

Informe Social 2002



**IBERDROLA**



# Informe Social 2002

Todos nuestros interlocutores son la base del desarrollo y crecimiento de la empresa.  
Este Informe es una muestra de nuestro compromiso con ellos.



Es para mí un nuevo motivo de satisfacción presentar este primer Informe Social, correspondiente al ejercicio 2002. Junto a los Informes Anual y Medioambiental, el Informe Social completa nuestro objetivo de informar de manera transparente tanto sobre los resultados empresariales como sobre el impacto de las actuaciones del Grupo en nuestro entorno.

Continuamos de esta forma materializando nuestro compromiso público con el desarrollo sostenible. Como empresa socialmente responsable debemos perseguir el beneficio económico como objetivo irrenunciable, pero teniendo muy en cuenta las sensibilidades y expectativas sociales y medioambientales de la sociedad en su conjunto y de los distintos grupos con los que nos relacionamos.

Desde el punto de vista de su difusión pública, este informe constituye una novedad. Sin embargo, su contenido se enmarca en la tradición y el estilo del Grupo, ya que IBERDROLA ha asumido históricamente que atender las demandas y necesidades sociales e impulsar el desarrollo económico son factores clave de su propia sostenibilidad y de su continua creación de valor.

El reconocimiento social del que hoy goza IBERDROLA tiene su fundamento tanto en su trayectoria empresarial como en su apoyo a actividades de interés general, principalmente en los ámbitos de promoción del conocimiento, el arte, la cultura y el desarrollo social, tanto desde los negocios del Grupo en España como desde las empresas participadas en Latinoamérica. Prueba del compromiso de

éstas últimas es que las tres empresas distribuidoras radicadas en Brasil ya han editado unos Informes Sociales que han sido reconocidos y premiados públicamente.

Por otro lado, éste ha sido un año especial. Entre julio de 2001 y julio de 2002, IBERDROLA ha celebrado y compartido el centenario de su creación con el conjunto de la sociedad y sus instituciones; también con sus profesionales, accionistas, clientes y proveedores. En este contexto, estos cien años de actividad son una buena herencia para acometer la elaboración del presente informe y hacerlo público, con un claro compromiso de mejora continua.

En esta misma línea, en cumplimiento del mandato de la Junta General de Accionistas del año 2000, el 13 de Marzo de 2002 se constituyó la Fundación IBERDROLA con el objetivo de contribuir al interés general, prestando especial atención al desarrollo integral de las personas en la sociedad.

Todo ello está presente en el Plan Estratégico 2002-2006, que tiene como objetivo consolidar la eficiencia, la innovación, la vocación de servicio al cliente, el respeto al medio ambiente y la equidad social, como valores de gestión clave para hacer posible el progreso socioeconómico de las comunidades en las que el Grupo está presente.

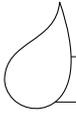
Fruto de esta herencia y de este compromiso de futuro, IBERDROLA ha sido seleccionada para formar parte del *Dow Jones Sustainability Index* por tercer año consecutivo, tras una evaluación comparativa de sus indicadores económicos, ambientales y sociales con los de otras empresas energéticas internacionales líderes en este sector.

Todos estos logros han sido posibles gracias a una adecuada estructura de gobierno, un equipo directivo de probada competencia que no regatea esfuerzos y actúa con realismo para crear valor, y un extraordinario equipo humano que cree firmemente en el trabajo bien hecho, en la capacidad, la lealtad, la honestidad y el trabajo en equipo, valores que reafirman nuestra cultura empresarial, basada en el diálogo y en el consenso.

Estoy seguro de que este primer Informe Social constituye un importante paso en nuestra trayectoria de plena integración social mediante el continuo intercambio de información relevante con nuestro entorno.



José Ignacio S. Galán  
Vicepresidente y Consejero Delegado



---

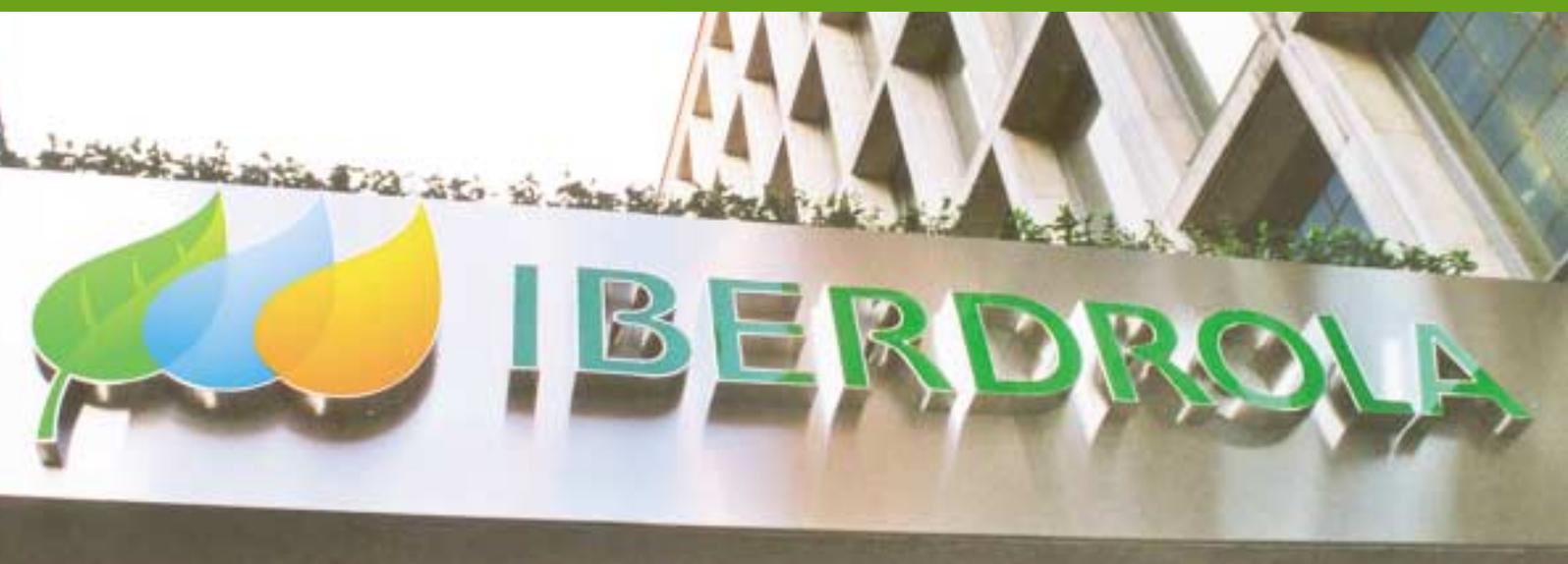
<b>Presentación del Grupo IBERDROLA</b>	<b>7</b>
<b>La Responsabilidad Corporativa en IBERDROLA</b>	<b>11</b>
<b>Marco de relación con el entorno</b>	<b>15</b>

---

<b>Gobierno Corporativo</b>	<b>19</b>
<b>Equipo Humano</b>	<b>23</b>
<b>Accionistas y Comunidad Financiera</b>	<b>35</b>
<b>Clientes</b>	<b>39</b>
<b>Proveedores</b>	<b>45</b>
<b>Medios de Comunicación</b>	<b>49</b>
<b>Sociedad</b>	<b>53</b>

---

<b>Recursos dedicados a actividades sociales</b>	<b>65</b>
<b>Anexos</b>	<b>69</b>
- Índice de contenidos GRI	69
- Denos su opinión	76
- Direcciones de interés	77



## Presentación del Grupo IBERDROLA

El Grupo IBERDROLA es un operador global de electricidad y gas, que desarrolla sus negocios de acuerdo a una estrategia orientada al crecimiento rentable y a la creación de valor para inversores y clientes.

Cuenta con una sólida posición en el mercado español, donde está la sede social del Grupo y se lleva la gestión de la Corporación y de los negocios de Generación, Distribución, Comercial, Renovables, Gas, Ingeniería y Consultoría, y Negocios no energéticos.

Las actividades de expansión internacional se apoyan en dos ejes fundamentales:

- La Región Sudamérica, que incorpora las empresas participadas en Brasil, Bolivia y Chile.
- La Región México/Guatemala, que incorpora las empresas participadas en ambos países.

El Grupo IBERDROLA se ha consolidado a lo largo de sus más de 100 años de historia como una de las mayores corporaciones industriales europeas por capitalización bursátil (12.036 Millones de euros, M€), activos (23.632 M€), ventas (9.578 M€) y beneficios (963 M€) al cierre del año 2002.

### GRÁFICO 1

#### Capacidad instalada de IBERDROLA en España. 2002

(18.901 MW)

Hidráulica: 45%

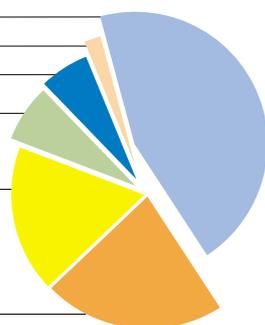
Cogeneración: 2%

Ciclo Combinado: 6%

Renovables: 7%

Nuclear: 18%

Térmica: 22%



#### Capacidad instalada de IBERDROLA en otros países. 2002

(1.403 MW)

Región México/Guatemala 1.157 MW

Región Sudamérica 246 MW

Los sectores en los que el Grupo IBERDROLA desarrolla sus actividades son los siguientes:

## ELECTRICIDAD

El Grupo IBERDROLA produce, distribuye y comercializa energía eléctrica en Europa y en Latinoamérica, realizando también operaciones de compraventa (*trading*).

### Generación

IBERDROLA utiliza diferentes tipos de energía primaria: hidráulica, carbón, fuel, gas, nuclear, renovable y cogeneración.

Es destacable la apuesta del Grupo tanto por los ciclos combinados de gas, que ocupan la mayor parte de sus inversiones en generación convencional, como por las energías renovables, que constituyen uno de los ejes fundamentales de su Plan Estratégico 2002-2006.

A su fuerte presencia en España (29% de la energía producida) se une la consolidación como primer productor privado de generación eléctrica en México y las actividades de generación eléctrica desarrolladas en Brasil y Chile.

### Distribución

IBERDROLA distribuye energía eléctrica en España, Brasil, Bolivia y Guatemala a través de redes eléctricas de transporte y distribución.

En España, su red de distribución se extiende por 14 Comunidades Autónomas y 32 provincias y territorios históricos, abarcando una superficie de 190.000 km<sup>2</sup> y una población superior a 14 millones de habitantes.

En Brasil, las actividades se desarrollan en el nordeste del país, alcanzando a casi 6 millones de clientes. En Bolivia se dispone de casi el 39% de cuota de mercado y en Guatemala se suministra el 65% de la energía eléctrica que consume el país.

### Comercialización

IBERDROLA comercializa energía eléctrica tanto en mercados liberalizados como en mercados regulados. Destaca la consecución de una cuota del 38,3% del mercado liberalizado de electricidad en España, con una nueva imagen de marca que le ha llevado a ser una de las empresas energéticas más conocidas y valoradas por sus clientes.



## REPARTO DE MAGNITUDES 2002 POR ÁREAS GEOGRÁFICAS

GRÁFICO 2

**Cifra de Negocio: 9.578 Mill. €**  
%

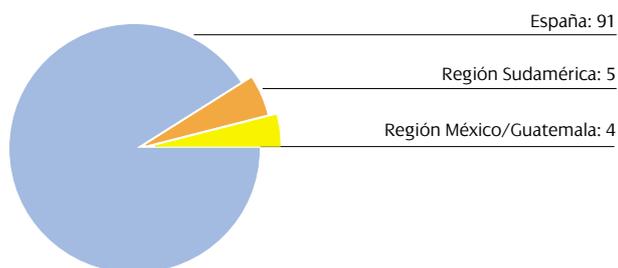


GRÁFICO 3

**Inversiones: 2.650 Mill. €**  
%

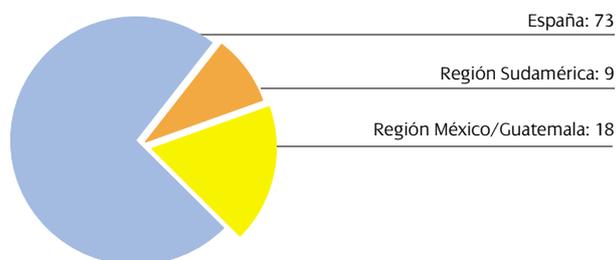
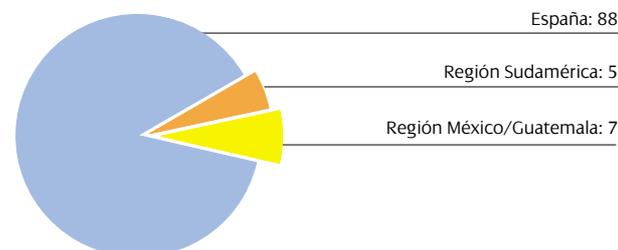


GRÁFICO 4

**Deuda Neta: 10.687 Mill. €**  
%



### Compraventa de energía

IBERDROLA desarrolló esta actividad durante 2002 en Suiza, Alemania, Bélgica, España, Portugal y, especialmente, en Francia mediante la participación en las subastas de capacidad de EdF.

## GAS

Las actividades desarrolladas por el Grupo IBERDROLA en el sector del gas atienden a sus intereses de negocio en España y Latinoamérica, y abarcan el aprovisionamiento, el desarrollo y la gestión de infraestructuras gasistas, y la comercialización de gas.

Destacan especialmente los resultados en España, con una cuota del 7,3% del mercado liberalizado del gas, lo que supone el 4,5% sobre el total nacional.

## INGENIERÍA Y CONSULTORÍA

IBERINCO, filial de ingeniería y consultoría de IBERDROLA, finalizó el año 2002 como empresa líder en ingeniería de instalaciones eléctricas en España, con destacada presencia en México y Brasil. Además, cabe resaltar los trabajos de consultoría realizados en Rumania y Georgia.

De las adjudicaciones conseguidas por IBERINCO durante el año 2002 (273 M€), un 32% correspondió a proyectos internacionales y un 47% a trabajos realizados para empresas que no pertenecen al Grupo IBERDROLA.

## NEGOCIOS NO ENERGÉTICOS

En el año 2002, las actividades relacionadas con negocios no energéticos estuvieron orientadas a la reordenación de la cartera industrial y a la transmisión tanto de las participaciones consideradas no estratégicas como de activos inmobiliarios no adecuados a las necesidades del Grupo.

En el sector del **Agua**, IBERDROLA tiene una participación del 25% en PRIDESA y ONDAGUA (España), del 51% en ESSAL (Chile) y del 49% en URAGUA (Uruguay).

En el sector de **Telecomunicaciones y Medios**, la actividad se concentra en España. El Grupo controla la operadora NEO-SKY, servicio de banda ancha con tecnología LMDS (Local Multipoint Distribution System), que comercializará la capacidad de transmisión de la red de fibra óptica de IBERDROLA. También participa en EUSKALTEL, MEDIA PARK y VEO TV.

## Presentación del Grupo IBERDROLA

GRÁFICO 5

### Reparto del Valor Añadido Bruto del Grupo IBERDROLA

VAB generado en 2002: 3.631 Millones €

%

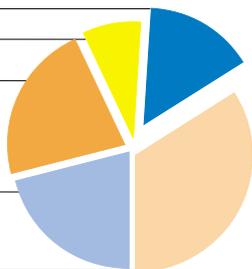
Accionistas: 15

Sector Público: 8

Fondos ajenos: 22

Personal: 21

Renta de Empresa: 34



### Capitalización Grupo IBERDROLA

	Mill. €
Capitalización bursátil	12.036
Deuda Neta	10.687
<b>Total</b>	<b>22.723</b>

En el sector **Inmobiliario**, la actividad del Grupo a través de APEX creció notablemente durante el año 2002. Las inversiones se destinaron tanto a aumentar el patrimonio como a comprar suelo para la promoción. A finales de dicho año, contaba con 22 promociones en construcción, totalizando 2.131 viviendas.

Opera también en actividades de **logística** a través de AMARA y de **telemarketing** a través de IDEA, empresas participadas al 100%.

### Corporación IBV

La Corporación IBV es un grupo industrial participado al 50% por IBERDROLA y BBVA, que está presente en diversos sectores de interés.

*Para obtener información adicional sobre los diferentes negocios del Grupo IBERDROLA, ver el **Informe Anual 2002** o [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).*

*En la Información Complementaria del Informe Anual 2002 (págs. 235 a 239) se identifican todas las **Sociedades participadas** del Grupo IBERDROLA, su actividad, el porcentaje de participación y su capital social.*





El acceso a la energía en cualquiera de sus formas constituye uno de los principales motores del crecimiento económico y del progreso social, contribuyendo a la mejora de la educación, la sanidad, la comunicación, la movilidad y la seguridad.

El crecimiento del negocio ha permitido al Grupo IBERDROLA consolidar un proyecto de empresa sostenible, integrada en su entorno, que se apoya en un modelo de gestión que atiende las expectativas de la sociedad y entiende que su propia sostenibilidad y la continua creación de valor pasan por la mejora en las condiciones laborales, la gestión del conocimiento, la innovación, la calidad, la protección del medio ambiente y el desarrollo socioeconómico.

Fruto de esta sensibilidad es la participación de IBERDROLA en diversas iniciativas de ámbito nacional e internacional:

- 1992, adhesión a la *Declaración y Código de Conducta sobre Política Medioambiental* de la Unión Internacional de Productores y Distribuidores de Energía Eléctrica.
- 1995, adopción del *Código de Conducta para los Mercados de Valores*.
- 1997, incorporación al Patronato de la *Fundación Empresa y Sociedad*, asumiendo el doble compromiso de mejora continua en su acción social y de promoción de la acción social en el sector empresarial.
- 1998, adopción del *Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas*.
- 2002, adhesión al *Pacto Mundial de Naciones Unidas*, con el fin de implantar de manera

progresiva en la empresa sus principios en materia de derechos humanos, normas laborales y medio ambiente.

- 2002, incorporación al Patronato de *Energía Sin Fronteras*, institución que une las fuerzas de las empresas españolas del sector para impulsar iniciativas de desarrollo comunitario con componentes energéticos.

En línea con estas iniciativas, en el año 2002 el Grupo IBERDROLA constituyó la *Fundación IBERDROLA*, para fortalecer su participación en actividades que contribuyan al interés general en los ámbitos de la acción social, la cultura y la educación, especialmente de carácter científico-tecnológico, prestando especial atención al desarrollo integral de la persona y de la sociedad.

