódicamente los avances y resultados.
- Aprobación de un informe anual de gestión de la responsabilidad corporativa, que eleva al Consejo.

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Comisión de Responsabilidad Corporativa  
(Directores de las principales áreas de gestión de la RC)  
6 sesiones en 2015 con una asistencia media del 84%

- Proponer los principios y directrices de responsabilidad corporativa.
- Garantizar el establecimiento de un sistema de gestión e impulsar las certificaciones que aseguren su eficiente implantación.
- Aprobación de los planes y programas de responsabilidad corporativa.

DIRECTRICES

INFORMACIÓN

- Asegurar el desarrollo y la mejora continua de los sistemas, estructuras, planes y proyectos del sistema de gestión.
- Asesorar a la compañía sobre los asuntos relacionados con la responsabilidad corporativa.
- Definir y diseñar las actividades y elementos estructurales del modelo de gestión.
- Diseño y seguimiento de los planes y programas de responsabilidad corporativa consensuados con las distintas unidades organizativas.

Dirección Corporativa de Sostenibilidad, Innovación y Coordinación Institucional

Unidades organizativas

- Colaborar en la implantación del modelo de gestión de la responsabilidad corporativa y apoyar la integración y participación de sus colaboradores internos y externos.
- Desarrollar sus actividades y proyectos conforme a los principios y directrices de responsabilidad de la empresa.

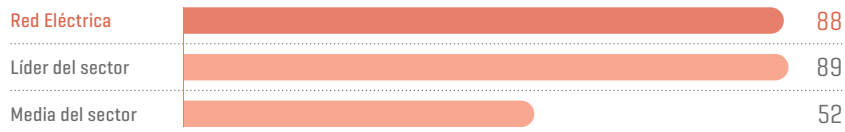
## ÍNDICES DE SOSTENIBILIDAD

Durante el 2015 se confirmó la permanencia de Red Eléctrica en los principales índices de sostenibilidad. Entre ellos, cabe destacar la inclusión en los índices de sostenibilidad *Dow Jones Sustainability World* y *Dow Jones Sustainability Europe* con una puntuación de 88 sobre 100, lo que la sitúa a solo un punto del líder del sector.

Fruto de este excelente resultado, en enero de 2016 Red Eléctrica recibió la distinción 'Gold Class' del 'Sustainability Yearbook 2016' de RobecoSAM.

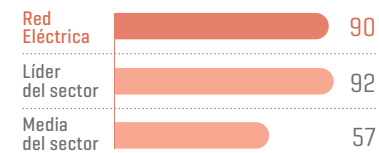
# Red Eléctrica se ha situado a tan solo un punto del líder del sector en el *Dow Jones Sustainability Index* y en enero de 2016 recibió la distinción 'Gold Class' del 'Sustainability Yearbook 2016' de RobecoSAM.

### PUNTUACIÓN GLOBAL DE RED ELÉCTRICA EN EL DJSI 2015

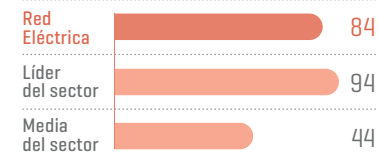


### PUNTUACIÓN POR DIMENSIONES EN EL DJSI 2015

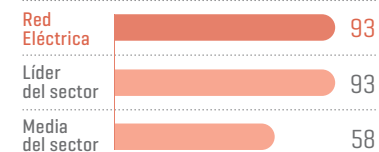
#### DIMENSIÓN ECONÓMICA



#### DIMENSIÓN AMBIENTAL



#### DIMENSIÓN SOCIAL



## Principales reconocimientos de Red Eléctrica en sostenibilidad



En el apartado 'Índices de sostenibilidad' de la sección 'Sostenibilidad' de la web corporativa.

