

04 ENFOQUE DE GESTIÓN

CONECTADOS
CON LA EXCELENCIA
**Y LA RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA**



NUESTRO MODELO DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA



EL COMPROMISO DE LA SOSTENIBILIDAD EN RED ELÉCTRICA

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. En este sentido, el objetivo de Red Eléctrica es consolidarse como una empresa sostenible, ética y comprometida con la sociedad, y cuya gestión se realice con un enfoque de excelencia y responsabilidad en el desarrollo de sus funciones.

El *Plan Estratégico del Grupo Red Eléctrica 2014-2019*, aprobado por el Consejo de Administración, incluye la búsqueda de la excelencia y responsabilidad en el desarrollo de las actividades como elementos transversales a las estrategias básicas definidas en dicho plan.



Más información:
en el apartado 'Modelo de
gestión responsable'
de la sección
'Sostenibilidad'
de la web corporativa.

LA BÚSQUEDA DE LA EXCELENCIA

EL COMPROMISO de Red Eléctrica con la excelencia en la gestión se pone de manifiesto a través de la aprobación de su política de excelencia y calidad, actualizada en 2014 y su incorporación como una de las estrategias básicas 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 2014, se mantiene

la vigencia del Sello Excelencia Europea 500+, renovado en 2013 con una puntuación de entre 650 y 700 puntos. Cabe destacar que en 2011 Red Eléctrica obtuvo el premio *Asumir la responsabilidad de un futuro sostenible*, dentro de los galardones de la EFQM a las mejores empresas europeas.

El sistema de gestión de excelencia se fundamenta en un enfoque de gestión por procesos. En 2014 se ha revisado la metodología corporativa de gestión de procesos y actualizado el *Manual de Procesos*. Además, se ha llevado a cabo un

proyecto para el diseño, inventario e implantación de un cuadro de mando de indicadores clave de la compañía, alineado con el nuevo mapa de procesos, así como la realización de proyectos de mejora basados en la metodología LEAN.

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. La auditoría de certificación de este sistema está integrada, desde el año 2012, en una única auditoría con alcance a todos los sistemas de gestión corporativos certificados.

EL SELLO EXCELENCIA EUROPEA 500+, renovado en 2013, mantiene su vigencia en 2014 con una puntuación de entre 650 y 700 puntos

LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

EL COMPROMISO con el desarrollo sostenible de Red Eléctrica se recoge en su política de responsabilidad corporativa. En 2014 el Consejo de Administración aprobó la sexta edición de dicha política que recoge 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 recoge el marco de actuación a medio plazo en materia de responsabilidad corporativa. En 2014, el máximo órgano de gobierno, a través de la Comisión de Gobierno y Responsabilidad Corporativa, aprobó el nuevo *Plan de Respon-*

sabilidad Corporativa 2014-2016.

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

- >> Gobierno Corporativo y ética
- >> Modelo energético sostenible
- >> Compromiso con los empleados
- >> Compromiso con la sociedad
- >> Compromiso con el medio ambiente

Para cada uno de los ámbitos de gestión de la responsabilidad corporativa se ha definido 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 función de estas líneas de actuación, cada año se define un programa de responsabilidad corporativa, integrado por un conjunto de proyectos encaminados al logro de los objetivos establecidos en el Plan, que es aprobado por la Comisión de Responsabilidad Corporativa y cuyo seguimiento realiza periódicamente. El programa de 2014 ha tenido un cumplimiento del 83%.

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

Internamente, Red Eléctrica cuenta con un cuadro de mando de la responsabilidad corporativa, en el que se establecen los indicadores principales de gestión en relación con cada una de las cinco áreas de acción. En 2014 se ha llevado a cabo una revisión de dichos indicadores para adecuarlos al nuevo

plan de responsabilidad corporativa.

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 2014.

Externamente, Red Eléctrica cuenta con las certificaciones respecto al estándar internacional IQNet SR10 (Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social) y a la Norma SA8000 siendo evaluado a través de auditorías externas anuales. En 2014 se han satisfecho los requisitos para el mantenimiento de ambas certificaciones.

PRINCIPALES RECONOCIMIENTOS EN SOSTENIBILIDAD



INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS

DIFUNDIR los principios de gestión sostenible y participar en el diseño de las tendencias presentes y futuras de la responsabilidad corporativa constituyen compromisos voluntariamente adoptados por la empresa. Por tanto, Red Eléctrica participa en acciones de difusión y de intercambio de experiencias tanto en el tejido empresarial como con agentes sociales diversos, entre los que cabe destacar los

centros educativos y de investigación y las entidades prescriptoras de la responsabilidad corporativa.