También las empresas participadas del Grupo se identifican con este modelo de gestión, siendo de destacar las actividades llevadas a cabo en Latinoamérica, tal como reflejan los Informes Sociales de las Sociedades allí gestionadas.

Durante el año 2002, el Grupo IBERDROLA ha aprobado un *Código de Conducta Profesional*, disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com), cuyos Valores y Principios son:

- La PERSONA, fundamento de toda actuación.
- Los CLIENTES, destinatarios de los productos y servicios del Grupo.
- La COMPETITIVIDAD, búsqueda de la excelencia profesional, reto constante en el quehacer diario.
- Los RESULTADOS, objetivo final de la actividad.



IBERDROLA componente del índice de Sostenibilidad Dow Jones



- El TRABAJO, esfuerzo aplicado a la creación de valor y riqueza.
- La CAPACIDAD, aptitud y talento para el buen desempeño profesional.
- La HONESTIDAD, actuación profesional verídica, recta y transparente.
- La LEALTAD, defensa de los intereses de IBERDROLA.
- El ESPÍRITU DE EQUIPO, grupo de profesionales organizado y motivado para la consecución de resultados.



Gracias a su compromiso con el desarrollo socioeconómico y la protección del medio ambiente, IBERDROLA forma parte desde el año 2000 del Índice *Dow Jones de Sostenibilidad (DJSI)* de la Bolsa de Nueva York, constituido por una selección del 10% de las empresas de cada sector con un mejor comportamiento en términos económicos, sociales y medioambientales. Además, está incluida en el Índice *DJSI STOXX* de la Bolsa europea desde el año 2001.

Consciente de sus responsabilidades y de la importancia de sus actuaciones en el ámbito social, IBERDROLA ha decidido publicar este *Informe Social 2002* como una parte más del compromiso de transparencia con sus accionistas, junto a los Informes Anual y Medioambiental.

Este primer informe tiene la vocación de convertirse en un documento de referencia para conocer la evolución de la Compañía. Hemos utilizado como base, principalmente, la guía del *Global Reporting Initiative*, patrón generalmente aceptado a nivel internacional para garantizar unos niveles adecuados de transparencia y facilitar el análisis en términos comparativos con otras empresas.

El presente informe recoge las actuaciones de las siguientes empresas: <sup>(1)</sup>

- IBERDROLA, S.A. y las empresas participadas en España, con una participación del 100%, en los sectores de electricidad y gas.
- COELBA, COSERN y CELPE (en Brasil), ELECTROPAZ (en Bolivia) y ESSAL (en Chile).
- Las Empresas participadas en México y la empresa EEGSA (en Guatemala).

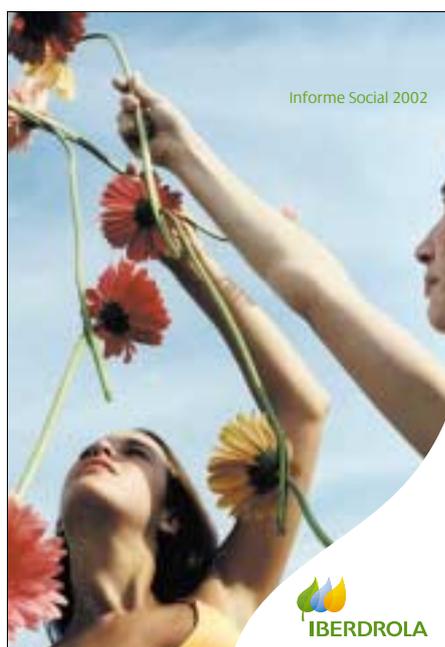
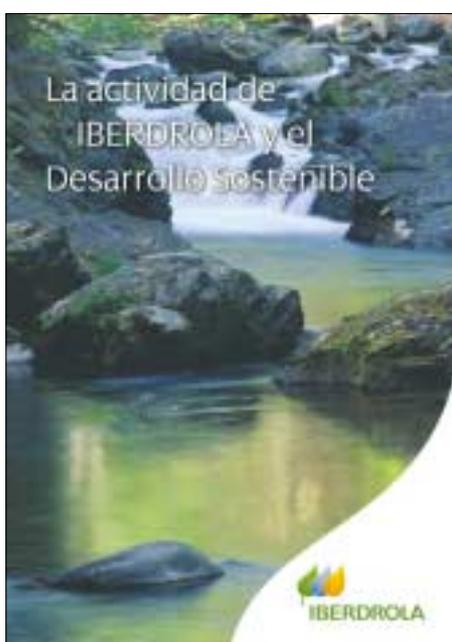
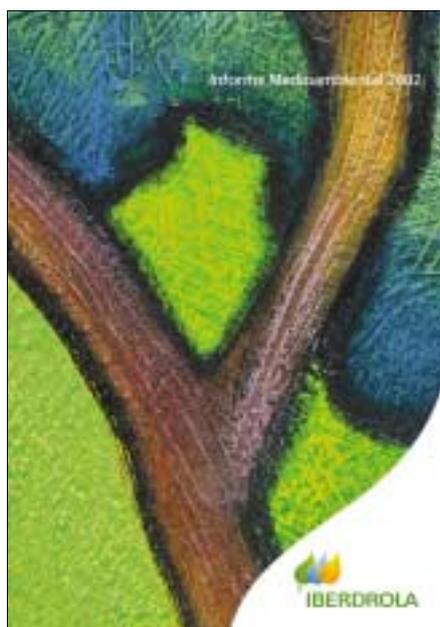
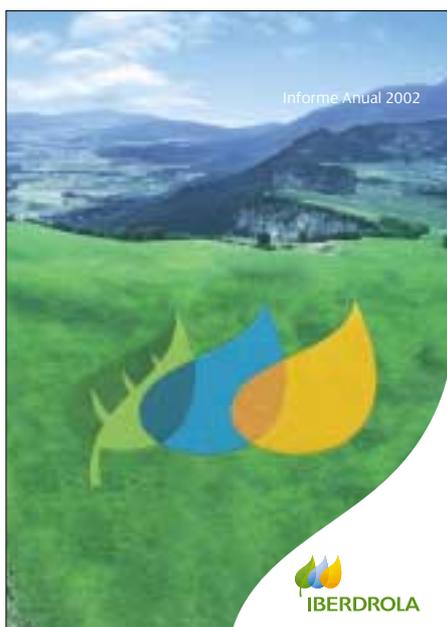
Los informes de años sucesivos irán recogiendo progresivamente las actuaciones más relevantes del resto de las sociedades participadas.

**(1) Nota:**

COELBA: Companhia de Electricidade do Estado da Bahia  
COSERN: Companhia Energética do Rio Grande do Norte  
CELPE: Companhia Energética de Pernambuco  
ESSAL: Empresa de Servicios Sanitarios de los Lagos  
EEGSA: Empresa Eléctrica de Guatemala

## La Responsabilidad Corporativa en IBERDROLA

El Grupo IBERDROLA presenta, en diferentes Informes, el resultado de sus actividades en relación con las tres vertientes del Desarrollo Sostenible: Económica, Medioambiental y Social.





El compromiso de IBERDROLA con el desarrollo de las sociedades en las que se integra es clave para construir la relación de confianza que requiere su éxito empresarial. IBERDROLA está convencida de que considerar las expectativas de sus interlocutores habituales en sus decisiones de negocio le permite construir factores competitivos diferenciales.

Los Grupos que IBERDROLA ha considerado a efectos del presente informe son:

- El Equipo Humano.
- Los Accionistas y la Comunidad Financiera.
- Los Clientes.
- Los Proveedores.
- Los Medios de Comunicación.
- La Sociedad.

El principio que guía la relación de IBERDROLA con personas, empresas, instituciones y organismos es la cooperación, la transparencia informativa y el rigor de los acuerdos y compromisos mutuos.

El *Código de Conducta Profesional* de IBERDROLA precisa las bases a tener en cuenta para definir las políticas de relación y actuación con cada uno de los grupos anteriores.

En lo que respecta a su **Equipo Humano**, destaca el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación por cualquier condición personal, física o social de sus profesionales. De igual forma, IBERDROLA rechaza cualquier manifestación de acoso y de abuso de autoridad en el trabajo. Por último, también se compromete a respetar el derecho a la intimidad de sus profesionales, promover una política de seguridad y salud en el trabajo, mantener la más rigurosa y objetiva política de selección, y promover la formación de sus profesionales, manteniéndoles además informados de las líneas del Plan Estratégico y de la marcha del Grupo.

Ante los **Accionistas**, IBERDROLA seguirá evitando aquellas prácticas que no contribuyan a la creación

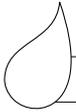
continua de valor o la pongan en riesgo. Igualmente, evitará las situaciones en las que exista conflicto de intereses.



El principal reto de IBERDROLA con sus **Clientes** es ofrecer una calidad de servicios y productos mas allá de los requisitos y los estándares establecidos legalmente. Además, se compromete a garantizar la confidencialidad de los datos individuales y a redactar sus contratos de manera clara y sencilla. Dadas las características particulares del mercado de la energía, es especialmente importante el compromiso asumido por IBERDROLA de impulsar la libre competencia en beneficio de los consumidores.

Con los **Proveedores**, el Grupo IBERDROLA seguirá utilizando procesos de selección basados en los criterios de objetividad, confidencialidad e imparcialidad y evitará cualquier conflicto de intereses o favoritismo en la selección de los mismos.

Con los **Medios de Comunicación**, IBERDROLA tiene el objetivo de satisfacer la demanda de información sobre el Grupo de forma transparente, completa y rigurosa.



Con respecto a la **Sociedad**, IBERDROLA tradicionalmente ha participado en el desarrollo social y cultural de las comunidades en las que está presente, estando en marcha el proceso de alinear su marco global de actuación con los esquemas más avanzados de Responsabilidad Social, con el objetivo de incorporar este concepto a su estrategia de creación de valor.

Desde el punto de vista de la **Gestión** integrada de los aspectos mencionados, IBERDROLA entiende que la creación de valor sólo puede alcanzarse mediante una gestión excelente de todos sus procesos y recursos. El Sistema de Calidad de IBERDROLA posee una

estructura que, partiendo de la referencia de la Norma ISO 9000/2000, facilita su evolución hacia modelos como el de la *European Foundation for Quality Management* u otros equivalentes en los países en los que opera. *El Informe Anual de Calidad 2002* está disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

Dentro de este marco de relación, pudiera echarse en falta la relación del Grupo IBERDROLA con el entorno natural. Sin embargo, el compromiso de IBERDROLA con el medio ambiente es sólido y las actuaciones al respecto, en el año 2002, están reflejadas en el *Informe Medioambiental 2002*, disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).



Premio Jaime I

## POLÍTICA DE CALIDAD

IBERDROLA, empresa líder en el mercado de generación, distribución, transporte y comercialización de energía, entiende que la creación de valor para accionistas, clientes y empleados debe alcanzarse por medio de la gestión excelente de todos nuestros procesos y recursos.

Este modelo de creación de valor, se soporta sobre un crecimiento sostenible y rentable, comprometido con el riguroso cumplimiento de la legislación vigente, así como de otros compromisos suscritos por nuestra Empresa.

IBERDROLA entiende la Calidad como la integración de las actividades para el logro de la satisfacción de las expectativas de nuestros clientes, el respeto al Medio Ambiente y la Prevención de los Riesgos Laborales, con el fin de lograr la Excelencia Empresarial en su Gestión.

Este planteamiento está fundamentado en los siguientes principios:

**Conocer** las expectativas de nuestros clientes, internos y externos, como condición necesaria para la satisfacción de sus requisitos y su fidelización.

**Impulsar** las actividades de innovación y desarrollo, para satisfacer o incluso superar las expectativas de nuestros clientes y empleados.

**Fomentar** la cultura de la Mejora Continua en la gestión de todos los procesos y actividades de la Empresa.

**Potenciar** la motivación de nuestros empleados por medio de la permeabilidad informativa, la comunicación interna, la formación y la promoción permanente.

**Reconocer** los logros individuales y fomentar el trabajo en equipo como patrón de comportamiento en todos los niveles organizativos.

**Desarrollar** todas nuestras actividades estableciendo como requisito esencial la seguridad de nuestros empleados.

**Implantar** una cultura de la prevención, que nos permita gestionar el impacto ambiental y los riesgos de nuestros procesos, de forma compatible con el entorno.

**Difundir** nuestra Política de Calidad para potenciar la imagen de la Empresa y la comunicación con la sociedad.

**Mejorar** los indicadores de crecimiento, rentabilidad, liderazgo, calidad, impacto ambiental, seguridad y costes, para asegurar el éxito continuo de la Empresa.

**Proporcionar** información de manera transparente tanto sobre los resultados empresariales como sobre el resto de las actividades de la Empresa.



José Ignacio S. Galán  
Vicepresidente y Consejero Delegado



### COMPROMETIDOS CON EL BUEN GOBIERNO

Desde que en 1998 se publicara en España el *Código Ético de los Consejos de Administración de las Sociedades Cotizadas* (Informe Olivencia), el Consejo de Administración de IBERDROLA ha hecho pública toda la información relevante de carácter voluntario que ha recomendado la *Comisión Nacional del Mercado de Valores*.

En esta política de máxima transparencia ante accionistas y mercados, y como respuesta a las recomendaciones del Informe Aldama, se enmarca el primer *Informe Anual de Gobierno Corporativo de IBERDROLA* que se presentó en la última Junta General de Accionistas formando parte del Informe Anual 2002.

La estructura de funcionamiento de los Órganos de Gobierno tiene por objeto velar para que la Dirección del Grupo tome sus decisiones según los criterios del Consejo de Administración y garantizar a nuestros accionistas que la función indelegable de supervisión que debe realizar el Consejo de Administración sigue unos altos niveles de transparencia, autoexigencia y rigor. La normativa reguladora del Consejo está recogida en los Estatutos Sociales, disponibles en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com), junto con toda la documentación relevante en esta materia.

### JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

#### Competencias

1. Nombramiento y separación de los Administradores.
2. Nombramiento de los Auditores de Cuentas.
3. Censurar la gestión social, aprobar, en su caso, las Cuentas del ejercicio anterior y resolver sobre la Aplicación del Resultado.
4. Aumento y reducción del capital social. Delegar en el Consejo de Administración la facultad de aumentar el capital.
5. Emisión de obligaciones.
6. Modificación de los Estatutos.
7. Disolución, fusión, escisión y transformación de la Sociedad.
8. Decidir sobre cualquier asunto que le sea sometido a su decisión por el Consejo de Administración.

#### Derecho de asistencia

Derecho de asistencia a la Junta General: A partir de 100 acciones.

#### Mecanismos de delegación de voto

1. Los accionistas pueden delegar el voto, pudiendo designar a otro accionista para que vote de acuerdo a sus instrucciones.
2. El resultado de las votaciones, recogido a instancias de IBERDROLA, por fedatario público presente en la Junta, se comunica a la CNMV en los días posteriores a la Junta.

#### Adopción de acuerdos

1. Mayorías exigidas por la Ley de Sociedades Anónimas.
2. Cada acción presente o representada dará derecho a un voto. No obstante, no se podrá emitir un número de votos superior a los que correspondan a acciones que representen un 10% del capital social.

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

#### Composición y funcionamiento del Consejo

El Consejo de Administración de IBERDROLA, S.A. a 30 de Junio de 2003 estaba compuesto por 21 miembros, que se detallan en el cuadro de la página siguiente.

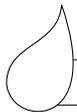
#### Consejo de Administración

Nº total de Consejeros	21
Nº de Consejeros no ejecutivos	19
Porcentaje de no ejecutivos	90%

La duración del cargo de Consejero es de 5 años, renovables, salvo que la Junta General de Accionistas acuerde su separación o destitución. Existe un límite de edad de 70 años para pertenecer al Consejo de Administración. El límite es de 65 años para el cargo de Consejero Delegado, aunque puede continuar como Consejero a partir de ese momento.

#### Comisión Ejecutiva Delegada

Creada con carácter permanente, decide sobre asuntos de competencia del Consejo que deban resolverse sin dilación, con excepción de la rendición de cuentas, presentación de balance a la Junta General y otras facultades no delegables. Consta de 8 Consejeros de los que 6 (75%) son no ejecutivos.

**Consejo de Administración de IBERDROLA (a 30 de Junio de 2003) <sup>(1)</sup>**

	<b>Cargo</b>	<b>Tipología de Consejero</b>
Excmo. Sr. D. Iñigo de Oriol e Ybarra	Presidente	Ejecutivo
D. José Ignacio Sánchez Galán	Vicepresidente y Consejero Delegado	Ejecutivo
Excmo. Sr. D. José Antonio Garrido Martínez	Vicepresidente no ejecutivo	Ex-Ejecutivo
D. Javier Herrero Sorriqueta	Vicepresidente no ejecutivo	Ex-Ejecutivo
D. Víctor Urrutia Vallejo	Vocal	Externo
Ilmo. Sr. D. Ramón de Rotaache y Velasco	Vocal	Externo-Dominical (BBVA)
D. Javier Aresti y Victoria de Lecea	Vocal	Externo-Dominical (BBVA)
D. Juan Basterra y Andersch	Vocal	Externo
D. José Orbegozo Arroyo	Vocal	Externo
D. César de la Mora y Armada	Vocal	Externo
D. José Luis Antoñanzas Pérez - Egea	Vocal	Ex-Ejecutivo
D. Ignacio de Pinedo Cabezudo	Vocal	Ex-Ejecutivo
D. Lucas María de Oriol López-Montenegro	Vocal	Externo
D. Antonio Garay Morenés	Vocal	Externo
D. Ricardo Álvarez Isasi	Vocal	Externo-Independiente
D. Antonio María de Oriol y Díaz Bustamante	Vocal	Externo
D. Mariano de Ybarra y Zubiría	Vocal	Externo
D. José Ignacio Berroeta Echevarría	Vocal	Externo-Dominical (BBK)
D. Juan Luis Arregui Ciársolo	Vocal	Externo
D. Santiago Mayner Oyarbide	Vocal	Externo-Dominical (BBK)
D. José Antonio Fernández Rivero	Vocal	Externo-Dominical (BBVA)

El Secretario del Consejo, Letrado Asesor del mismo y Secretario General de la Sociedad es D. Federico San Sebastián Flechoso.

(1) IBERDROLA indica la composición del Consejo de Administración en la fecha en la que se elabora el Informe, independientemente del periodo a que dicho Informe se refiera.