CARTA DEL PRESIDENTE  
Y DEL CONSEJERO  
DELEGADOPRINCIPALES  
INDICADORES

01. LA EMPRESA



02. ESTRATEGIA

03. GOBIERNO  
CORPORATIVO04. ENFOQUE  
DE GESTIÓN05. ENERGÍA  
SOSTENIBLE06. CREACIÓN  
DE VALOR

07. EMPLEADOS



08. SOCIEDAD

09. DIÁLOGO  
CON LOS GRUPOS  
DE INTERÉS10. MEDIO  
AMBIENTE

ANEXOS

## Red Eléctrica es miembro fundador de la Red Española del Pacto Mundial y desde 2002 está adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas.

### COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS [G4-15]

Red Eléctrica participa voluntariamente en diferentes iniciativas que fortalecen su compromiso con la responsabilidad corporativa, entre las que destacan las siguientes:

#### • Pacto Mundial de Naciones Unidas

En 2002, Red Eléctrica se adhirió a esta iniciativa y es miembro fundador de la Red Española del Pacto Mundial. Presenta anualmente el Informe de Progreso, donde se recogen las principales

acciones desarrolladas en relación a los diez principios sobre la defensa de los derechos humanos fundamentales, la protección del medio ambiente, el apoyo al desarrollo social, el respeto de las normas laborales y la lucha contra la corrupción.

#### • Carbon Disclosure Project (CDP)

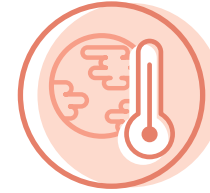
Desde 2008, Red Eléctrica participa en esta iniciativa de lucha contra el cambio climático y protección de los recursos naturales, proporcionando anualmente información sobre su estrategia, prácticas, desempeño y objetivos en la lucha contra el cambio climático.

#### • Caring for Climate

En 2007, Red Eléctrica se adhirió a esta iniciativa promovida por Naciones Unidas para el liderazgo empresarial sobre cambio

### LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

#### CDP



### INICIATIVA EN LA QUE RED ELÉCTRICA PARTICIPA DESDE 2008

Informando  
anualmente

climático. Su objetivo es ayudar a prevenir una crisis de cambio climático mediante la movilización de una masa crítica de líderes empresariales para aplicar y recomendar soluciones y políticas al respecto.

#### • Iniciativa Española Empresa y Biodiversidad (IEEB)

En 2013, Red Eléctrica se adhirió a esta iniciativa promovida por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, cuyo objetivo es la inclusión de la conservación y gestión de la biodiversidad en las estrategias de negocio de las empresas.

#### • Voluntare

En 2014, Red Eléctrica se adhirió a la red global de voluntariado corporativo, organismo que permite conectar a las empresas con organizaciones del tercer sector.



CARTA DEL PRESIDENTE  
Y DEL CONSEJERO  
DELEGADOPRINCIPALES  
INDICADORES

01. LA EMPRESA



02. ESTRATEGIA

03. GOBIERNO  
CORPORATIVO04. ENFOQUE  
DE GESTIÓN05. ENERGÍA  
SOSTENIBLE06. CREACIÓN  
DE VALOR

07. EMPLEADOS



08. SOCIEDAD

09. DIÁLOGO  
CON LOS GRUPOS  
DE INTERÉS10. MEDIO  
AMBIENTE

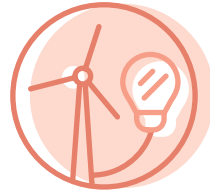
ANEXOS

**• Renewables Grid Initiative**

Red Eléctrica se asoció a esta iniciativa, lanzada en 2009, que persigue la integración en el sistema eléctrico del 100% de la electricidad de origen renovable. Empresas TSO y ONG se han unido para impulsar la existencia de una infraestructura del sistema en Europa que permita introducir energía de origen renovable generada tanto descentralizada como a gran escala.

**• Grupo Español de Crecimiento Verde**

Desde 2004, Red Eléctrica se ha comprometido con el desarrollo de un modelo económico, social y ambientalmente sostenible con la firma de la Declaración de Barcelona, una iniciativa apoyada por las 30 compañías que componen el Grupo Español de Crecimiento Verde (GECV), y promovida por el Ministerio de Agricultura, Alimentación

**RENEWABLES GRID  
INITIATIVE**INTEGRACIÓN  
DEL**100**  
%*De la  
electricidad  
de origen  
renovable en  
el sistema  
eléctrico*

y Medio Ambiente que impulsa un crecimiento económico compatible con el uso eficiente de los recursos naturales.