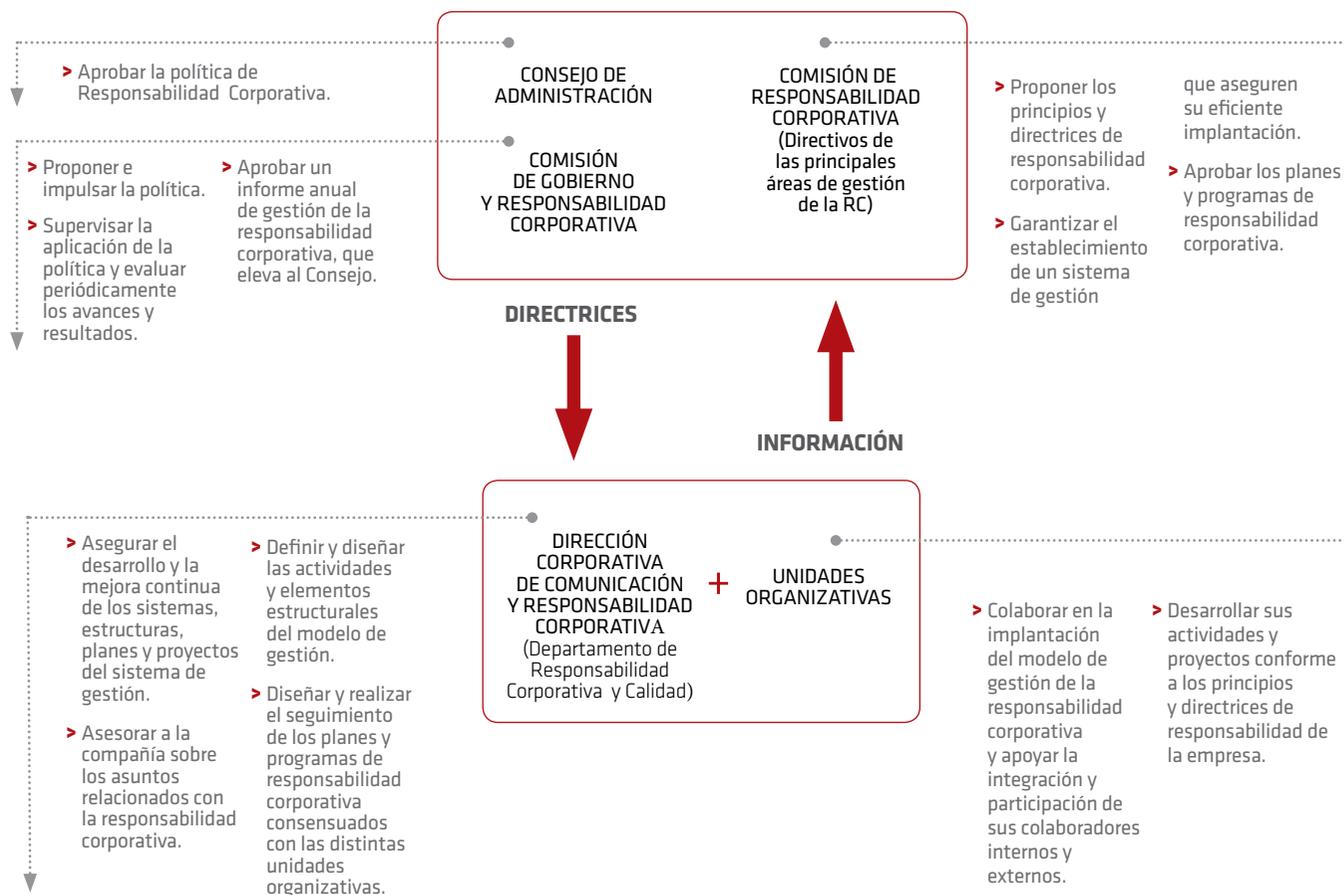
Hay que señalar que en 2014 Red Eléctrica fue seleccionada por la EFQM para participar en el grupo de trabajo que ha diseñado el modelo en el que se basa el nuevo reconocimiento *EFQM Committed to Sustainability*.

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 el gráfico siguiente se muestra un esquema de los órganos de gobierno y gestión y sus principales funciones.

ÓRGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA (PRINCIPALES FUNCIONES)



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.** Desde el 2002, Red Eléctrica está adherida apoyando a través de sus actividades la consolidación de este proyecto internacional. Es miembro fundador de la Red Española del Pacto Mundial y 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 la normas laborales y la lucha contra la corrupción.

>> **Caring for Climate.** En 2007, Red Eléctrica se adhirió a esta iniciativa promovida por Naciones Unidas.

>> **Pacto por la Biodiversidad.** 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 biodiversidad en las estrategias de negocio de las empresas.

>> **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.

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

	2010	2011	2012	2013	2014
Satisfacción global	7,7	8,1	8,2	8,2	8,2
Satisfacción de la calidad de los servicios	7,6	7,9	7,9	7,9	7,7
Reputación	8,2	8,2	8,5	8,5	8,4
Comportamiento ético	8,0	7,9	8,1	8,1	8,1
Gestión de la responsabilidad corporativa	7,8	7,5	7,6	7,6	7,7
Diálogo con grupos de interés	7,8	7,9	7,9	7,8	7,9

GRUPOS DE INTERÉS [G4-25]

LA POLÍTICA de responsabilidad corporativa plasma el compromiso de Red Eléctrica de mejorar las relaciones y el diálogo con sus grupos de interés, a través del desarrollo de herramientas que identifiquen sus requerimientos y expectativas, y que permitan orientar de forma continua los procesos de la organización para dar respuesta a estas necesidades, así como generar valor compartido.