**Comisiones de carácter consultivo****Comisión de Auditoría y Cumplimiento**

Se constituye en el año 1998 con carácter voluntario y adquiere carácter permanente en cumplimiento de la Ley 44/2002 de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero. Cuenta con un nuevo Reglamento aprobado el 25 de junio de 2003 por el Consejo de Administración en virtud del artículo 32 bis de los Estatutos Sociales.

IBERDROLA ha editado en 2002 por cuarto año consecutivo la *Memoria de Actividades de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento*, que es una iniciativa pionera entre las sociedades cotizadas en España.

Su ámbito de actuación es:

1. Informar a la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que en ella planteen los accionistas en relación a las materias señaladas en los epígrafes siguientes.
2. La adecuación del sistema de evaluación y control interno de los riesgos relevantes de IBERDROLA y su Grupo.
3. La actividad del Auditor de Cuentas (nombramiento e independencia).
4. La revisión de la información económico-financiera de IBERDROLA y su Grupo destinada a terceros, con carácter previo a su publicación.

- Cumplimiento de las disposiciones reguladoras, de los requerimientos legales y de los Códigos Éticos adoptados por el Consejo de Administración.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento es la responsable de nombrar al Director del Área de Auditoría Interna, que asiste regularmente a sus sesiones, así como de aprobar la Norma Básica de Auditoría Interna del Grupo IBERDROLA y los Planes Anuales de dicho Área.

*El Área de Auditoría Interna de IBERDROLA ha sido galardonada con el Premio Internacional Commitment to Quality Improvement Award. Es la primera empresa española y una de las primeras europeas en obtener este prestigioso reconocimiento, otorgado desde el año 1999 por el Instituto de Auditores Internos, con sede en Florida (Estados Unidos) y que aglutina a más de 82.000 profesionales de más de 120 países. Hasta la fecha lo han conseguido 57 empresas de todo el mundo.*

### Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Creada en 1997 sin funciones ejecutivas, su objeto reglamentario es, entre otros, supervisar el proceso de selección de los Consejeros y altos ejecutivos de la Compañía y su Grupo, y de las sociedades con responsabilidad en la gestión, así como auxiliar al Consejo en la determinación y supervisión de la política de remuneración de dichas personas.

En el ejercicio de sus funciones, eleva al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de Consejeros, que deben ser ratificadas por la Junta General de Accionistas.

Consta de 5 Consejeros de los que 4 no son ejecutivos.

## REMUNERACIÓN 2002

### Asignación Estatutaria del Consejo de Administración

El artículo 29 de los Estatutos Sociales dispone que IBERDROLA dedicará, en concepto de gasto, una cantidad equivalente de hasta el dos por ciento del beneficio obtenido en el ejercicio por el Grupo consolidado, para retribuir a los Vocales del Consejo de Administración y dotar un fondo que atienda las obligaciones contraídas por la sociedad en materia de pensiones o pago por primas de seguros de vida. Dicho importe se distribuirá individualmente en función de los cargos desempeñados, dedicación y asistencia a las sesiones.

El importe de la asignación estatutaria correspondiente al ejercicio 2002, aprobado por la pasada Junta General, ascendió a 19.251 miles de euros, equivalentes al dos por ciento del Beneficio Neto Consolidado del ejercicio.

### Asignación Estatutaria del Consejo

	Miles €
Retribución efectiva miembros del Consejo en activo	3.408
Fondo externo de Pensiones	9.567
Otros conceptos	6.276
<b>TOTAL</b>	<b>19.251</b>

Adicionalmente, los sueldos y salarios percibidos por los miembros del Consejo de Administración que durante el ejercicio 2002 tuvieron responsabilidades ejecutivas, así como las aportaciones al "Plan de Pensiones de IBERDROLA", ascendieron a 2.271 miles de euros y han sido registrados como "Gastos de Personal" en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio.

### Acciones de los miembros del Consejo

Al 31 de diciembre de 2002, los miembros del Consejo de Administración de IBERDROLA, S.A. son titulares o representantes, directa o indirectamente, del **1,15% de su Capital Social**.

### Remuneración de la Alta Dirección

IBERDROLA mantiene una **estrategia retributiva vinculada a los resultados de negocio**. Para los directivos que conforman su Comité de Dirección, se materializa en:

- Retribución Anual: Fija, variable (resultados) y en especie. Los costes de personal de este grupo han ascendido en 2002 a 13.385 miles de euros.
- Bono Estratégico: Vinculado al logro de los hitos marcados en el Plan Estratégico 2002-2006, en términos económicos y de eficiencia. Podría alcanzar el equivalente a dos anualidades de la retribución total.
- Planes de Opciones sobre Acciones aprobados en las Juntas Generales de Accionistas del 1 de abril 2000 y de 16 de junio 2001, con un total de 197.527 y 370.950 opciones, respectivamente, y unas fechas de liquidación de abril 2003 y de junio 2004 (a la fecha del presente Informe, el primer Plan ya ha sido liquidado).



## Equipo Humano

A lo largo del ejercicio 2002, IBERDROLA ha avanzado en la revisión y adaptación de los distintos sistemas de organización y recursos humanos a las exigencias derivadas de su *Plan Estratégico 2002–2006*. Uno de sus cuatro pilares es el establecimiento de un modelo eficiente de gestión de recursos humanos que considera a las personas como el valor fundamental de cualquier actividad económica.

En este mismo ejercicio, IBERDROLA ha establecido y hecho público el *Código de Conducta Profesional*. Recoge los principios, valores y normas que fundamentan las políticas y actuaciones de sus profesionales, establece las buenas prácticas de gestión y avanza en el respeto de los principios sobre derechos humanos y estándares laborales de acuerdo al *Pacto Mundial de las Naciones Unidas*. En relación con estos aspectos, hay que tener en cuenta que IBERDROLA respeta los principios y derechos laborales declarados por la *Organización Internacional del Trabajo* y los principios generales de empleo y relaciones laborales recomendados por la OCDE en sus *Líneas directrices para empresas multinacionales*, de forma que no existen reclamaciones contra el Grupo por incumplimiento en relación a los derechos fundamentales.

La adecuación de las prácticas laborales a los estándares anteriores, es complementaria al estricto cumplimiento de las legislaciones nacionales que protegen los derechos humanos aplicables al ámbito laboral, por lo que en el Grupo IBERDROLA se cumple específicamente con los derechos de no discriminación, libertad de asociación y negociación colectiva, protección para las minorías étnicas, y se rechaza el trabajo de menores y el forzoso u obligatorio.

GRÁFICO 6

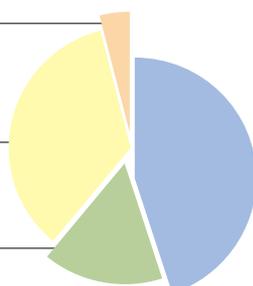
### Plantilla de IBERDROLA 2002

Auxiliares: 4%

Profesionales de Oficio: 35%

Administrativos: 16%

Mandos y Técnicos: 45%



## EMPLEO

Al cierre del ejercicio 2002, IBERDROLA contaba con una plantilla de 9.422 empleados en la casa matriz en España.

### Distribución por organización 2002

Organización	Nº de empleados
Áreas Corporativas	1.580
Generación	2.053
Comercial	363
Distribución	5.070
Otros Negocios	356
<b>Total</b>	<b>9.422</b>

Adicionalmente, en las empresas españolas participadas al 100% por el Grupo IBERDROLA, la plantilla, al cierre del ejercicio 2002, ascendía a 1.149 empleados.

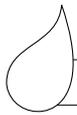
### Empresas en España participadas al 100% 2002

Organización	Nº de empleados
Ingeniería y Consultoría	775
Iberenova	35
Apex 2000	103
Amara	230
Otros	6
<b>Total</b>	<b>1.149</b>

Por su parte, la plantilla total de las empresas participadas en las Regiones de Sudamérica y de México/Guatemala ascendía a 6.441 trabajadores.

### Presencia de IBERDROLA en Latinoamérica 2002

	Nº de empleados
Brasil	5.349
Chile	225
Bolivia	255
México	190
Guatemala	422
<b>Total</b>	<b>6.441</b>



En un sector caracterizado históricamente por una baja incorporación de la mujer, se observa un cambio de tendencia, de forma que mejora el índice de presencia de mujeres en la empresa, especialmente en posiciones cualificadas, mandos y técnicos, donde su presencia es mayor.

	2002	
	Masculino	Femenino
<b>Distribución por sexo</b>		
Casa matriz		
Mandos y técnicos sup.	81,3	18,7
Técnicos medios	91,7	8,3
Profesionales de oficio	89,7	10,3
<b>Total</b>	<b>88,9</b>	<b>11,1</b>

	2002	
	Masculino	Femenino
<b>Distribución por sexo</b>		
Regiones Sudamérica y México/Guatemala		
Brasil	78,98	21,02
Chile	84,00	16,00
Bolivia	86,27	13,73
México	85,26	14,74
Guatemala	75,83	24,17

### Modelo Organizativo

A lo largo del ejercicio 2002, IBERDROLA ha definido un modelo organizativo basado en niveles profesionales con el fin de lograr una organización más flexible. Con ello pretende dar más importancia a la contribución real de las personas a los puestos tanto técnicos como gerenciales, de forma que sea más fácil la gestión integral de los recursos humanos.

### Generación de Empleo

IBERDROLA genera empleo estable y de calidad a los profesionales que se incorporan a la compañía. La mayoría de los contratos tienen carácter indefinido. En España la edad media de los empleados es de 46,1 años y la antigüedad media de 21,2 años.

Las políticas de reclutamiento y selección están basadas en criterios de rigor y objetividad, atendiendo exclusivamente a los méritos académicos, personales y

profesionales de los candidatos, respetando el principio de igualdad de oportunidades. El Grupo IBERDROLA emplea personal local siempre que ello sea posible.

A través de los *Convenios de Cooperación Educativa*, IBERDROLA colabora con Universidades y Centros Académicos ayudando a que sus alumnos se incorporen al mundo de la empresa. Durante el ejercicio 2002, 144 estudiantes han realizado prácticas en España.

COELBA y COSERN (Brasil) han creado el *Programa de Estágio Curricular* dirigido a Universitarios y el *Programa Aprendiendo a Trabajar*, que facilita el aprendizaje de un empleo a jóvenes de entre 15 y 17 años pertenecientes a familias de renta baja.

En materia de contratación de personas con discapacidad, cabe destacar el *Programa de Empleo para el Portador de Deficiencia Física* desarrollado por CELPE y COSERN en Brasil.

### Modelo de Compensación

IBERDROLA ha definido un modelo de compensación vinculado a los resultados del negocio, que persigue:

- Compartir el éxito y el riesgo de IBERDROLA con los profesionales que la integran.
- Ofrecer recompensas equitativas y competitivas de acuerdo al mercado en el que IBERDROLA desarrolla su actividad.
- Reconocer el esfuerzo, el compromiso y la creación de valor.
- Considerar el valor de la experiencia, la energía y el empuje, la diversidad, la polivalencia y la flexibilidad, así como las experiencias internacionales.
- Evaluar justa y sistemáticamente los resultados.
- Recompensar de manera claramente excepcional cuando se demuestre un desempeño excepcional, competitivamente cuando el desempeño alcance los objetivos y por debajo de ese nivel cuando no se alcancen los mismos.

El modelo de compensación total de IBERDROLA fija un paquete retributivo que se establece con los siguientes criterios:

- Marco laboral flexible, lo que supone una adaptación a los distintos mercados en los que operan las empresas del Grupo.
- Salario bruto fijo y retribución variable, basados en niveles profesionales y de acuerdo a los procesos de evaluación del desempeño y objetivos.
- Retribuciones en especie, beneficios sociales y otros beneficios derivados del sistema de previsión social.

IBERDROLA, consciente de la importancia del capital humano como principal activo de la empresa, cuenta con prestaciones que cubren otro tipo de aspectos:

### Otros beneficios

- Plan de pensiones.
- Seguro colectivo de vida y accidentes.
- Tarifa eléctrica para empleados con condiciones especiales.
- Asistencia sanitaria en régimen de colaboración con la Seguridad Social.
- Ayuda para comidas.
- *Acciones del Centenario* (con motivo de su centenario, IBERDROLA entregó gratuitamente 100 acciones a cada empleado).

### Ayudas sociales

- Gratificación por antigüedad. Gratificaciones para aquellos empleados que cumplen determinados años de servicio. Durante el año 2002, hubo 649 homenajeados en España.
- Ayuda para discapacitados. Ayudas especiales para atender las necesidades de hijos y cónyuges discapacitados. En el ejercicio 2002, se beneficiaron de estas ayudas 76 empleados.
- Ayuda para estudios. Ayudas para hijos de empleados destinados en centros aislados, y para estudios universitarios y de formación profesional

para hijos que no puedan cursarlos en su lugar de residencia. En el año 2002, se concedieron 388 ayudas.

- Ayuda por fallecimiento. Ayuda especial al heredero o herederos de un empleado, en caso de que éste fallezca en accidente de trabajo.
- Anticipos especiales. Anticipos para empleados con más de dos años de antigüedad en la empresa que se encuentren en situación de necesidad comprobada. En el ejercicio 2002, se concedieron 251 anticipos.
- Apartamentos de recreo. IBERDROLA cuenta con 102 viviendas en zonas costeras a disposición de los empleados y sus familias. Su ocupación superó el 87% durante 2002.

### Otros beneficios y ayudas sociales en Latinoamérica

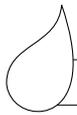
Las empresas de Latinoamérica cuentan con beneficios y ayudas sociales específicas para sus empleados, que varían en función del país y de la empresa y que se sitúan por encima de los que exige la legislación local. Los seguros de asistencia médica y de vida y las ayudas de comidas y de transporte son los más generalizados. También cabe destacar las ayudas para guardería y parvulario y para hijos con discapacidad, que conceden las empresas brasileñas, además de la ayuda a la maternidad que otorgan COELBA y COSERN.

## RELACIONES LABORALES

### Negociación Colectiva y representación sindical

IBERDROLA respeta el derecho de sus empleados a ser representados por sindicatos u otros representantes legítimos y a participar en negociaciones con dichos representantes para alcanzar convenios y acuerdos sobre condiciones laborales.

En España, el 100% de los empleados de IBERDROLA están cubiertos por convenios colectivos. De acuerdo al compromiso de diálogo social adquirido por ambas partes, IBERDROLA cuenta con la presencia sindical como órgano representativo de los empleados en los distintos aspectos de organización y gestión, abarcando desde el consenso en el convenio colectivo y sus normas de desarrollo, hasta la formación de comisiones para resolver posibles discrepancias. Así,



existe una Comisión Paritaria para resolver cualquier duda o divergencia en la interpretación del convenio, y cuatro subcomisiones mixtas (de valoración de ocupaciones, promoción, formación y asuntos sociales) para las cuestiones derivadas de la interpretación y aplicación de las normas.

GRÁFICO 7

**Empleados representados por sindicatos independientes. Año 2002**

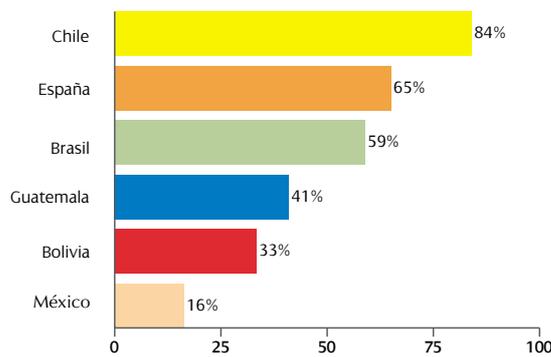
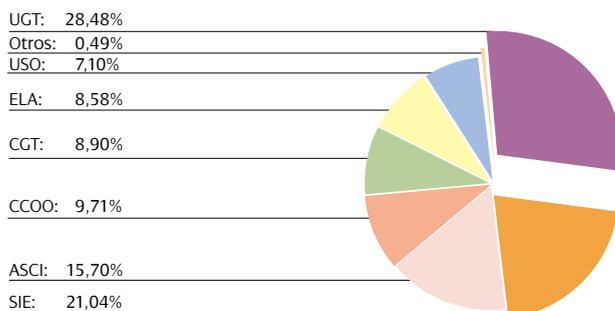


GRÁFICO 8

**Representación Sindical 2002 (en España)**



En las empresas de Latinoamérica, IBERDROLA cuenta con la participación efectiva de los empleados a través de las organizaciones sindicales, comités y reuniones. Estas son las vías para transmitir a la plantilla los planes, estrategias y resultados, y para recoger las inquietudes o propuestas que optimicen la gestión. Las empresas cuentan con una organización sindical como representación formal de los intereses de los trabajadores, que participa en las negociaciones de los aspectos relacionados con el entorno laboral.

**Prácticas disciplinarias**

En lo referente a prácticas disciplinarias, el convenio colectivo vigente en España regula las faltas y sanciones que delimitan los incumplimientos de las obligaciones laborales con sus distintas graduaciones y su sanción, así como la formalización de los expedientes disciplinarios.

**Libertad de expresión**

Los principios y valores definidos en IBERDROLA se fundamentan en el respeto a la libertad de expresión. Todos los empleados tienen plena libertad para poner de manifiesto cualquier duda en la medida que les afecte en sus relaciones laborales individuales, así como con terceros, dentro y fuera de la organización empresarial. A tal fin, se ha habilitado un buzón de sugerencias donde pueden hacer llegar sus iniciativas, quejas e inquietudes.

Asimismo, dentro de las actividades de implantación del *Código de Conducta Profesional*, existe un procedimiento de consulta donde los empleados tienen la posibilidad de formular preguntas respecto a los compromisos adquiridos tanto por IBERDROLA como por el propio profesional, de manera anónima y con compromiso de confidencialidad.

Entre las empresas de Latinoamérica, cabe mencionar el Programa *Cara a Cara* de COELBA (Brasil).

**Política de permisos y jornada de trabajo**

Al margen de los derechos derivados de la normativa legal española, el convenio colectivo de IBERDROLA recoge el régimen de permisos y licencias, entre los que cabe destacar la posibilidad de reducir la jornada de trabajo diaria para cursar estudios, realizar determinados trabajos a tiempo parcial, solicitar licencias especiales sin retribución pero con reserva de plaza, y ampliar a dos años el derecho de reserva de plaza en los casos de excedencia maternal.

IBERDROLA contempla una jornada de trabajo de 37 horas semanales, con cierta flexibilidad en los horarios de entrada y salida, con un período de jornada intensiva para el personal de oficina, que abarca del 1 de junio al 15 de septiembre.

Actualmente IBERDROLA busca fórmulas de gestión basadas en el compromiso de sus empleados que generen un clima de confianza y credibilidad personal. En este sentido, marca una política que

incorpora prácticas flexibles y familiarmente responsables, buscando un equilibrio entre la consecución de objetivos empresariales y la mejora de su calidad de vida.