**• Código de Buenas Prácticas Tributarias**

Red Eléctrica se adhirió en octubre de 2015 a este código formalizado a través de un acuerdo del Consejo de Administración



El cumplimiento del **Código de Buenas Prácticas Tributarias**, al que Red Eléctrica se adhirió en 2015, se refleja en el informe anual de gobierno corporativo.

y comunicado a la Agencia Tributaria. La adhesión conlleva la obligación de reflejar en el informe anual de gobierno corporativo su efectivo cumplimiento.

**• Red de Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género**

Red Eléctrica se adhirió en 2012 a esta iniciativa, promovida por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, cuyo principal objetivo es avanzar en la construcción de una sociedad libre de violencia de género.

CARTA DEL PRESIDENTE  
Y DEL CONSEJERO  
DELEGADOPRINCIPALES  
INDICADORES

01. LA EMPRESA



02. ESTRATEGIA

03. GOBIERNO  
CORPORATIVO04. ENFOQUE  
DE GESTIÓN05. ENERGÍA  
SOSTENIBLE06. CREACIÓN  
DE VALOR

07. EMPLEADOS



08. SOCIEDAD

09. DIÁLOGO  
CON LOS GRUPOS  
DE INTERÉS10. MEDIO  
AMBIENTE

ANEXOS

## Grupos de interés (G4-25)

La **Política de responsabilidad corporativa** de Red Eléctrica plasma el compromiso de mejorar las relaciones y el diálogo con sus grupos de interés, potenciando los canales de relación que permitan orientar las respuestas a sus necesidades y expectativas, así como a la creación de valor compartido. Para asegurar el cumplimiento de este compromiso, Red Eléctrica diseñó e implementó en el año 2004 su sistema

corporativo de gestión de grupos de interés, que incluye su identificación, segmentación y priorización, así como la definición del marco de relaciones con cada uno de estos colectivos. Este sistema está en constante revisión y mejora.

La identificación y segmentación de los grupos de interés se realiza de acuerdo con el análisis de los procesos y actividades, así como de la interacción con el entorno y el sector económico en el que la empresa opera.

Por su parte, la priorización atiende a criterios de influencia de los grupos de interés en el logro de los objetivos estratégicos de la compañía, y a la importancia o efecto de los impactos de la organización sobre los grupos de interés.

Por último, el marco de relaciones define los tipos de relaciones con cada grupo de interés. Con el fin de consolidarlas y fortalecerlas, los métodos utilizados se basan en el diálogo activo y transparencia.

Mejorar el **diálogo y las relaciones con los grupos de interés**, y potenciar la creación de valor compartido forma parte de la Política de responsabilidad corporativa de Red Eléctrica.

ÍNDICE  
DJSI



99  
PUNTOS  
SOBRE 100

*Valoración del compromiso con los grupos de interés en 2015*



Sobre Modelo de gestión de grupos de interés en el apartado 'Grupos de interés' de la sección 'Sostenibilidad' de la web corporativa.

# Las necesidades recogidas en los estudios de satisfacción derivan en un plan de acciones de mejora y seguimiento de su cumplimiento.

Así, para cada categoría de relación y en base a la naturaleza o motivo por la que se establece, la empresa define los canales más adecuados.