Para asegurar el cumplimiento de este principio, Red Eléctrica diseña, implementa y mejora desde el año 2004 su sistema corporativo de gestión de grupos de interés, revisado en profundidad en 2012. Este sistema incluye la identificación, segmentación y priorización, así como la definición del marco de relaciones con cada uno de estos colectivos,

con el objeto de conocer y dar respuesta a sus requerimientos y expectativas.

La identificación y segmentación de los grupos de interés se realiza a partir del análisis de las interrelaciones entre los procesos y las actividades de la compañía con su entorno.

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 en ellos.

El marco de relaciones define los canales o actividades con cada grupo de interés, basado en el diálogo activo y la transparencia, elementos clave para fortalecer su confianza. Entre estos canales cabe destacar dos transversales para todos los colectivos:

>> **Los estudios de satisfacción** que permiten realizar un análisis cuantitativo y cualitativo de los requerimientos y expectativas de los grupos de interés con una periodicidad establecida, generalmente de carácter bienal. Para garantizar la confidencialidad y validez de los resultados obtenidos, los estudios son realizados por una consultora externa. [G4-26]

>> **El servicio DÍGAME** que 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, entidad que trabaja con personas con algún tipo de discapacidad. ▶

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.

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 los canales de relación establecidos. En 2014 se llevó a cabo la elaboración del mapa operacional de grupos de interés de los procesos de medidas eléctricas e inspección. Este mapa operacional junto con el desarrollo de un estudio de satisfacción específico ha permitido obtener un mayor conocimiento de las necesidades de

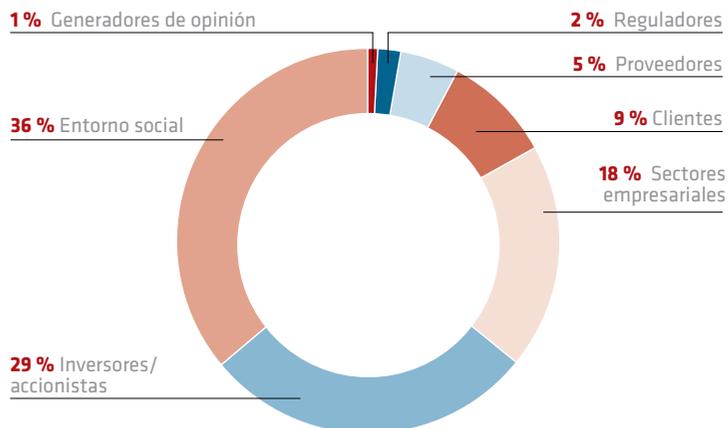
los colectivos afectados y diseñar un plan de acción para la mejora más completo.

Balance 2014 [G4-26]

En 2014 se realizaron los estudios de satisfacción de los siguientes grupos de interés externos: clientes y medios de comunicación, con un resultado de satisfacción global de un 8,2 sobre 10.

SERVICIO 'DÍGAME'

(3.558 solicitudes 2014)



Más información sobre compromiso, canales de diálogo y el modelo de gestión de 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, G4-27]

GRUPOS DE INTERÉS	PRINCIPALES COMPROMISOS
Inversores/accionistas	<ul style="list-style-type: none"> > Creación de valor. > Buen gobierno y control de riesgos. > Diálogo fluido y transparente.
Organismos reguladores	<ul style="list-style-type: none"> > Seguridad, calidad y continuidad del servicio. > Independencia y transparencia. > Soluciones eficaces ante retos.
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> > Cumplimiento de la planificación de la red de transporte. > Liderazgo e innovación. > Gestión eficiente. > Diálogo, imparcialidad y transparencia.
Personas empleadas	<ul style="list-style-type: none"> > Estabilidad laboral e igualdad de oportunidades. > Conciliación de la vida personal y profesional. > Desarrollo profesional y reconocimiento. > Garantía de seguridad y salud laboral. > Libre asociación y diálogo con la dirección. > Comportamiento ético y responsable.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> > Cumplimiento de compromisos contractuales. > Ética y transparencia. > Colaboración para generar beneficios mutuos.
Entorno social	<ul style="list-style-type: none"> > Transparencia sobre actuaciones y su impacto. > Desarrollo territorial y participación en la comunidad. > Seguridad de las instalaciones y servicio eléctrico. > Actuación empresarial ética. > Protección del medioambiente.
Generadores de opinión	<ul style="list-style-type: none"> > Transparencia en la información. > Eficacia en la gestión de consultas y solicitudes.
Sectores empresariales asociaciones profesionales	<ul style="list-style-type: none"> > Diálogo fluido, transparente y cercano. > Intercambio de mejores prácticas.