### SALUD Y SEGURIDAD

En el ejercicio 2002, IBERDROLA ha obtenido el Certificado OHSAS 18001 de Prevención de Riesgos Laborales para tres de sus empresas en España: IBERDROLA S.A., IBERDROLA Generación S.A. e IBERDROLA Distribución Eléctrica S.A., afectando a más de 9.000 empleados, tras superar con éxito la auditoría realizada por la empresa alemana TÜV Internacional. Esta certificación sitúa a la compañía en la vanguardia de las empresas españolas más comprometidas con la prevención de riesgos y la salud de sus trabajadores.

El esfuerzo en prevención de riesgos laborales surge de una política centrada en varios compromisos básicos:

- Enfoque de la acción preventiva como factor de competencia empresarial.
- Cumplimiento de la legislación vigente en materia de prevención y rigor en la implantación de un sistema de gestión eficiente que posibilite la mejora continua.
- Integración de los criterios de seguridad y salud laboral en todas las fases del proceso productivo, en todos los niveles de decisión y en todos los ámbitos de actuación de IBERDROLA, incluyendo a los contratistas.
- Impulso de la prevención mediante la formación y la participación social, apostando por las nuevas tecnologías, procesos y métodos de trabajo.
- Colaboración estrecha con las Administraciones Públicas competentes en materia de seguridad y salud laboral.

### Organización de la Prevención

#### Responsabilidad ejecutiva

De acuerdo con la legislación y la política de IBERDROLA, la responsabilidad de la prevención reside en la línea operativa. Los órganos ejecutivos de implantación y coordinación son las Juntas

Coordinadoras de Prevención, en estrecha relación con el Servicio de Prevención.

#### Servicio de Prevención

El Servicio de Prevención Mancomunado de IBERDROLA, de ámbito corporativo y multidisciplinar, es un órgano técnico de asesoramiento, apoyo e impulso al servicio de la línea operativa.

#### Salud laboral

Los servicios médicos son responsables de vigilar la salud de los empleados a través de exámenes sanitarios periódicos y del tratamiento preventivo de enfermedades.

Sobre una plantilla de 9.422 empleados, durante el año 2002 realizaron 6.886 reconocimientos médicos, con un resultado de 6.032 empleados aptos para todo tipo de trabajo. La mayor parte de las ineptitudes se resolvieron mediante una adaptación del puesto de trabajo a la persona.

De forma complementaria desarrollan también campañas sanitarias y de vacunación. En 2002, realizaron una campaña antitabaco, otra para evitar dolencias lumbares y una tercera para evitar riesgos estivales.

#### Participación

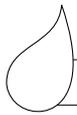
IBERDROLA cuenta con 39 comités locales de seguridad y salud, además de un comité central, en los que participan 252 personas. Están constituidos de acuerdo con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

#### Principales indicadores

El compromiso de IBERDROLA se refleja en el índice de frecuencia de la accidentalidad, que mantiene una tendencia decreciente y que ha disminuido significativamente en 2002, año en el que se han producido 120 accidentes con baja, que han causado 7.204 jornadas perdidas. Estos datos sitúan al índice de frecuencia en 7,40, por debajo de la media nacional y del sector eléctrico.

La media de formación por empleado en materia de prevención supera las 3 horas al año.

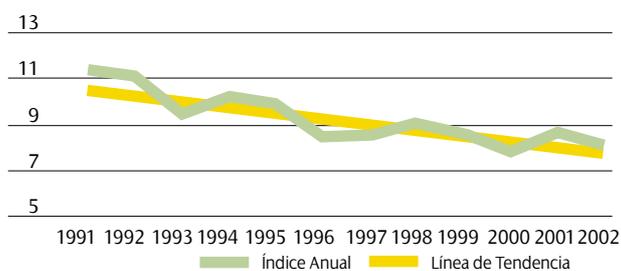
Los principales indicadores de siniestralidad permiten concluir que el año 2002 ha sido completamente satisfactorio en este sentido, con una reducción notable



de los accidentes en el trabajo, y por tanto del Índice de frecuencia. No se ha producido ningún accidente mortal, y se han reducido tanto el número de días perdidos por accidente como el índice de incidencia.

GRÁFICO 9

### Índice de Frecuencia



Índice de Frecuencia = Número de accidentes con baja por millón de horas trabajadas

Principales Indicadores	2002
Accidentes en el trabajo con baja	120
Accidentes mortales	0
Días perdidos por accidentes	7.204
Índice de frecuencia	7,40
Índice de incidencia	1,25
Índice de gravedad	0,44

### Compromiso con la salud y la seguridad en Latinoamérica

En las empresas del Grupo en Latinoamérica se adoptan medidas que garantizan la salud y la seguridad de los empleados, aplicando las reglamentaciones y normas laborales locales vigentes.

En general, en 2002, las políticas y actuaciones en materia de salud y seguridad han revelado una preocupación constante por la salud, seguridad e integridad física de los empleados a través de la formación, la comunicación y la puesta en marcha de campañas y acciones específicas, y un compromiso en la búsqueda de la mejora continua de resultados.

Reflejo de ello es el caso de COELBA (Brasil), que ha registrado el menor índice de frecuencia de accidentes

de los últimos seis años, un 2,72 frente a un 3,33 en el año anterior, situándose entre los menores del país, y que ha desarrollado una labor constante con acciones como la *Campaña 30´* de Seguridad, los Programas *Calidad de Vida*, la *Brigada de Emergencia* o la *Semana Interna de Prevención de Accidentes*.

ESSAL (Chile) ha desarrollado programas altamente efectivos para reducir la siniestralidad, implicando activamente a organismos públicos. Ha sido galardonada con diversos Premios, como el *Premio a la empresa con el mejor Programa de Seguridad Respiratoria*, el *Premio a la Excelencia en la Gestión Preventiva 2002*, y el *Premio al Experto Profesional en Prevención de Riesgos*, entre las empresas que asesoran al Instituto de Seguridad en el Trabajo.

### DESARROLLO PROFESIONAL

#### Plan de Acogida e Integración

IBERDROLA cuenta con un Plan de Acogida e Integración que persigue dar la bienvenida a los nuevos empleados, facilitar su adaptación y ofrecerles una visión global del Grupo IBERDROLA. Durante el proceso de acogida, el empleado recibe información y formación sobre la compañía y las cuestiones que le puedan afectar, y puede visitar instalaciones significativas. Transcurrido un año se le envía una encuesta para evaluar el proceso de integración en su entorno de trabajo. Durante el año 2002, el Plan de Acogida e Integración contó con 89 participantes.

#### Modelo de desarrollo por Competencias

Los retos establecidos en el Plan Estratégico, asociados a un entorno de negocio liberalizado y en alta competencia, sitúan al cliente en el centro de las prioridades de IBERDROLA. Por eso es necesario desarrollar los conocimientos, actitudes y habilidades individuales y colectivas, que faciliten la adaptación a las nuevas exigencias competitivas.

En este contexto nace el Proyecto Desarroll@, una iniciativa dirigida a facilitar el desarrollo de los profesionales que conforman la compañía.

El Proyecto Desarroll@ define un modelo para gestionar y desarrollar el capital humano de IBERDROLA basado en el concepto de *competencia*,

entendida como el conjunto de actitudes, conocimientos y habilidades que posibilitan el éxito de una persona en su función, y que se observan a través de comportamientos sostenidos en el tiempo.



El Proyecto Desarroll@ pone a disposición de los profesionales una herramienta para gestionar su propio desarrollo y el de sus colaboradores, y que se concreta en lecturas, itinerarios formativos (cursos) o acciones de autodesarrollo, que componen el *Plan de Desarrollo Individual* elaborado sobre las competencias identificadas como prioritarias en cada ejercicio.

### Catálogo de Competencias Generales

Conseguir Resultados  
Servicio al Cliente  
Trabajar en equipo  
Flexibilidad y accionar el Cambio  
Iniciativa  
Relacionarse con las Personas  
Liderazgo  
Perspectiva Global  
Desarrollar Personas

En una primera fase, este proyecto va dirigido a los mandos y técnicos, aunque está previsto que se amplíe a toda la plantilla. En 2002 se ha definido el Catálogo de Competencias Generales.

### Desarrollo de Directivos

La finalidad del Programa de Desarrollo Directivo, definido durante el año 2002, es disponer de un equipo de dirección altamente capacitado y motivado, alineado con los objetivos del Plan Estratégico, y comprometido con los objetivos propuestos. Sus objetivos son:

- Potenciar las capacidades directivas.
- Identificar a personas de alto potencial dentro de la organización y evaluarlo.
- Disponer de planes de sucesión a corto, medio y largo plazo.
- Facilitar el desarrollo del talento: planes de desarrollo y planes de carrera.
- Seleccionar a los mejores directivos.
- Dirigir y gestionar la carrera profesional del personal clave.

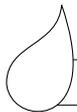
Las necesidades de desarrollo de los directivos son diferentes según los perfiles y situaciones personales, lo que implica la máxima individualización posible.

A finales de 2002 se realizaron entrevistas de análisis de potencial directivo en la Dirección Comercial como experiencia piloto. Está previsto avanzar desde la misma filosofía en el resto de las áreas.

Además, IBERDROLA cuenta con Programas de Formación de Directivos en las empresas del Grupo en Latinoamérica. Los más destacables son los de las empresas brasileñas COELBA (*Plan de Desarrollo de Líderes*), COSERN y CELPE.

### Formación

IBERDROLA pone a disposición de sus empleados todos los medios necesarios para disponer de un equipo humano altamente preparado, combinando la formación presencial con metodologías on-line, técnicas audiovisuales, etc.



**España**

Durante 2002, IBERDROLA dedicó a la formación de sus empleados 221.000 horas que fueron impartidas durante la jornada laboral, alcanzando al 93% de los mismos. El tiempo de formación se distribuyó de la siguiente forma:

- 54% a formación específica, gestión medioambiental y seguridad, centrando los esfuerzos en la mejora de los procesos productivos, para hacerlos más eficientes y racionales, más seguros y más respetuosos con el medio ambiente.
- 26% a formación dedicada a la mejora de los sistemas de gestión de la información y a la gestión directiva.
- 20% a formación de carácter general (idiomas e informática).

Principales Indicadores	2002
Horas totales de formación	221.000
Asistentes	20.000
Número de cursos externos gestionados	2.400
Horas/Empleado	21
Horas impartidas con medios propios/Horas totales	54%
Alcance (% de empleados)	93%

Categorías	Asistentes (%)	Horas hombre (%)
Mandos y técnicos	9,8	22,2
Técnicos medios	33,2	26,6
Administrativos	6,6	7,2
Profesionales de oficio	49,0	43,1
Auxiliares	1,4	0,9
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Área Formativa	Horas
Gestión directiva y relaciones empresariales	38.456
Idiomas	32.019
Específica	82.939
Seguridad y salud laboral	35.692
Informática/Sist. Gestión. Información	29.292
Otros	2.602
<b>Total</b>	<b>221.000</b>

### Latinoamérica

Las empresas latinoamericanas en las que IBERDROLA está presente invierten en el desarrollo y formación de sus profesionales, con vistas a su mejora continua, a través de Programas específicos de carácter técnico y gerencial. Como actuaciones más representativas cabe destacar:

	Horas/ Empleado	Principales iniciativas
COELBA	62,50	Programa de aprovechamiento interno-reclutamiento interno de empleados.
COSERN	55,96	Formación centrada en el desarrollo de habilidades interpersonales y en atención al cliente, en la formación en líneas y redes eléctricas, así como en operación de subestaciones y en conexiones eléctricas.
CELPE	84,40	Programas de desarrollo profesional, en todos los niveles.
ESSAL	33,33	Premio del Ministerio de Trabajo y Previsión Social por su labor en la mejora de la calidad de vida de sus empleados y la contribución a la competitividad del país a través de la capacitación laboral desarrollada.
México	5,58	Formación orientada a cubrir las necesidades básicas del negocio.
Guatemala	15,86	Formación dirigida al uso y desarrollo de la tecnología, a fortalecer el conocimiento de herramientas y sistemas informáticos, y a lograr la excelencia en el servicio al cliente.

### Programas de Desarrollo “Sin Fronteras”

En 2002 comenzó el Programa de Desarrollo Profesional para directivos iberoamericanos en España, basado en la integración y el aprendizaje mutuo entre los profesionales de IBERDROLA. Los objetivos fundamentales de este Programa son:

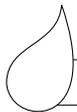
- Dar a conocer a los empleados de otros países los procesos técnicos, operativos, de gestión y de negocio que tiene implantados IBERDROLA en España.
- Hacer llegar a IBERDROLA en España la realidad de las empresas del Grupo.
- Intercambiar experiencias y las mejores prácticas entre profesionales, enriqueciendo el conocimiento y las prácticas de todo el Grupo IBERDROLA.

Durante 2002, se realizaron dos programas de este tipo, con una duración de unas dos semanas cada uno, y en los que intervinieron alrededor de unas 100 personas.

### Actividades de carácter deportivo

En 2002, IBERDROLA participó en la XI edición del *Raider's Trophy*, con dos equipos constituidos por profesionales de la compañía. *Raider's Trophy* es un torneo de aventura para empresas en el que se premian las capacidades de competir y trabajar en equipo. Este evento fomenta la puesta en práctica de habilidades de trabajo en grupo, estrategia y toma de decisiones, afán de superación e innovación en situaciones diseñadas para reproducir experiencias cotidianas de gestión en un entorno diferente.

Además, IBERDROLA ha propiciado la participación de empleados en carreras urbanas de varias ciudades españolas.



### COMUNICACIÓN INTERNA

Como aspecto esencial de la relación del Grupo IBERDROLA con su equipo humano, la política de comunicación interna asume los objetivos de motivar e integrar a los empleados, haciéndoles partícipes de la vida diaria de la empresa.

La comunicación interna quiere fomentar el compromiso con los valores de trabajo, capacidad, honestidad, lealtad y espíritu de equipo, enmarcados en el Plan Estratégico de IBERDROLA. Además, promueve la integración, motivación, participación y desarrollo personal del equipo humano, al mismo tiempo que estimula el sentimiento de pertenencia a IBERDROLA.

Las principales actividades de comunicación interna realizadas a lo largo de 2002, en España y en Latinoamérica, se relacionan en los apartados siguientes.

#### Reuniones informativas

Tuvieron especial relevancia las reuniones del Vicepresidente y Consejero Delegado con cerca de 2.000 empleados, celebradas en Bilbao, Madrid, Valladolid y Valencia, en las que expuso el desarrollo del Plan Estratégico 2002-2006 durante su primer año de vigencia. En la encuesta realizada para conocer la impresión de los asistentes, la valoración general fue de gran aceptación y muchos de ellos solicitaron su repetición con carácter anual.

#### Estudios y Acciones sobre clima laboral

La realización de estudios o encuestas es habitual para conocer la percepción de los empleados sobre distintos aspectos de la compañía. COSERN y CELPE (Brasil), y ELECTROPAZ (Bolivia), las han realizado durante 2002. En ese año en España se realizó un estudio para conocer la percepción del equipo humano sobre la identidad corporativa, estrategia del Grupo, estilo de dirección y gestión del cambio, con una respuesta muy importante, en torno al 40% de la plantilla.

El estudio se amplió con un análisis más detallado de las áreas prioritarias para los objetivos de negocio, que dio lugar a un informe a la dirección con propuestas de mejora.

COSERN y CELPE (Brasil) realizan numerosas acciones de mejora del clima laboral, como prácticas deportivas,

marchas, gimnasia, coral de empleados, feria del libro, concursos o "Voluntarios da Luz".

#### Visitas a Instalaciones

IBERDROLA organiza visitas a sus instalaciones para que los familiares de los empleados conozcan mejor la empresa. Durante 2002, 150 empleados y familiares visitaron las centrales españolas de Garoña, Cofrentes y Trillo. En COSERN (Brasil) las visitas están enfocadas a los hijos de empleados dentro del Programa *Conociendo a COSERN*.



#### Información al día para cada empleado

Con el fin de transmitir los mensajes de la Dirección de la empresa y compartir el desarrollo del Plan Estratégico y la marcha de la compañía, las diferentes empresas del Grupo han desarrollado los siguientes soportes de información:

##### a) Revistas internas

Las empresas del Grupo IBERDROLA editan diversas revistas internas y otros boletines informativos específicos.

---

#### Revistas internas

**IBERDROLA:**

Energía Interna

**COELBA:**

Linha Directa

**CELPE:**

Jornal da CELPE

**COSERN:**

Cosern Hoje

**ELECTROPAZ:**

Iberpaz hoy

**ESSAL:**

Comunicación Directa

**EEGSA:**

Luces

**MÉXICO:**

Ibernoticias

---

## Equipo Humano

b) En el **Portal del Empleado** (Intranet corporativa al que accede un 75% de la plantilla, desarrollado por IBERDROLA en España):

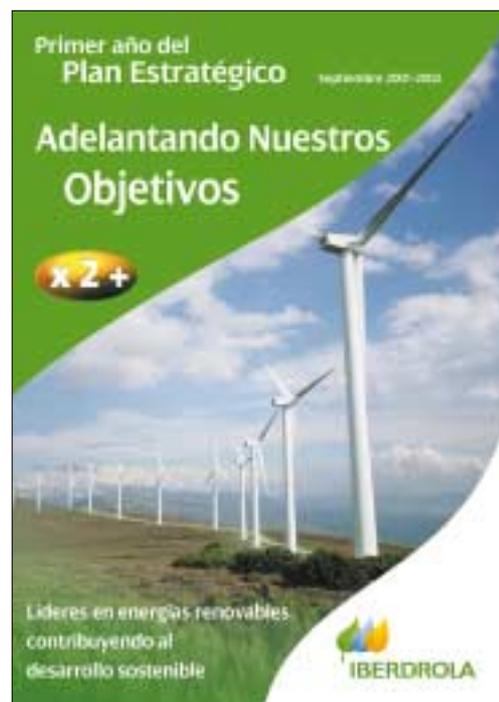
- Se desarrolla la información corporativa y de los negocios necesaria para el trabajo operativo diario, así como las noticias y avisos más relevantes, con independencia del uso de correo electrónico, que es una práctica habitual en las empresas del Grupo para la comunicación interna.
- Existe un buzón de sugerencias para que los empleados puedan plantear sus inquietudes, que son respondidas a la mayor brevedad posible.
- **IBERNOTICIAS DIGITAL** es un Boletín electrónico informativo que recoge los acontecimientos más relevantes en la Empresa. Ha recibido una buena aceptación como lo manifestó la encuesta que sobre esta publicación se ha realizado.