Entre estos canales cabe destacar dos que son transversales para todos los colectivos:

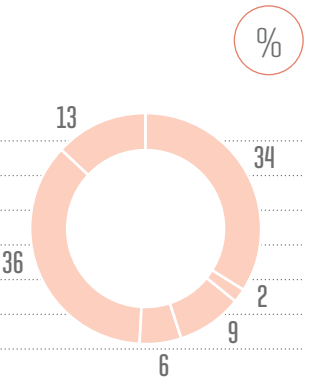
- **Los estudios de satisfacción** que permiten realizar un análisis cuantitativo y cualitativo de las demandas y necesidades de los grupos de interés. Estos estudios son realizados periódicamente, generalmente cada dos años, por una consultora externa, para garantizar la confidencialidad y validez del proceso. [\[G4-26, G4-27\]](#)

- **El servicio Dígame** garantiza desde el año 2008 una atención profesionalizada de las consultas realizadas por los grupos de interés externos, poniendo a su disposición distintos canales de comunicación (teléfono, correo electrónico y formulario web). Este servicio es atendido por personal de la Fundación Juan XXIII Roncalli, entidad que trabaja con personas con algún tipo de discapacidad. [\[G4-DMA\]](#)

La evaluación y análisis de las necesidades recogidas en los estudios de satisfacción deriva en la elaboración de un plan de acciones de mejora y el posterior seguimiento del cumplimiento de dichas acciones. Como novedad, y como consecuencia de la necesidad detectada, en 2015 se ha incorporado una nueva acción en el seguimiento del plan, conforme a la cual se confirma con los

## SERVICIO DÍGAME (3.325 atenciones 2015)

34	Inversores y accionistas
2	Organismos reguladores y administración
9	Clientes
6	Proveedores y suministradores tecnológicos
36	Entorno social
0	Generadores de opinión
13	Sectores empresariales y asociaciones empresariales



## RECLAMACIONES TRAMITADAS A TRAVÉS DEL SERVICIO DÍGAME 2015

[\[G4-S011\]](#)

Por tipología	Nº reclamaciones procedentes
Impacto instalaciones	35
Calidad y continuidad	4
Proyectos y tramitaciones	3
Otros	2
<b>Total</b>	<b>44</b>

Por grupo de interés demandante	Nº reclamaciones procedentes
Entorno social	35
Sector empresarial/Asociaciones profesionales	4
Otros	5
<b>Total</b>	<b>44</b>

Nota: se entiende por reclamación procedente la que se corresponde con funciones y responsabilidades de Red Eléctrica. Las reclamaciones aceptadas por Red Eléctrica, por considerar ciertos y razonables los argumentos en que se fundamentan su aceptación, completa o parcial, se consideran reclamaciones estimadas. Estas reclamaciones incluyen las medioambientales (ver indicador GRI [G4-EN34](#)). El 93% de las reclamaciones están cerradas, estando el resto en curso. En 2015 se han cerrado ocho reclamaciones presentadas en 2014.

-  CARTA DEL PRESIDENTE Y DEL CONSEJERO DELEGADO
-  PRINCIPALES INDICADORES
-  01. LA EMPRESA
-  02. ESTRATEGIA
-  03. GOBIERNO CORPORATIVO
-  **04. ENFOQUE DE GESTIÓN**
-  05. ENERGÍA SOSTENIBLE
-  06. CREACIÓN DE VALOR
-  07. EMPLEADOS
-  08. SOCIEDAD
-  09. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS
-  10. MEDIO AMBIENTE
-  ANEXOS



## En 2015 se ha llevado a cabo la encuesta de clima laboral y por primera vez se ha evaluado la satisfacción de analistas ESG.

grupos de interés la recepción de resultados y se consensuan las acciones de mejora derivadas de los estudios. [G4-45]

Además de contar con un sistema de gestión de grupos de interés corporativo, la compañía apuesta por el desarrollo de mapas operacionales como herramienta para la identificación y gestión a nivel de proceso de los colectivos implicados y la optimización de los canales de relación establecidos.

### BALANCE 2015 [G4-26]

En 2015 se realizaron los estudios de satisfacción de los siguientes grupos de interés externos: analistas financieros, analistas ESG, inversores institucionales, proveedores de capital financiero y proveedores de bienes y servicios.

El resultado de satisfacción global de todos los grupos de interés es 8,4 sobre 10.