En Brasil y Chile también se utiliza su Intranet corporativa como elemento de comunicación con los empleados.

### c) Información directa

- Durante 2002, el Vicepresidente y Consejero Delegado emitió diversas comunicaciones, tanto de asuntos relacionados con la empresa o el sector, como de aspectos más personales de los empleados.
- En ocasiones, y por su carácter urgente, estas noticias y avisos se han transmitido a través del correo electrónico.
- COELBA (Brasil) dispone de "Click" informativo sobre asuntos que deben ser divulgados con rapidez.
- COSERN (Brasil) utiliza el informativo interno "Clarão", como medio directo y rápido de comunicación con los empleados.
- Carteles y murales en todas las oficinas de las empresas del Grupo.





El Grupo IBERDROLA practica una política de información destinada a transmitir una imagen fiel de la situación económico-financiera de la compañía, y facilita la información solicitada por aquellos analistas que utilizan criterios de valoración basados en el concepto de “inversión socialmente responsable”.

IBERDROLA cotiza en el mercado español, a través del Servicio de Intermediación Bursátil, y forma parte del Índice IBEX 35.

Además, IBERDROLA forma parte del *Portfolio SAM Sustainability Index Fund* y se encuentra incluida entre las empresas destinatarias de los fondos en inversión socialmente responsable de *Storebrand Investments*.

La información del Grupo IBERDROLA a sus accionistas y a la comunidad financiera se articula en torno a:

- La Oficina del Accionista.
- La Oficina de Relaciones con Inversores.
- La comunicación directa con la comunidad financiera.
- La web corporativa.



### Distribución del capital social

(por tipo de accionista, a 31 de Diciembre de 2002)

	Porcentaje sobre el capital
Instituciones extranjeras	43%
Instituciones nacionales	26%
Inversores particulares	31%

### Composición accionarial

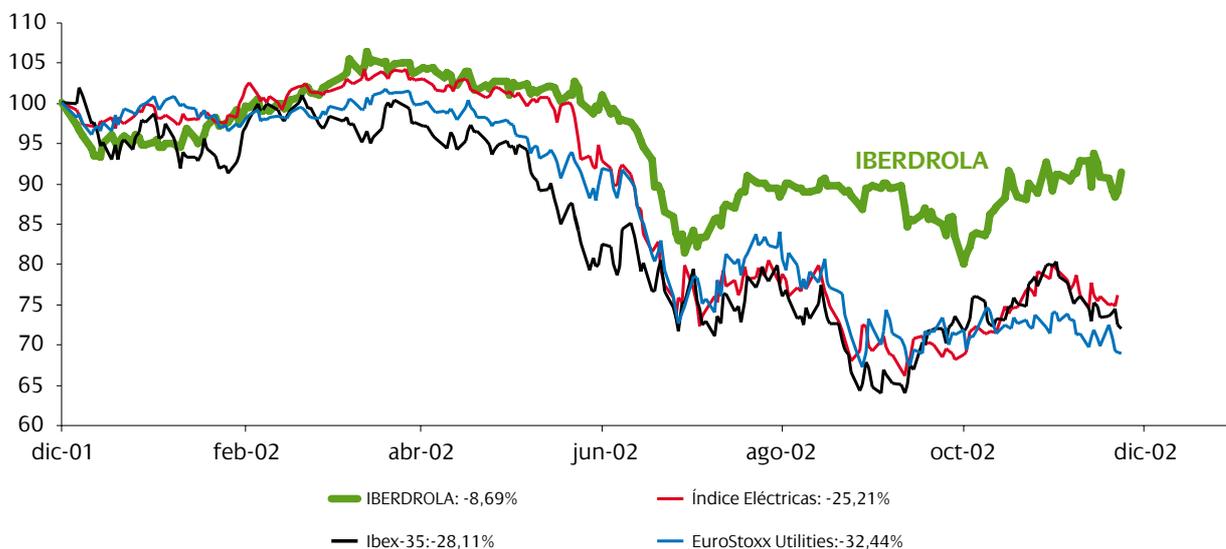
(principales accionistas a 31 de Diciembre de 2002)

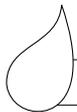
	% capital social	Consejeros
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA)*	9,14%	4
Bilbao Bizkaia Kutxa (BBK)	7,50%	2

\* Como participación estratégica: 6,39%

GRÁFICO 10

### Evolución de IBERDROLA comparada con los índices Ibex-35, Sector Eléctrico y EuroStoxx Utilities (Base 100: 30/12/2001)





### OFICINA DEL ACCIONISTA

Los más de 20.000 accionistas registrados de IBERDROLA reciben información sobre la compañía periódicamente.

Además, IBERDROLA cuenta con un teléfono gratuito que atendió más de 35.000 consultas durante 2002, de las que el 61% fueron sobre su cotización y evolución bursátil.

### *El teléfono del accionista recibió más de 35.000 consultas*

La Oficina del Accionista está en Madrid y cuenta con un Servicio de Atención Directa en su sede social de Bilbao. Su principal actividad consiste en ayudar al accionista en las cuestiones relacionadas con la organización y asistencia a la Junta General de Accionistas.

La convocatoria de la Junta General Ordinaria, la documentación previa, el Orden del Día y los asuntos a tratar están disponibles en la web corporativa. Adicionalmente, en el año 2002 se ha incluido diversa documentación para información del accionista: el Informe Anual, el Informe Medioambiental, la Memoria de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y el Informe sobre la actividad de IBERDROLA en el Desarrollo Sostenible. Además, cualquier accionista puede solicitar por escrito, con anterioridad a la sesión o verbalmente durante la misma, informes o aclaraciones acerca de los asuntos comprendidos en el orden del día.

En la Junta celebrada en 2002 hubo 41.206 delegaciones de voto por una cifra superior a 419 millones de acciones, lo que representa un 46,5% del Capital Social.

GRÁFICO 11

### Distribución de consultas al teléfono de Atención al Accionista de IBERDROLA, S.A.



El teléfono del accionista atendió más de 2.100 llamadas relativas a la Junta General, que equivalen a un 6% de las recibidas en 2002. Además, gestionó más de 3.000 envíos de información relativa a la Junta General.

### OFICINA DE RELACIONES CON INVERSORES

La Oficina de Relaciones con Inversores atiende diariamente las consultas de analistas e inversores. Además, publica información en la web corporativa de forma continuada y realiza envíos regulares de información relevante a todos los inversores y analistas registrados en su base de datos.

[investor.relations@iberdrola.es](mailto:investor.relations@iberdrola.es)

**34 91 4431203**  
teléfono de atención a  
analistas e inversores

*Energías Eólicas Europeas (EEE), participada en un 68,5% por IBERDROLA, ha recibido en el año 2002 en Londres, el Premio Euromoney a la Mejor Operación en Financiación de Proyectos del Sector Eléctrico Europeo, por considerarla la mayor operación de crédito del mundo dentro del sector de las energías renovables y de financiación de proyectos efectuada en España hasta la fecha.*

### LA COMUNICACIÓN DIRECTA CON LA COMUNIDAD FINANCIERA

IBERDROLA ha realizado numerosas comunicaciones, presentaciones, reuniones y encuentros informativos en las principales plazas financieras del mundo para dar a conocer las características de los diferentes negocios y áreas corporativas, e informar sobre el grado de avance de su Plan Estratégico durante 2002.

El eje central lo constituyen las presentaciones trimestrales de resultados, realizadas en Madrid y Londres, y de acceso libre en la página web. Previamente a cada presentación, IBERDROLA envía a los inversores y analistas registrados la documentación relativa y las indicaciones necesarias para su seguimiento a través de la web.

En marzo de 2002 se celebró la I Jornada para Inversores y Analistas, en el Casino de Madrid, con asistencia de más de un centenar de expertos, en la

## Accionistas y Comunidad Financiera

que se repasaron los principales hitos del Plan Estratégico, presentados por el Vicepresidente y Consejero Delegado y por los máximos responsables de los negocios de Gas y Generación.

Además, IBERDROLA ha participado en reuniones con más de 200 inversores institucionales internacionales y en presentaciones como la conferencia del Edison Electric Institute en el Reino Unido y en los Estados Unidos. Adicionalmente IBERDROLA realiza al menos dos veces al año *Road Shows* por Europa y Estados Unidos, así como encuentros y reuniones individuales con inversores y analistas en el extranjero.

Por otra parte, IBERDROLA mantiene un contacto constante con analistas e inversores a través de reuniones periódicas en sus Oficinas de Madrid. Durante 2002 ha recibido más de 250 visitas.

También durante 2002 IBERDROLA ha enviado a analistas e inversores 54 comunicados relativos a otros tantos hechos relevantes y otras comunicaciones a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

En la web corporativa se publica y actualiza la relación de los analistas de los diferentes bancos de inversión que siguen el valor.



### Hechos relevantes comunicados a la C.N.M.V.

	Número
Operaciones de inversión y desinversión de carácter estratégico	15
Presentaciones de resultados trimestrales	12
Cambios en el Consejo de Administración e información relevante sobre Gobierno Corporativo	6
Presentaciones sobre la Compañía	4
Información sobre estrategia, objetivos y acuerdos de carácter estratégico	2
Otras comunicaciones sobre hechos relevantes	15
<b>Total</b>	<b>54</b>

### WEB CORPORATIVA ([www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com))

Durante el ejercicio 2002 IBERDROLA ha ampliado y mejorado la información contenida en el apartado de Inversores de su página web, que en 2002 tuvo más de un millón de visitas. Incluye, entre otras, la información financiera de los tres últimos ejercicios, las noticias más relevantes, la información sobre los dividendos pagados, datos bursátiles y cotización del valor en tiempo real. Los informes anuales, la información legal y los resultados trimestrales pueden ser descargados en formato PDF.

*IBERDROLA ha recibido el Premio al mejor Responsable Ejecutivo (CEO) del Sector Energético en Europa, concedido al Vicepresidente y Consejero Delegado de la Sociedad, D. Ignacio Sánchez Galán, según The Reuters Institutional Investor Report I, publicado en febrero de 2003, valorando la transparencia y claridad de la información facilitada. Este estudio ha reconocido también el trabajo de la Dirección de Relaciones con Inversores, considerándola como una de las tres mejores del sector en Europa.*



### PERFIL INTERNACIONAL

El Grupo IBERDROLA distribuye y comercializa energía eléctrica y gas en España a través de IBERDROLA y distribuye energía eléctrica, y en menor medida gas, en Latinoamérica por medio de diferentes empresas, en los siguientes países:

- Brasil: COELBA  
COSERN  
CELPE
- Guatemala: Corporación Empresa Eléctrica de Guatemala  
(formada por 5 empresas)
- Bolivia: ELECTROPAZ
- México: 5 empresas generadoras

*9 Millones de Clientes en España*  
*7 Millones de Clientes en Latinoamérica*

### Número de Clientes 2002

	Miles de Clientes
España	9.170
Brasil	6.258
Guatemala	677
Bolivia	320
México (1)	-
<b>Total</b>	<b>16.425</b>

(1) Sólo actividad de generación

### Energía Eléctrica distribuida 2002

	GWh
España	82.023
Región Sudamérica	18.525
Región México/Guatemala	3.307
<b>Total</b>	<b>103.855</b>

### Ventas de Gas 2002

	GWh
España	7.561

Las ventas del Grupo IBERDROLA durante 2002 han sido de 9.578 millones de euros, 8.716 en España y 862 en Latinoamérica.

### IBERDROLA EN LOS MERCADOS ENERGÉTICOS DE ESPAÑA

La primera fase de la liberalización del mercado energético español se inicia en julio del año 2000 y finaliza el 1 enero 2003, cuando cualquier cliente de la España peninsular ya puede elegir su empresa suministradora de electricidad y gas natural.

La estrategia comercial de IBERDROLA para conseguir un crecimiento rentable en esta nueva situación se ha basado en una total orientación al cliente mediante una respuesta a medida de sus necesidades, un cuidado exquisito en las relaciones mutuas y un fuerte compromiso con el medio ambiente y la innovación.

Ello se traduce en que IBERDROLA ha mantenido el liderazgo en el mercado eléctrico liberalizado, suministrando más de 22.100 millones de kWh durante 2002, lo que supone una cuota superior al 38%, dando servicio a un 46% de los clientes cualificados. En el mercado de gas, IBERDROLA fue el nuevo entrante de mayor éxito durante 2002, con una cuota de mercado del 7,3% al final del ejercicio.

IBERDROLA es, además, la marca más conocida y mejor valorada del mercado eléctrico español, según el estudio realizado en el año 2002 por el Instituto IMOP de investigación de mercados.

GRÁFICO 12

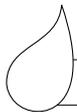
### Mercado Liberalizado Eléctrico 2002



GRÁFICO 13

### Mercado Liberalizado Gas 2002





## PRODUCTOS Y SERVICIOS DE IBERDROLA EN ESPAÑA

Como proveedor global de servicios energéticos para el hogar y las empresas en un mercado liberalizado, IBERDROLA ofrece a sus clientes soluciones integrales personalizadas de acuerdo a sus necesidades específicas.

Los principales tipos de productos y servicios de IBERDROLA son los siguientes:

- **Energía:** electricidad y gas natural.
- **Productos y Servicios relacionados con la Energía** (dirigidos a segmentos empresariales): instalación y mantenimiento de infraestructuras, continuidad del suministro, ahorro de energía, gestión y apoyo a los contratos de energía, y mejora del medio ambiente.
- **Equipamiento del Hogar:** instalaciones de climatización, tienda virtual Mundogar, domótica, electrónica e informática, pequeño y gran electrodoméstico, menaje y bricolaje, salud y belleza, fotografía y óptica, y otros aparatos del hogar.
- **Telecomunicaciones:** paquetes especiales de voz y datos para empresas, con tecnología LMDS (y marca Neo-Sky).
- **Otros** ( inmobiliario, nuevas tecnologías, ...).

## CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

Las empresas del Grupo IBERDROLA suministradoras de energía, de España y Latinoamérica, facilitan un contacto permanente a sus clientes a través de varios canales.

### 901 20 20 20 Mejor Call Center de Empresas Energéticas

#### Teléfono del Cliente

El Servicio de Atención Telefónica atiende al cliente 24 horas al día y 365 días al año. En España, donde recibe más de 6 millones de llamadas anuales, ha sido galardonado con el *Premio al Mejor Call Center de Empresas Energéticas* de 2002, otorgado por IZO SYSTEM.

Asimismo, IBERDROLA cuenta también con un Teléfono de Empresas para atender sus consultas específicas.

#### Internet

La página web [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com) permite realizar las gestiones habituales de los clientes. Cuenta con más de 55.000 usuarios registrados (un 46% más que el año anterior), que realizaron más de un millón de consultas durante 2002. Además, IBERDROLA envía, a través de correo electrónico, un 'Boletín de novedades' todos los meses a sus 38.000 suscriptores, con información sobre medio ambiente, hogar, nuevas tecnologías y ofertas comerciales.

#### Sitios Internet de IBERDROLA

- IBERDROLA**  
[www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com)
- COELBA**  
[www.coelba.com.br](http://www.coelba.com.br)
- CELPE**  
[www.celpe.com.br](http://www.celpe.com.br)
- COSERN**  
[www.cosern.com.br](http://www.cosern.com.br)
- Empresa Eléctrica de Guatemala**  
[www.eegsa.com](http://www.eegsa.com)
- ELECTROPAZ**  
[www.electropaz.com](http://www.electropaz.com)



### Agencias y Puntos de Atención

Las empresas del Grupo IBERDROLA disponen de Agencias Comerciales y Puntos de Atención personal a clientes. En España, la empresa cuenta con 67 agencias y 45 puntos de atención, que realizaron más de 160.000 gestiones durante 2002. Ello supuso un incremento superior al 100% en relación con el año anterior.



### Folleto e información en factura

IBERDROLA publica anualmente un folleto de información sobre las tarifas y la legislación vigente, que distribuye a clientes, promotores e instaladores a través de sus agencias. Además, la factura incluye información y consejos sobre el consumo de energía, productos y servicios.

Las empresas latinoamericanas del Grupo también editan folletos informativos similares.

### Otros Canales

Las **empresas brasileñas** trabajan con los Consejos de Consumidores, creados por ley, que tienen carácter consultivo y están orientados al análisis de temas ligados al suministro, las tarifas y la adecuación de los servicios prestados. Están formados por representantes de los diferentes segmentos de clientes, organizaciones de consumidores y la Administración del Estado. Asimismo, estas empresas llevan a cabo diferentes programas para asesorar a sus clientes sobre el uso más eficiente de la energía eléctrica y el mejor aprovechamiento de las tarifas.

La **Empresa Eléctrica de Guatemala** divulga programas similares a través de seis emisoras de radio.

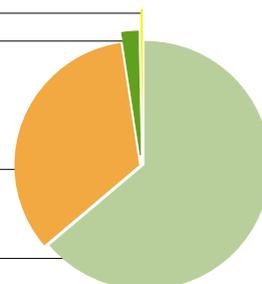
GRÁFICO 14

### Uso de los Canales España, 2002

Canal Internet: 0,29%  
Puntos IBERDROLA: 2,09%

Agencia: 33,80%

Teléfono: 63,70%



### Encuestas de Satisfacción de los Clientes

Las empresas del Grupo IBERDROLA realizan diferentes Encuestas de Satisfacción de Clientes con carácter anual, excepto las del mercado mexicano donde, dado el reducido número de clientes <sup>(1)</sup>, se sustituyen por reuniones mensuales de seguimiento.

(1) Las Empresas de Generación del Grupo IBERDROLA en México suministran el 60% de su energía a la Comisión Federal de Electricidad y el 40% restante a 20 Socios industriales.

IBERDROLA alcanza unas puntuaciones globales entre 7 y 8 sobre 10 en los diferentes mercados, mejorando los resultados correspondientes a 2001.

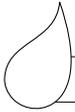
Como caso ilustrativo se detallan los resultados de la encuesta realizada en España, *La Voz del Cliente*, durante 2002:

### Índices de Satisfacción de Clientes 2002

	sobre 10
Satisfacción general:	7,0
Contratación en Agencias:	7,4
Contratación Telefónica:	7,1
Atención Telefónica:	7,9

### Índice de Satisfacción Global de Clientes por sectores 2002

	sobre 10
Doméstico	7,3
Pequeño negocio	6,7
Empresas	6,8
<b>Total IBERDROLA</b>	<b>6,9</b>



### **Certificado de Calidad 'Madrid Excelente'**

*La Sociedad gestora de la marca 'Madrid Excelente', de la Comunidad de Madrid, ha entregado a IBERDROLA su Licencia de uso, reconociendo la elevada calidad de servicio que presta en la región.*

### **Premios a la Calidad de Servicio en Brasil**

#### **Qualidade e Gestao de Pernambuco**

Concedido a **CELPE** en 2002, por la Federação das Indústrias do Estado (FIEPE), en reconocimiento a su buena gestión y búsqueda de la calidad.