En el ámbito interno, se ha llevado a cabo la encuesta de clima laboral, se han realizado estudios que han permitido valorar la satisfacción de las personas empleadas en relación a los sistemas de información corporativos y se ha elaborado una encuesta orientada al cálculo

de la huella de carbono asociada a los traslados de los empleados a sus centros de trabajo habituales.

Como reconocimiento a las actuaciones de Red Eléctrica en esta materia, el *Dow Jones Sustainability Index* le ha otorgado, en 2015, 99 puntos sobre 100 en el criterio que evalúa el compromiso con los grupos de interés.

### ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN GLOBAL 2015



GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS

8,4 PUNTOS

Puntuación sobre 10

### INDICADORES GLOBALES DE LOS ESTUDIOS DE PERCEPCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

	2011	2012	2013	2014	2015
Satisfacción global	8,1	8,2	8,2	8,2	8,4
Satisfacción de la calidad de los servicios	7,9	7,9	7,9	7,7	7,9
Reputación	8,2	8,5	8,5	8,4	8,6
Comportamiento ético	7,9	8,1	8,1	8,1	8,3
Gestión de la responsabilidad corporativa	7,5	7,6	7,6	7,7	7,6
Diálogo con grupos de interés	7,9	7,9	7,8	7,9	8,0

Nota: valoración [0-10]

-  CARTA DEL PRESIDENTE Y DEL CONSEJERO DELEGADO
-  PRINCIPALES INDICADORES
-  01. LA EMPRESA
-  02. ESTRATEGIA
-  03. GOBIERNO CORPORATIVO
-  04. ENFOQUE DE GESTIÓN
-  05. ENERGÍA SOSTENIBLE
-  06. CREACIÓN DE VALOR
-  07. EMPLEADOS
-  08. SOCIEDAD
-  09. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS
-  10. MEDIO AMBIENTE
-  ANEXOS

CARTA DEL PRESIDENTE  
Y DEL CONSEJERO  
DELEGADOPRINCIPALES  
INDICADORES

01. LA EMPRESA



02. ESTRATEGIA

03. GOBIERNO  
CORPORATIVO04. ENFOQUE  
DE GESTIÓN05. ENERGÍA  
SOSTENIBLE06. CREACIÓN  
DE VALOR

07. EMPLEADOS



08. SOCIEDAD

09. DIÁLOGO  
CON LOS GRUPOS  
DE INTERÉS10. MEDIO  
AMBIENTE

ANEXOS

## Nuestros compromisos con los grupos de interés [G4-24, G4-25, G4-27]

GRUPOS DE INTERÉS	PRINCIPALES COMPROMISOS	PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN
 <b>INVERSORES Y ACCIONISTAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de valor.</li> <li>• Buen gobierno y control de riesgos.</li> <li>• Diálogo fluido y transparente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina del accionista.</li> <li>• Correo electrónico de accionistas/inversores.</li> <li>• Foro Electrónico del Accionista/Página web.</li> <li>• <i>Road Shows</i> y reuniones.</li> <li>• Encuestas de satisfacción.</li> <li>• Informes corporativos.</li> </ul>
 <b>ORGANISMOS REGULADORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad, calidad y continuidad del servicio.</li> <li>• Independencia y transparencia.</li> <li>• Soluciones eficaces ante retos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de trabajo periódicas.</li> <li>• Encuentros institucionales.</li> <li>• Información periódica.</li> <li>• Atención de solicitudes de información.</li> </ul>
 <b>CLIENTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de la planificación de la red de transporte.</li> <li>• Liderazgo e innovación.</li> <li>• Gestión eficiente.</li> <li>• Diálogo, imparcialidad y transparencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web pública y de sujetos del mercado.</li> <li>• Publicaciones técnicas periódicas.</li> <li>• Teléfonos de atención.</li> <li>• Buzones de correo específicos.</li> <li>• Servicio 'Dígame'.</li> <li>• Encuestas de satisfacción.</li> <li>• Comités y grupos de trabajo técnicos.</li> <li>• Foros de comunicación.</li> </ul>
 <b>EMPLEADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad laboral e igualdad de oportunidades.</li> <li>• Conciliación de la vida personal y profesional.</li> <li>• Desarrollo profesional y reconocimiento.</li> <li>• Garantía de seguridad y salud laboral.</li> <li>• Libre asociación y diálogo con la dirección.</li> <li>• Comportamiento ético y responsable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canal de consultas y denuncias al Código ético.</li> <li>• Portal corporativo miRED 2.0.</li> <li>• Autoservicio del empleado.</li> <li>• Teléfono de atención al empleado.</li> <li>• Encuesta de clima laboral y de satisfacción de servicios.</li> <li>• Planes de comunicación y de acogida e integración.</li> <li>• Comunidades de trabajo, sociales y ocio.</li> <li>• Tablones y pantallas informativas.</li> <li>• Comisiones de representantes sociales.</li> <li>• Entrevista de evaluación.</li> </ul>