#### **Melhor Concessao de Serviço Público de los Estados de Rio Grande do Norte y Paraíba**

Otorgado a **COSERN**, por el Instituto Fundação Miguel Calmon de Bahia.

#### **Melhor Prestadora de Serviço Público**

Concedido a **COSERN**, por la Federação das Indústrias do Rio Grande do Norte, como resultado de Encuestas de opinión entre Consumidores. En 2002, **COSERN** fue la mejor Distribuidora de la Región Nordeste y la tercera mejor de Brasil, en términos de Calidad de Servicio.

## **COMPROMISOS ÉTICOS CON LOS CLIENTES**

### **Confidencialidad de datos**

El Grupo IBERDROLA no ha recibido nunca ninguna reclamación por incumplimientos relacionados con la privacidad de los datos de sus clientes.

El Grupo IBERDROLA garantiza la seguridad y la confidencialidad de los datos que están bajo su custodia, regulada en España por la Ley Orgánica 15/1999 de 13 Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio.

Para ello ha establecido procedimientos organizativos internos, diseñado desarrollos informáticos y asegurado contractualmente el tratamiento de datos de carácter personal en el caso de trabajar con terceros.

Además, emite notas informativas comunicando sus derechos a los clientes.

### **Publicidad y prácticas comerciales**

A lo largo de su historia, IBERDROLA no ha tenido que hacer nunca frente a ningún tipo de incumplimiento en relación con su publicidad o sus prácticas comerciales.

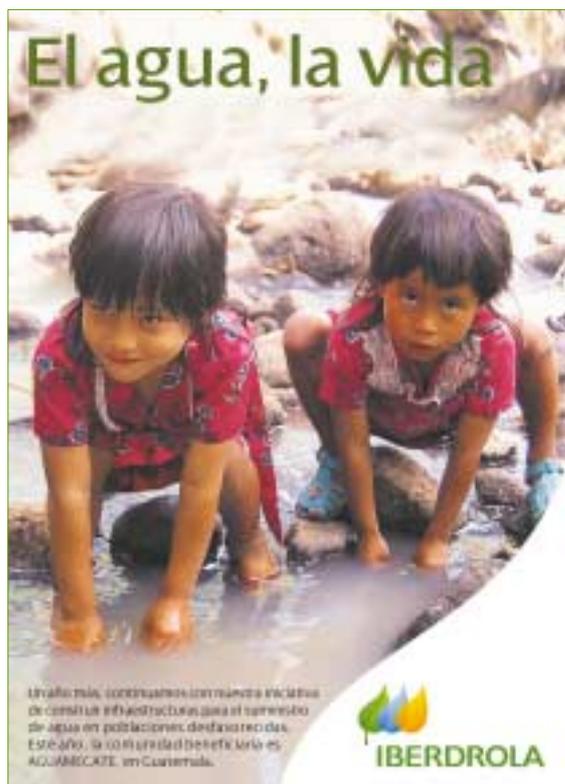
IBERDROLA es miembro de la Asociación Española de Comercio Electrónico (AECE), de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol) y de la Asociación Española de Anunciantes, cuyos códigos éticos ha suscrito.

IBERDROLA ha obtenido el *Sello de Confianza On Line*, sometiéndose así al Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad en Internet y a su sistema de autorregulación.

*IBERDROLA no ha sufrido reclamaciones respecto a incumplimientos sobre la privacidad de datos de sus Clientes o en materia de Publicidad y Comercialización*

### LOS CLIENTES Y LA ACCIÓN SOCIAL

IBERDROLA realiza dos grandes tipos de actuaciones de apoyo a personas desfavorecidas, apoyándose en sus productos y servicios.



Proyecto Aguamecate (Guatemala)

### Productos y Servicios para el Desarrollo Social

En Brasil cuenta con dos tipos de iniciativas:

#### Condiciones especiales a Clientes

Los programas '*Luz en el Campo*' y '*Universalización*' de COELBA facilitan el acceso a la energía a ciertas comunidades, en su mayoría en el medio rural, en colaboración con los Gobiernos estatal y federal.

#### Premio de Melhor Desempenho

*Electrobras ha concedido este Premio a la empresa COELBA, por su Programa de Electrificación Rural 'O luz no campo', que constituye el mayor Programa de su tipo en América Latina.*

### Uso Racional de la Energía

CELPE ha puesto en marcha el Programa '*Comunidades especiales*' y COELBA el Proyecto '*Agente COELBA*' para orientar a comunidades de baja renta en el uso adecuado y eficiente de la energía. CELPE trabaja con 346 comunidades con un total de 104.000 clientes y COELBA se ha concentrado en la zona metropolitana de Bahía.

COSERN cuenta con un programa similar a los anteriores, por el que ha distribuido 117.000 lámparas de bajo consumo a 70.000 clientes de baja renta desde 1999. Durante el año 2002, distribuyó 32.500 lámparas a 16.000 clientes.

### Programas en colaboración con Clientes

IBERDROLA canaliza e impulsa iniciativas sociales, que pone en conocimiento de sus clientes con el objetivo de facilitar su participación.

El Programa '*Marketing con causa*', puesto en marcha en el año 2000, está orientado a desarrollar Proyectos en países y regiones desfavorecidos de América Latina. Hasta el momento han finalizado los Proyectos Choluteca (Honduras) y la Paz (Bolivia), destinados a dotar a estas zonas de infraestructuras para el abastecimiento de agua potable.

*En el Programa "Marketing con causa" la Inversión de IBERDROLA asciende a más de 500.000 €.*

Actualmente, se encuentra en desarrollo el Proyecto '*Aguamecate*', que construirá las infraestructuras de agua potable en la zona Aguamecate de San Pedro Pínula (Guatemala), para 9.000 habitantes de 20 comunidades. En el año 2002, ha contado con el apoyo de más de 12.000 clientes españoles.

Por último, ELECTROPAZ en Bolivia ha puesto en marcha la campaña '*Ayúdanos a encontrarlos*', consistente en incluir en las facturas de energía, fotografías de niños desaparecidos, que ha conseguido ya sus primeros resultados.



### DIMENSIÓN DEL ÁREA

IBERDROLA dispone de más de 35.000 proveedores (el 80% son españoles), con los que gestionó un volumen de compras de 2.600 millones de euros durante 2002.

<b>Proveedores registrados en España</b>	<b>29.924</b>
Españoles	28.387
Extranjeros	1.537
<b>Proveedores con algún pedido en 2002</b>	<b>6.400</b>

<b>Proveedores registrados en Brasil</b>	<b>5.800</b>
<b>Proveedores con algún pedido en 2002</b>	<b>1.200</b>

	Mill. €
<b>Volumen de Contratación en España</b>	<b>2.486</b>
Energía	864
Combustibles	626
Obras y Servicios	457
Materiales y Equipos	283
Construcción de Centrales	183
Otros conceptos	73
<b>Volumen de Contratación en México</b>	<b>103</b>
<b>Volumen de Contratación en Brasil <sup>(1)</sup></b>	<b>150</b>

(1) Considerando un cambio medio en el año 2002, de 1€ = 2,76 R\$

### PRINCIPIOS BÁSICOS DE RELACIÓN

IBERDROLA considera que sus proveedores son socios comerciales, por lo que busca suministros de compañías con unas prácticas y procedimientos alineados con los definidos por el Grupo y que quieran establecer relaciones a largo plazo basadas en el beneficio mutuo.

Los principios en los que se basa la relación de IBERDROLA con sus proveedores son los siguientes:

#### Objetividad e imparcialidad

El *Código de Conducta* compromete a IBERDROLA a decidir con objetividad e imparcialidad y a evitar cualquier conflicto de intereses o favoritismo en los procesos de selección de proveedores.

#### Transparencia

Los procesos de contratación están soportados en *Sistemas de Normalización, Codificación y Calificación de Proveedores*, que aseguran el

cumplimiento de los principios de objetividad, transparencia e igualdad de oportunidades.

En los casos en los que lo exige la legislación sobre contratación, IBERDROLA publica los anuncios pertinentes para que el mercado esté adecuadamente informado.

#### Igualdad de oportunidades

IBERDROLA utiliza las *Subastas por Internet* como método habitual de adjudicación, debido a la transparencia e igualdad de oportunidades que otorga al proceso y a los suministradores que participan en las mismas.

El proceso de licitación asegura, siempre que es posible, un número mínimo de tres ofertas válidas en cada adquisición.

#### Confidencialidad

IBERDROLA está obligada a garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos de sus proveedores y a evitar su alteración, pérdida y tratamiento o acceso no autorizado, según los principios de la *Ley Orgánica de Protección de Datos*.

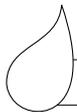
El *Código de Conducta* cita expresamente que los precios y las informaciones presentadas por los proveedores y suministradores en un proceso de selección serán tratados confidencialmente.

Al mismo tiempo, IBERDROLA exige a sus proveedores idéntico tratamiento a los datos de carácter privado que figuren en contratos de prestación de servicios.

### REQUISITOS DE LOS SUMINISTRADORES Y SUS PRODUCTOS

En España los **Suministradores** y los **Productos** suministrados deben cumplir los siguientes requisitos:





### Normalización

Para los productos tipificados de compra recurrente, tanto de equipos y materiales como de obras y servicios, IBERDROLA respetando la normativa nacional e internacional colabora con los suministradores en el establecimiento de estándares que ayuden a mejorar la calidad en el sector.

Los estándares son consensuados con las organizaciones internas afectadas y generan una codificación de elementos que permiten establecer estrategias generales y gestionar compras conjuntas con los proveedores a nivel de Grupo.

Los estándares son de dos tipos: *Normas NI*, para equipos y materiales, y *Normas MT* o Manuales Técnicos para obras y servicios.

### Calidad

En equipos y materiales estratégicos, se exige y está implantada la **Certificación ISO-9000**. También está en fase de implantación la Certificación de dichos equipos y materiales a través de **Marcas de Calidad** (como por ejemplo la marca "N" de AENOR).

Además, IBERDROLA trata de establecer **Acuerdos de Calidad Concertada** con sus proveedores, que inciden en la calidad y servicio de manera que permitan reducir costes y generar valor. Estos acuerdos se establecen para el binomio proveedor-producto y requieren una auditoría al año y una revisión de la documentación generada. Actualmente hay 15 acuerdos vigentes, que suponen más de 45 binomios proveedor-producto.

### Seguridad

IBERDROLA exige el cumplimiento de las Normas contenidas en la **Ley 31/95 sobre prevención de riesgos laborales**, y el desarrollo del plan de seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo con el *Real Decreto 1627/97* y con el *Real Decreto 614/2001* cuando es de aplicación. Así se recoge en las "Condiciones generales del Grupo IBERDROLA para la contratación de obras y servicios". Para ello, IBERDROLA facilita a los proveedores el plan de seguridad para la ejecución de cada trabajo.

Además, se evalúa la implantación del sistema de gestión según normativa y se fomenta la certificación según las **Normas OSAS-18001**.

Los procesos de calificación y evaluación continua de proveedores del Grupo IBERDROLA, tienen en cuenta aspectos de calidad, medioambientales, y de seguridad y salud laboral. Cada empresa cuenta con sus particularidades, pero todas tienen en común la vigilancia del cumplimiento de la normativa vigente en cada país y una especial atención en los aspectos relacionados con la responsabilidad social a medida de cada caso. Por ejemplo, CELPE formula explícitamente su preocupación por el trabajo infantil, o EEGSA incluye en los contratos una cláusula de responsabilidad civil ante terceros.

IBERDROLA ha establecido el **Premio al Suministrador del Año**, que pretende impulsar la mejora de la calidad, el respeto al medio ambiente y la prevención de riesgos laborales. En el año 2002, ha sido concedido a Pirelli Cables y Sistemas, Industrias Arruti, General Electric Power Systems, y Vertisub.



l Premio al Suministrador del año 2002

### CANALES DE RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

#### Centro de Atención al Suministrador

El Centro de Atención al Suministrador cuenta con una centralita telefónica como punto único de entrada para resolver problemas y consultas que se deriven de la relación comercial de cualquier suministrador.

#### Campañas de envío de información

IBERDROLA informa al conjunto de sus proveedores sobre hechos relevantes que les puedan afectar, tanto de carácter interno como externo.

En el último año ha enviado información sobre la división en sociedades, la entrada en vigor del euro, el

portal del suministrador en Internet, la nueva organización de compras de IBERDROLA, la implantación del “confirming” y el auto-registro de facturas.

### Portal del Suministrador

IBERDROLA pone el Portal del Suministrador a disposición de sus proveedores, a través de su página web. Sus contenidos están divididos en dos partes:

#### Información y Consultas

A su vez, dividida en dos:

- Información general (Parte pública)

Es de acceso libre y permite la consulta de las Condiciones de Contratación del Grupo, del Catálogo de Normas IBERDROLA y de los Manuales Técnicos.

- Información a Proveedores (Parte privada)

Es de acceso restringido para proveedores que tengan relación contractual vigente con alguna de las empresas del Grupo IBERDROLA.

Facilita consultas de los datos básicos del suministrador, su listado de pedidos, sus facturas, sus planes de entrega, y las obras ya preasignadas y adjudicadas. Toda la información de la parte privada tiene carácter *confidencial*.

Asimismo, en esta página se informa de las novedades que se producen en el ámbito de los aprovisionamientos del Grupo IBERDROLA .

#### Operativa

- Licitaciones

El proveedor puede seguir el proceso de licitación, desde la petición de ofertas a la adjudicación, visualizar todas las licitaciones a las que ha sido invitado, e introducir sus ofertas.

- Auto-Registro de Facturas

Este proceso permite al proveedor registrar sus facturas directamente en el sistema soporte de IBERDROLA, evitando con ello retrasos innecesarios.

IBERDROLA y sus proveedores

clientes | inversores | gobierno corporativo | comunicación | **proveedores**

queremos ser tu energía...  
la energía limpia...  
la energía para el desarrollo...

- información
- condiciones
- documentación técnica
- licitaciones

IBERDROLA convoca el II Premio Suministrador del Año 2003

Con este galardón quiere potenciar la mejora continua de los proveedores y la optimización de los procesos y servicios

Impulsamos a nuestros suministradores hacia la mejora de la calidad, el respeto al medio ambiente y la prevención de los riesgos laborales

**Habilitación masiva de accesos a Proveedores**  
Desde la política de transparencia en las relaciones transaccionales con los Proveedores, se han incluido nuevas funcionalidades... [ver](#)

**información proveedores**

usuario

clave

acceder ▶ solicitud de alta ▶

contacto | mapa web | manual ayuda

© 2002 Iberdrola, S.A. Reservados todos los derechos. información legal. seguridad. english.



### INFORMACIÓN EMITIDA

A lo largo de 2002, IBERDROLA elaboró 210 Notas de Prensa (102 nacionales y 108 regionales) y organizó 29 Ruedas de Prensa en diversas comunidades autónomas.

Por áreas geográficas, el 48% de las Notas de Prensa fueron de ámbito nacional. Por Líneas de negocio, se concentraron en Distribución (34%) y Generación (22%).

### SALA DE PRENSA

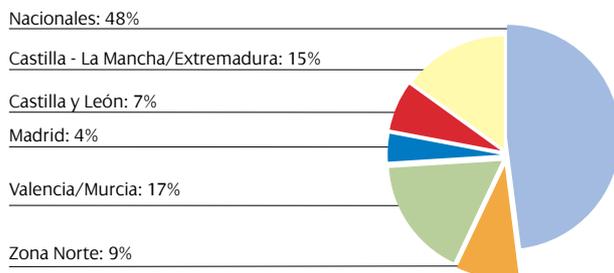
IBERDROLA publica la información remitida a los medios de comunicación en la sala de prensa de **www.iberdrola.com**. Esta sección recibió un promedio de 225 visitas diarias durante el año 2002.

#### Visibilidad de la Sala de Prensa

Número de visitas	81.800
Promedio diario de visitas	225
Número de descargas	158.300

GRÁFICO 15

#### Distribución de las Notas de Prensa por áreas geográficas



#### Distribución de las notas de prensa por líneas de negocio

Corporativas	9
Generación	46
Distribución	72
Comercial	11
Gas	6
Internacional	8
Financieras	12
Recursos Humanos	5
Otros Negocios	27
Patrocinios	14
<b>Total</b>	<b>210</b>





### IMPACTO EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

En el año 2002, la prensa escrita española recogió 7.166 informaciones y menciones sobre el Grupo IBERDROLA, tanto en medios de difusión nacional (3.177) como regional (4.049), lo que equivale a un promedio de 20 impactos diarios.

Informaciones publicadas en	Año 2002	Con un promedio diario de
Medios de difusión nacional	3.117	9
Medios de difusión regional	4.049	11
<b>Total</b>	<b>7.166</b>	<b>20</b>

GRÁFICO 16

#### Tipo de información publicada según la difusión de cada medio

##### Medios de difusión nacional

Noticias: 89%

Entrevistas: 1%

Opinión: 5%

Reportajes: 5%

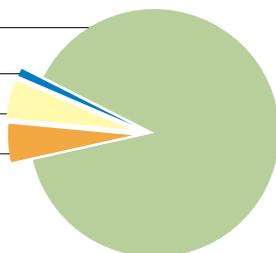


GRÁFICO 17

#### Tipo de información publicada según la difusión de cada medio

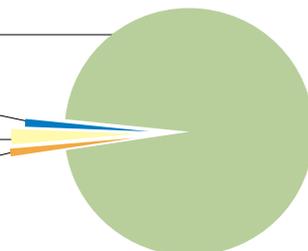
##### Medios de difusión regional

Noticias: 96%

Entrevistas: 1%

Opinión: 2%

Reportajes: 1%



### RECONOCIMIENTO

IBERDROLA es la compañía privada española que mejor informa al público sobre sus actividades y resultados, según la última encuesta anual de "El Nuevo Lunes" sobre Transparencia Informativa. Dicha encuesta, que ha cumplido su vigésimo tercera edición, ha sido realizada en mayo de 2003 entre los profesionales de 97 medios de comunicación escritos, audiovisuales y electrónicos, de cobertura nacional, regional e internacional. Así, IBERDROLA renueva el reconocimiento que ya obtuvo en 1993 y en 1995.

Los periodistas han valorado la cantidad y calidad de la información suministrada por IBERDROLA, así como su actitud ante las demandas de los medios de comunicación, destacando en este sentido su transparencia y su predisposición a informar.

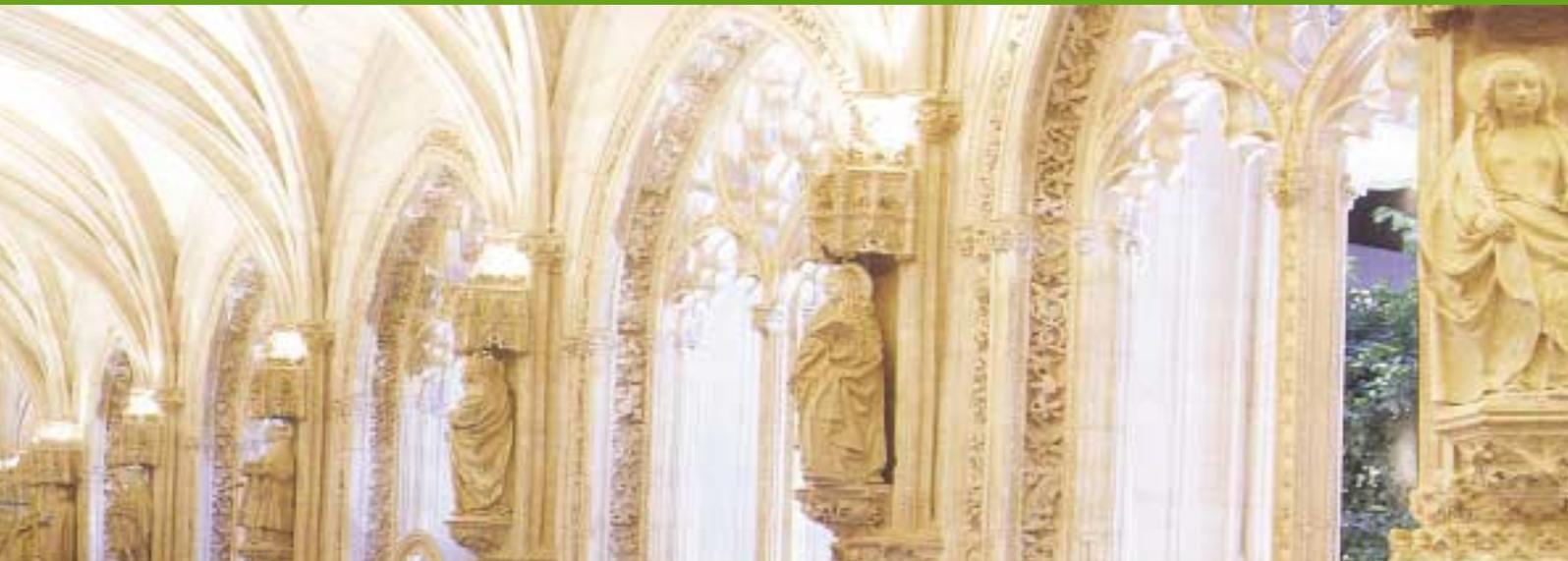
### UN COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA INFORMATIVA

*La actividad del Grupo IBERDROLA, por su tamaño empresarial como una de las principales compañías del sector energético europeo y por el impacto económico y social que genera, despierta un gran interés en los medios de comunicación.*

*El compromiso del Grupo IBERDROLA se materializa en ofrecer una información transparente, completa y rigurosa a los medios de comunicación. Con ello pretende que la sociedad disponga de una visión fiel de las políticas y estrategias aplicadas por el Grupo, del desarrollo de sus actividades y de los resultados obtenidos, sin olvidar su posicionamiento empresarial frente a las actuaciones de otros agentes económicos, políticos y sociales y frente a los posibles escenarios e incertidumbres que caracterizan el desarrollo de un sector tan vital para la economía y el bienestar.*



Campana de lanzamiento de la nueva imagen de marca



### ENFOQUE

El Grupo IBERDROLA apoya numerosas actividades relacionadas con el desarrollo social y cultural de su entorno, tanto en España como en Latinoamérica, con el objetivo de contribuir al bienestar de la sociedad.

*IBERDROLA ha firmado Convenios de Colaboración con la mayor parte de las Comunidades Autónomas españolas en las que desarrolla su actividad, para impulsar su desarrollo socioeconómico*

Según los casos, utiliza diversos tipos de instrumentos:

- **Actuaciones concretas** para ayudar a personas de grupos desfavorecidos.
- **Convenios de colaboración** con instituciones públicas y privadas.
- **Participación activa en entidades sin ánimo de lucro.**
- **Patrocinio** de actividades y proyectos ligados a diversos aspectos de la vida social, el arte y la cultura.

Para llevar a la práctica estas acciones, se utilizan dos vías:

- El Grupo IBERDROLA directamente a través de sus negocios y empresas participadas
- La Fundación IBERDROLA.

*La **Fundación IBERDROLA** nace en cumplimiento del acuerdo de la Junta General de Accionistas de IBERDROLA, S.A. del año 2000, celebrada en junio de 2001, constituyéndose ante Notario el 13 de marzo de 2002.*

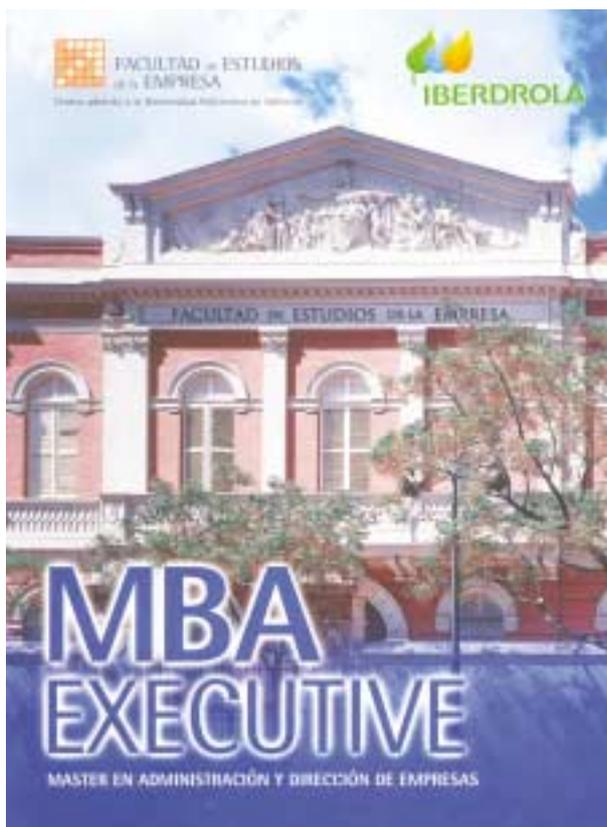
*Dicha Fundación se inscribió, mediante Orden Ministerial del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes de 15 de julio de 2002, en el Registro de Fundaciones de dicho Ministerio.*

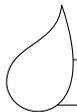
*Su objetivo es contribuir al interés general mediante la promoción, difusión, y apoyo de actividades en los ámbitos social, cultural y científico-tecnológico.*

### PROMOCIÓN DEL CONOCIMIENTO

La participación de IBERDROLA en el ámbito de la educación y la formación, del que forma parte importante y complementaria la investigación, se desarrolla de diferentes maneras:

- a) Formando parte de entidades cercanas al mundo universitario, como las diversas Fundaciones Universidad-Empresa, y al ámbito de la investigación, como los diferentes centros de investigación o tecnológicos.
- b) Apoyando actividades para que los jóvenes en etapas próximas a la incorporación al mercado laboral, adquieran los conocimientos precisos para integrarse mejor en los puestos de trabajo que ofrece la Sociedad.
- c) Colaborando en actuaciones formativas encaminadas a facilitar la puesta al día en el conocimiento de diferentes disciplinas.
- d) Facilitando la realización de estudios y proyectos de investigación.





Para ello, IBERDROLA ha puesto a disposición de los agentes sociales involucrados en este proceso sus propias instalaciones, facilitando diferentes cursos y seminarios, o participando activa y directamente a través de sus profesionales en actuaciones promovidas por terceros.

En Latinoamérica, donde el grado de alfabetización es menor, las acciones formativas se han destinado a grupos con menores recursos o menos integrados en la Sociedad, con el doble fin de educarles y de potenciar la adquisición de habilidades para su integración laboral.

#### Instalaciones de IBERDROLA para formación

Algunas instalaciones creadas por IBERDROLA para la formación, investigación y estudios de sus empleados abren también sus puertas a personas y grupos ajenos a la empresa. Destacan las siguientes:

- La **Escuela Emilio de Usaola**, situada en San Agustín de Guadalix (Madrid), dotada de los medios formativos más actuales. En sus terrenos se encuentra el **Centro de Demostración de Tecnologías**, con instalaciones que permiten investigar sobre las energías más avanzadas.
- El **Laboratorio Hidráulico del Esla**, en Zamora, donde se realizan estudios y análisis sobre modelos a escala reducida de presas, y canalizaciones.
- El **Archivo Histórico y Museo de la Electricidad de IBERDROLA**, centros de análisis y estudio, han facilitado el conocimiento sobre la evolución del sector eléctrico.

El conjunto de estas instalaciones han sido utilizadas o visitadas por cerca de 900 personas durante 2002, de las que más del 70% fueron titulados superiores.

#### Formación para jóvenes

IBERDROLA ha establecido convenios de colaboración con diversas entidades educativas españolas para que jóvenes de sus últimos cursos, realicen **prácticas laborales**. En el año 2002, 355 jóvenes han recibido esta formación complementaria en IBERDROLA.

Titulados Superiores	251
Titulados Medios	69
No titulados	35

En el territorio latinoamericano la formación en prácticas se ha basado en cursos para **formación de electricistas**, con especial dedicación a temas relacionados con el ahorro y uso eficiente de la energía, y con la participación de los empleados como profesores.

Otras actividades realizadas en Brasil para la formación de los jóvenes han tenido un **carácter más básico**.

- COELBA participó en el **"Programa Alfabetização Solidária"**, iniciativa del Conselho de Comunidade Solidária, para mejorar los índices de alfabetización.
- CELPE a través del programa **"Movimento Pró-Crianca"** ha desarrollado actividades artístico-educativas para unos setecientos jóvenes, y ha impartido cursos de informática, inglés y otras materias, por los que han pasado cerca de un centenar.
- COSERN mantiene un programa dirigido a jóvenes de edades comprendidas entre 16 y 18 años, destinado a complementar el aprendizaje obtenido en la escuela.



Las empresas del Grupo IBERDROLA también han participado en la formación mediante la **dotación de infraestructuras o materiales educativos**:

- La Compañía ELECTROPAZ (Bolivia), de la ciudad de La Paz, colaboró en la construcción de una escuela para los niños de la **Comunidad de San Pedro-San Pablo** en la localidad de El Alto.

- EEGSA (Guatemala) entregó 21 equipos informáticos al Centro de Estudios Técnicos para Varones “**Kinal**” y al **Programa “Futuro Vivo”** de las Carmelitas de La Enseñanza.
- ESSAL (Chile) llevó a cabo una actuación similar a través de la Escuela de Pudeto Alto para jóvenes y adultos de la Comunidad Ancud.

### Apoyo a la Universidad

Además de participar en entidades ligadas a la Universidad, la colaboración universitaria de IBERDROLA se desarrolla de las formas siguientes:

- Patrocinando **proyectos**, dirigidos por las cátedras correspondientes. Es el caso del **Aula José María de Oriol**, de la Escuela Superior de Ingenieros de Bilbao y de la **Cátedra IBERDROLA de Investigación en Dirección y Organización de Empresas**, en la Universidad Rey Juan Carlos, de Madrid.
- Patrocinando **cursos de especialización** o masters para postgraduados con participación de profesionales de IBERDROLA como docentes.

### Masters patrocinados por IBERDROLA

- **“Economía Industrial”**, en la Universidad Carlos III
- **“Economía de los Servicios”**, en la Universidad Autónoma de Madrid
- **“MBA Executive”**, en la Universidad Politécnica de Valencia
- **“Gestión para la Competitividad Empresarial”**, en la Universidad del País Vasco

- Colaborando, con carácter genérico, con la Universidad Europea CEES de Madrid.
- Colaborando en la celebración de **jornadas, seminarios o cursos** de corta duración. Es el caso de **“El Sector Energético en la actualidad”**, con la Universidad de Salamanca, **“El Patrimonio Industrial de España: Los Archivos de Empresa”**, con la de León, el **“Seminario sobre Sistemas de Mantenimiento Integral”**, con la Universidad Politécnica de Valencia y el Instituto de Tecnología Eléctrica, o la reunión anual de la Sociedad Nuclear Española, celebrada en Salamanca.
- Patrocinando, dentro de los **cursos de verano** organizados por la Universidad de Extremadura en

el Convento de San Benito de Alcántara, junto con la Fundación San Benito de Alcántara, los que versaron sobre **“Cuba-España: una historia compartida”** y **“Portugal y España: un nexo atlántico”**, dentro del seminario “La relación de España y otros países”.

- La **investigación universitaria** ha recibido el apoyo de IBERDROLA bajo formas como la donación de equipos para crear Centros de I+D dentro de las Aulas de Investigación, caso de la Universidad de Burgos, o mediante becas para que licenciados jóvenes realicen labores investigadoras, como ha sido la colaboración con la Universidad de Extremadura.

### Centros de Investigación a los que pertenece IBERDROLA

#### De la Red de Centros Tecnológicos de Castilla y León (RETECAL)

- Desarrollo de Telecomunicaciones (CEDETEL)
- Automatización, Robótica, Tecnologías de la Información y de la Fabricación (CARTIF)
- Investigación y Desarrollo en Automoción (CIDAUT)
- Empresas e Innovación (CEICALSA)

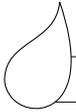
#### De la Agrupación Vasca de Centros de Investigación Tecnológica (EITE)

- Tecnologías Electroquímicas (CIDETEC)
- Laboratorio de la Escuela de Ingenieros (LBEIN)
- Tecnologías Energéticas

#### Centros Tecnológicos de Navarra (CETENASA)

### IBERDROLA concede el “Premio Iberdrola de Ciencia y Tecnología”

En la edición correspondiente al año 2002 ha sido galardonado D. Pedro Echenique Landiribar, catedrático de Física de la Universidad del País Vasco, en reconocimiento a sus trabajos en el campo de la Física Teórica del Estado Sólido, habiendo centrado especialmente la investigación en el comportamiento de las partículas en las superficies metálicas.



### **Cátedra Príncipe de Asturias de Ciencias y Tecnologías de la Información, en la Universidad de Nuevo México**

*IBERDROLA impulsó en el año 2000 la creación de la cátedra citada, en la Universidad de Nuevo México, en Albuquerque (Estados Unidos). La cátedra se financia con un Fondo de 1.500.000 US \$, cuya última aportación se ha realizado en 2002 por un importe de 500.000 US \$, a través de la Hispanic Culture Foundation, de la citada Universidad.*

*Las rentas del Fondo servirán para dotar tres becas anuales, con el nombre de IBERDROLA, que se dedicarán a Proyectos de Investigación en el área de la informática y las tecnologías de la información.*



### **Cursos, Jornadas, Congresos y Seminarios**

Otras colaboraciones de IBERDROLA tienen por objeto facilitar conocimientos sobre diversas materias, entre los que las aplicaciones y el uso de la energía eléctrica ha ocupado un lugar preeminente.

- IBERDROLA apoyó el **Congreso de Ingeniería y Gestión Empresarial**, junto con el Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de la Comunidad Valenciana y los **Foros para el Empleo**, organizados en colaboración con la Fundación Universidad-Empresa en Pamplona, Murcia, Cartagena, Valencia, Cuenca, ..., con el ánimo de mejorar la competitividad de los profesionales.
- En el **Curso sobre las Energías Fotovoltaica y Eólica** destinado a estudiantes de Formación Profesional, IBERDROLA colaboró con

ENERNALON, Agencia Local de la Energía en el valle del río Nalón (Principado de Asturias).

- **La Seguridad en Instalaciones Eléctricas en el Sector Doméstico y Prevención de Riesgos Eléctricos** fue el objeto del curso realizado junto con la Asociación Provincial de Empresarios de Instalaciones Eléctricas y Telecomunicaciones de Valladolid y la Consejería de Industria, Comercio y Turismo de la Junta de Castilla y León.
- **La Prevención de los accidentes laborales**, fue el motivo de una serie de cursos promovidos e impartidos por COSERN en la parte destinada a los riesgos eléctricos.
- **La Protección Civil en situaciones de emergencia** estuvo presente en las II Jornadas promovidas junto con el Ayuntamiento de Valencia y Aguas de Valencia principalmente, con los Consorcios de Bomberos de la Diputación de Guadalajara con sede en Sigüenza y en reuniones con el Cuerpo de Bomberos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Copatrocinio del **Certamen Nacional de Educación Vial**, organizado por el Ayuntamiento de Tudela, junto con la Dirección General de Tráfico, Mapfre y la Caja de Navarra.
- Con el ánimo de promover el desarrollo empresarial de Pernambuco (Brasil), CELPE organizó, junto con el Banco Central y el Conselho Regional de Economía, el seminario **“Cenários do Desenvolvimento de Pernambuco”**.

### **DESARROLLO**

IBERDROLA es consciente de la existencia de desigualdades que impiden el bienestar y colabora de diversas formas para ayudar a mejorar las condiciones de vida de las personas más desfavorecidas:

- a) Participando como socio o patrono en entidades, principalmente sin ánimo de lucro, con experiencia y conocimiento en la resolución de las desigualdades sociales.
- b) Proponiendo actuaciones concretas, como colaboraciones con los profesionales de la empresa en campañas de donación de sangre.