[Continúa en la página siguiente]



Sobre Diálogo y compromiso con los grupos de interés en el apartado 'Grupos de interés' de la sección 'Sostenibilidad' de la web corporativa.

## Nuestros compromisos con los grupos de interés (G4-24, G4-25, G4-27)

[Continuación]

GRUPOS DE INTERÉS	PRINCIPALES COMPROMISOS	PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN
 <b>PROVEEDORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de compromisos contractuales.</li> <li>• Ética y transparencia.</li> <li>• Colaboración para generar beneficios mutuos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canal de consultas y denuncias al Código de Conducta para proveedores.</li> <li>• Canal específico de atención, ASA (atención y soporte de aprovisionamientos).</li> <li>• Área específica en la web corporativa.</li> <li>• Asociaciones y grupos de trabajo.</li> <li>• Reuniones y jornadas formativas.</li> <li>• Encuestas de satisfacción.</li> <li>• Ofertas en el DOUE y el BOE.</li> <li>• Boletín informativo de construcción.</li> </ul>
 <b>ENTORNO SOCIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia sobre actuaciones y su impacto.</li> <li>• Desarrollo territorial y participación en la comunidad.</li> <li>• Seguridad de las instalaciones y servicio eléctrico.</li> <li>• Actuación empresarial ética.</li> <li>• Protección del medio ambiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de atención 'Dígame'.</li> <li>• Encuestas de satisfacción.</li> <li>• Atención a consultas en los procesos de planificación y desarrollo de la red.</li> <li>• Reuniones periódicas.</li> <li>• Divulgación del sistema eléctrico.</li> <li>• Informes corporativos.</li> <li>• Folletos divulgativos.</li> <li>• Visitas a las instalaciones.</li> <li>• Estadísticas del sistema eléctrico.</li> <li>• Blog 'Entrelineas'.</li> </ul>
 <b>GENERADORES DE OPINIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia en la información.</li> <li>• Eficacia en la gestión de consultas y solicitudes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico/Página web.</li> <li>• Road Shows y reuniones.</li> <li>• Encuestas de satisfacción.</li> <li>• Reportes, notas de prensa, jornadas formativas, redes sociales etc.</li> <li>• Informes corporativos.</li> <li>• Blog 'Entrelineas'.</li> <li>• Encuestas de satisfacción.</li> </ul>
 <b>SECTOR EMPRESARIAL ASOCIACIONES PROFESIONALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diálogo fluido, transparente y cercano.</li> <li>• Intercambio de mejores prácticas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en comités técnicos, grupos de trabajo, nacionales e internacionales.</li> </ul>



CARTA DEL PRESIDENTE Y DEL CONSEJERO DELEGADO



PRINCIPALES INDICADORES



01. LA EMPRESA



02. ESTRATEGIA



03. GOBIERNO CORPORATIVO

04. ENFOQUE DE GESTIÓN



05. ENERGÍA SOSTENIBLE



06. CREACIÓN DE VALOR



07. EMPLEADOS



08. SOCIEDAD



09. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



10. MEDIO AMBIENTE



ANEXOS