### **IBERDROLA participa en la Fundación COTEC**

*IBERDROLA fue, en el año 1992, patrono fundador de COTEC, Fundación para la Innovación Tecnológica, de carácter empresarial, inspirada e impulsada por S.M. el Rey, que es su Presidente de Honor.*

*El objetivo de COTEC es contribuir al desarrollo del país mediante el fomento de la Innovación Tecnológica en la empresa y en la sociedad. La participación de IBERDROLA en los Órganos Directivos y en las Comisiones de Trabajo de la Fundación son constantes, y el Presidente Iñigo de Oriol es miembro de la Junta Rectora del Patronato de COTEC.*

*El Informe Anual COTEC sobre Tecnología e Innovación en España se ha convertido en un referente nacional sobre la situación española en estas áreas. El Informe reciente sobre "Tecnologías para la Innovación en la Generación de Energía Eléctrica", también es un buen ejemplo de los trabajos COTEC.*

- c) Apoyo al desarrollo rural y regional de zonas deprimidas, para que los propios habitantes saquen el máximo provecho a las potencialidades de sus territorios.
- d) Programa en colaboración con clientes españoles para dotar de infraestructuras básicas algunas zonas de países iberoamericanos.
- e) Donaciones a ciertas entidades no lucrativas para que puedan cumplir con sus fines sociales.

*IBERDROLA ha recibido el "Premio de Actualidad Económica a la mejor iniciativa empresarial", por la importancia e impacto regional de las inversiones acometidas en la Planta Regasificadora de Sagunto (Comunidad Valenciana).*

### **Desarrollo Regional**

Las centrales de producción más importantes de IBERDROLA se encuentran normalmente en zonas rurales con muy baja densidad de población. Para favorecer su desarrollo, IBERDROLA aporta financiación y asesoramiento para el desarrollo rural de dichas zonas, como son los casos de:

- Las Arribes del Duero. Además de la Cooperativa Vinícola creada hace años en Pereña, en 2002 se ha inaugurado una fábrica de tapizados en Aldeadávila.
- El Norte de la provincia de Palencia. La *Agencia de Desarrollo del Alto Carrión* promueve actividades económicas y empresariales de diverso tipo en municipios del entorno de la Central Térmica de Velilla desde 1992.



Ignacio Galán con el Excmo. Sr. D. Pedro Sanz, Presidente de La Rioja

Otras actividades que inciden indirectamente en la eliminación de las diferencias sociales son foros, jornadas y seminarios en colaboración con agentes sociales involucrados en el Desarrollo Regional. Entre los eventos en los que ha participado IBERDROLA destacan:

- Diversas Jornadas sobre la mejora del rendimiento energético. Así, *Energía en Castilla y León*, organizada por el Ente Regional de la Energía de Castilla y León, y *Futuro Energético de la Comunidad Valenciana*, bajo la organización de la Fundación Universidad-Empresa de Valencia y el Instituto Mediterráneo para el Desarrollo Sostenible.
- El *Murcia Open Business*, organizado con el Instituto de Fomento de la Región de Murcia, que engloba el *Foro Logístico* (III Edición) y el *Salón del Suelo Industrial* (II Edición) de la Región de Murcia, y el *Foro Empresarial Región de Murcia*, promovido por la Fundación Educación y Desarrollo, EDYDE, con el objetivo de promover nuevos proyectos empresariales.



- El V Encuentro Regional sobre Política Regional de Castilla y León, celebrado en Burgos bajo el título Encuentro Regional sobre Política Económica y Empresa Familiar, organizado por la Asociación Empresa Familiar de Castilla y León.

#### Entidades promotoras del Desarrollo Local en las que participa IBERDROLA

- *Fundación Rei Afonso Henriques*
- *Asociación Plan Estratégico Ciudad de Burgos*
- *Sociedad Riojana de Capital Riesgo (RECARI)*
- *Acción de Desarrollo Integral Rural (ADIR) de Salamanca y Zamora*
- *Agencia de Desarrollo del Alto Carrión (ACADE)*

*ELECTROPAZ fue galardonada con un Diploma especial por el Gobierno Municipal de La Paz (Bolivia), en reconocimiento a su valiosa cooperación durante las inundaciones que sufrió La Paz en febrero de 2002.*

#### Desarrollo Social

##### Dotación de infraestructuras

IBERDROLA ha colaborado para dotar de instalaciones adecuadas a entidades que prestan servicios sociales:

- Instalaciones para dotar de energía eléctrica la nueva sede de la Asociación de personas con Síndrome de Down de Murcia.
- CELPE ha participado en las obras de acondicionamiento de los centros de las *Associações Comunitárias de Região Metropolitana do Recife*, capital del Estado, y de la *Associação Grupo Cultural Axé de Kilú*, en Ilha do Marhim, de la ciudad de Olinda. También ha patrocinado el Programa de Eficiencia Energética de la Iluminación Pública de 61 municipios.
- COSERN participó en la dotación de infraestructuras para entidades como la *Casa do Menor Trabalhador* de Natal, mediante la construcción del comedor, o la sustitución de las instalaciones eléctricas de 150 residencias de familias necesitadas en Piranguí de Dentro.

- IBERDROLA colaboró con *Acción Contra el Hambre*, para dotar de los servicios básicos de agua y electricidad a las zonas más desfavorecidas de las localidades bolivianas de La Paz y El Alto.

##### Organización de eventos y campañas

IBERDROLA y sus empresas filiales han participado en la organización de actos como los siguientes:

- El "Festival Músico-Vocal Ciudad de Lorca" organizado por el *Teléfono de la Esperanza*, con el ánimo de recaudar fondos y conseguir la máxima difusión de sus actividades de voluntariado entre la población lorquina, en la Comunidad de Murcia.
- La "Verbena Benéfica de San Juan" en Valencia, organizada por el Comité UNICEF de la Comunidad Valenciana.
- CELPE colaboró en Brasil mediante una campaña de entrega de papel usado al *Hospital do Câncer* y a la *Fundação Altino Ventura* dedicada al campo oftalmológico, como forma de facilitar la obtención de nuevos recursos.

##### Integración laboral de personas con discapacidad

La incorporación a la sociedad de personas con discapacidad física o psíquica, o marginadas por cualquier circunstancia, necesita de un tratamiento específico en cada caso. La colaboración de IBERDROLA se lleva a cabo mediante distintas vías, con la participación en ocasiones de sus propios empleados, supeditadas a las necesidades e iniciativas de cada región o localidad.

##### Diversas donaciones

- En otras ocasiones, las organizaciones encargadas de atender colectivos con necesidades precisan de ayudas no tanto de carácter económico como de equipos o materiales. Así, la *Asociación de personas con Síndrome de Down* de Avila, los niños hospitalizados en el *Hospital General de Castellón*, y la *Residencia de Ancianos Nuestra Señora del Carmen* de Valladolid, recibieron ordenadores, juguetes y libros de los fondos bibliográficos de IBERDROLA.

### Convenios de colaboración

IBERDROLA ha establecido convenios de colaboración con entidades como las siguientes:

- Los convenios formalizados en España con *Cáritas*, a través de sus Asociaciones Provinciales, para cubrir las necesidades energéticas de familias necesitadas.
- Los acuerdos para la lucha contra el cáncer firmados con entidades brasileñas como son los formalizados por COSERN con la *Liga Norte-rio-grandense Contra o Câncer* y por COELBA con la *Liga Bahiana contra o Câncer*.
- La creación de un Centro de Formación de Educadores de Educación Especial en la Casa del Doncel, en Sigüenza (Guadalajara), gracias al acuerdo firmado con la Universidad de Alcalá de Henares y la *Fundación O'Belén*, que atiende a jóvenes con problemas de marginación y adaptación social.
- El acuerdo formalizado por ESSAL, en Chile, con la organización *Manos Productivas*, para facilitar la comercialización de los productos elaborados por los internos de la prisión Chin-Chin (Puerto Montt).

### Algunas Entidades que han recibido donaciones de IBERDROLA

- *Cruz Roja*
- *Proyecto Hombre*
- *ACNUR*
- *Órdenes de Religiosas de Clausura*

### Algunas Entidades que reciben colaboración del Grupo IBERDROLA en Brasil

- *Instituição Obras Sociais Irmã Dulce*
- *Projeto Axé*
- *Organização do Auxílio Fraterno*
- *Centro e Caminho da Redenção*
- *Instituto de Cegos da Bahia*

### ARTE Y CULTURA

IBERDROLA participa en recuperar, mantener y realzar los bienes culturales que constituyen un fragmento de nuestra historia y de nuestra cultura. Su política cultural está basada en:

- a) Participación, principalmente como socio, de fundaciones relacionadas con la promoción cultural.
- b) Colaboración, mediante acuerdos específicos, con entidades públicas y privadas dedicadas a la promoción del arte y la cultura.
- c) Realización de actuaciones concretas, mediante la participación directa de la propia empresa, o de las empresas del Grupo.



Claustro de San Juan de los Reyes

Las principales Fundaciones culturales vinculadas con IBERDROLA son las siguientes:

- **Fundación San Benito de Alcántara**, constituida en 1985 por iniciativa de IBERDROLA, para promover el desarrollo histórico-artístico de la provincia de Cáceres.



- **Fundación Príncipe de Asturias**, que a través de sus Premios contribuye al conocimiento y aproximación de culturas.
- **Fundación San Millán**, con la que se ha restaurado, en el año 2002, las *Rejerías Barrocas del Monasterio de Yuso*, en la localidad riojana de San Millán de la Cogolla.
- **Fundación Museo Guggenheim**, con la que se firmó el año 2000 un Acuerdo de colaboración por 5 años.
- **Fundación Museo de Bellas Artes de Bilbao**, con la que se acordó un Convenio de colaboración de 4 años, firmado en 2001.
- La fachada y la torre del **Monasterio de Uclés**, en la provincia de Cuenca.
- La fachada sur del **Palacio Episcopal de Murcia**, con la edificación anexa conocida popularmente como "El Martillo".
- La **Iglesia de Sancti Spiritus**, la **Clerecía** y la **Casa de las Conchas**, en Salamanca con motivo de haber sido elegida Ciudad Europea de la Cultura.
- La **Torre Malakoff** y el **Museo de Arte Contemporáneo** de Pernambuco, iluminados por CELPE.

El Grupo IBERDROLA apoya manifestaciones culturales que busquen la recuperación y realce del patrimonio histórico-artístico, la promoción de las bellas artes y el fomento del arte y de la cultura entre los jóvenes.

Gran parte de las actividades que han contado con la colaboración de las empresas del Grupo IBERDROLA en el continente Iberoamericano han consistido en eventos con un marcado carácter popular, destinados al disfrute de los espectáculos por un gran número de personas.

#### Otras Entidades culturales españolas a las que pertenece IBERDROLA

- **Fundación Carolina**
- **Consortio Casa de América**
- **Fundación Amigos del Museo del Prado**
- **Real Fundación de Toledo**
- **Fundación Generalitat Valenciana-IBERDROLA**
- **Fundación Ramón Gaya**
- **Fundación Cultural Santa Teresa**
- **Fundación Diario de Avila**

#### La Luz y los Monumentos

El Programa de **"Iluminación de Monumentos"** es una de las principales apuestas culturales de IBERDROLA, que permite disfrutar de una visión nueva y distinta de construcciones singulares, descubriendo matices que han permanecido ocultos hasta el presente. En el año 2002 destacan las siguientes actuaciones:

- La iglesia y el claustro del **Monasterio de San Juan de los Reyes** en Toledo.

#### La Pintura

La actividad se concentra en el apoyo a **Exposiciones** y en el **Patrocinio de Premios** que permitan incentivar y descubrir nuevos valores en la pintura. Durante el año 2002 destacan las siguientes:

- **"Otros cuadros de Ramón Gaya"**, exposición organizada con el Ayuntamiento de Murcia.
- **"Rubens y su época: Tesoros del Museo Ermitage"**, en el Museo Guggenheim de Bilbao.



David Teniers el Joven, de la exposición *Rubens y su Época*

- Colaboración con la Universidad de Extremadura en el **"Certamen de Pintura UEX-Iberdrola"**, con la Universidad de Elche en el **"Concurso de Pintura Universidad Miguel Hernández-Iberdrola"**, con el Ateneo Mercantil de Valencia en el **"Salón de Otoño. Premio Ateneo"**

**Mercantil**” y con el Ayuntamiento de Pamplona y la Escuela Superior de Arquitectura de la Universidad de Navarra en el **“Concurso Dibuja Pamplona”**.

### La Música

Las principales actividades musicales promovidas por el Grupo IBERDROLA son el *patrocinio de orquestas, coros o grupos musicales*, la *organización de conciertos*, y la *convocatoria de certámenes o festivales* de carácter popular:

- IBERDROLA colabora con la **Orquesta Sinfónica de la Región de Murcia**, con el **Orfeo Catalá**, con el **Orfeón Donostiarra** y con el **Otxote Argía**.
- Los conciertos organizados para la **Inauguración de la iluminación del Monasterio de San Juan de los Reyes**, la **Reapertura del Teatro Circo de Albacete**, las **Fiestas de la Magdalena de Castellón** y la **Navidad de la Universidad Politécnica de Madrid** contaron con la colaboración de IBERDROLA.
- IBERDROLA participó en la 51ª **Temporada de Opera de Bilbao** y en el **Festival Internacional de Música del Mediterráneo**.
- COSERN (Brasil) participó activamente en la promoción del espectáculo **“Natal Ana Botafogo in Concert”**. También patrocinó diversas actuaciones de la cantante Bibi Ferreira, con acceso gratuito para el público.
- ELECTROPAZ (Bolivia) participó en la organización de tres conciertos de música barroca interpretados por la **Orquesta y Coro de Urubichá**.

### Otras actividades culturales

#### Las Artes Escénicas

Las actividades teatrales han sido uno de los pilares en los que se ha basado la colaboración cultural de las empresas del Grupo IBERDROLA en Brasil, destacando:

- Espectáculos como el **“Paixão de Cristo de Nova Jerusalém”** en la ciudad de Fazenda Nova o la celebración del **“Abril PróPovo”** del teatro de Amadores del Estado de Pernambuco, promovidos por CELPE.

- La representación del **“Oratorio de Santa Luzia”**, con motivo de las fiestas de la ciudad de Mossoró, con el patrocinio de COSERN.

En España, destacan también los patrocinios de IBERDROLA en el **Festival de Teatro Medieval de Hita**, el **Festival de Teatro Clásico de Alcántara**, y el **Teatro Calderón de la Barca** de Valladolid.

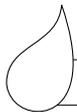
Otras actividades escénicas en las que el Grupo IBERDROLA ha colaborado son las desarrolladas en Brasil por:

- El **Circo da Luz**, que recorrió todo el estado de Rio Grande do Norte, con el patrocinio de COSERN.
- El programa **“Todo Mundo vai ao Circo”**, desarrollado en colaboración con COELBA.
- COSERN ha colaborado en la celebración de un festival artístico y en la exposición con motivo de la conmemoración del aniversario de la rehabilitación de la **Casa de Ribeira**, en el barrio histórico de Natal, así como en las obras de acondicionamiento del **Teatro Alberto Maranhão**, principal recinto para espectáculos del Estado, y con el **“Projeto Operart”** destinado a las comunidades más desfavorecidas de Natal.

#### Exposiciones

También se han apoyado las siguientes exposiciones de carácter monográfico:

- **“Los Arzobispos de Toledo y la Universidad Española”**, organizada por la Universidad de Castilla-La Mancha en la Ciudad Imperial, que resaltó la importancia de Toledo en la Edad Media.
- **“Encantaria da Pedra”**, patrocinada por COSERN para dar a conocer la historia de los antepasados del Estado de Rio Grande do Norte, en Brasil.
- Visitas al **Museo Kusillo**, de la Fundación Cultural Quipus, organizadas por ELECTROPAZ en Bolivia para los más jóvenes.
- **“El Color del Sur 2002”**, con la colaboración de la empresa chilena ESSAL, para hacer de la ciudad de Puerto Varas un importante centro cultural.



## OTRAS ACTUACIONES

IBERDROLA también ha apoyado eventos y manifestaciones de carácter variado, normalmente de índole popular, principalmente destinados a conmemorar fechas señaladas, resaltar tradiciones enraizadas con la cultura, el arte, el deporte o lo autóctono, como **fiestas locales**, celebradas para honrar la memoria de los respectivos patronos, o las **Cabalgatas de los Reyes**, con motivo de la festividad de los Reyes Magos.

Entre las actividades próximas a la cultura destaca la colaboración de IBERDROLA en:

- Las fiestas de **Las Fallas, en Valencia**, y de **Les Fogueres del Foc, en Alicante**, mediante la colaboración con las juntas falleras y de foguereres de las zonas donde están ubicadas las oficinas de IBERDROLA en ambas localidades.
- La convocatoria anual del **Certamen Internacional de Bandas de Música "Ciudad de Valencia"**.
- La VIII Edición del **Festival de Bandas de Música organizado por la "Falla Giorgeta-Roig de Corella"** con motivo de las fiestas de Fallas en Valencia.

Por lo que respecta a la colaboración en actividades deportivas hay que destacar:

- El **XXI Torneo de Tênis CELPE/IBERDROLA** que contó con la participación de más de 400 tenistas, promovido por CELPE (Brasil).
- El **Campeonato de Ajedrez, la Media Maratón de la ciudad de El Alto y la Carrera Ciclista Vuelta a la ciudad de El Alto** celebradas con motivo del XVII Aniversario de El Alto, cuyos ganadores recibieron el Premio ELECTROPAZ.

- También recibieron el Premio IBERDROLA los ganadores de la **Carrera Ciclista de San José**, en Zamora, con más de medio siglo de existencia, de la **Carrera San Silvestre Toledana** y del XI Trofeo de **Bolos Cartageneros**.
- El apoyo de IBERDROLA a competiciones marineras ha estado presente por el patrocinio de las regatas de **traineras**, en el País Vasco, o de **faluchos**, en la Comunidad Valenciana, fuertemente arraigadas en la tradición de ambas Comunidades.
- En otras ocasiones la colaboración ha ido destinada a facilitar que jóvenes sin recursos y con aptitudes deportivas, pudieran participar en diferentes competiciones. Son los casos de COSERN comprando el equipamiento necesario, o la ayuda de COELBA a los desplazamientos de algunos atletas para participar en competiciones.
- Otras actividades deportivas que contaron con la ayuda de las empresas del Grupo IBERDROLA fueron los **III Juegos Deportivos Alteños**, celebrados en la localidad El Alto, el **Campeonato Nacional Femenino de Ajedrez**, en el que se inscribieron más de cuarenta jugadoras, y la **VIII Doble Copacabana** de ciclismo con la participación de once equipos durante cuatro días a lo largo de 600 kilómetros, que recibieron el patrocinio de ELECTROPAZ.

## PUBLICACIONES

La tradición editorial de IBERDROLA se ha materializado mediante diferentes publicaciones, tanto de carácter artístico-cultural como técnico, realizadas con motivo de la celebración de algunos de los eventos en los que ha colaborado o simplemente con el ánimo de favorecer el conocimiento del patrimonio histórico y de otros temas.

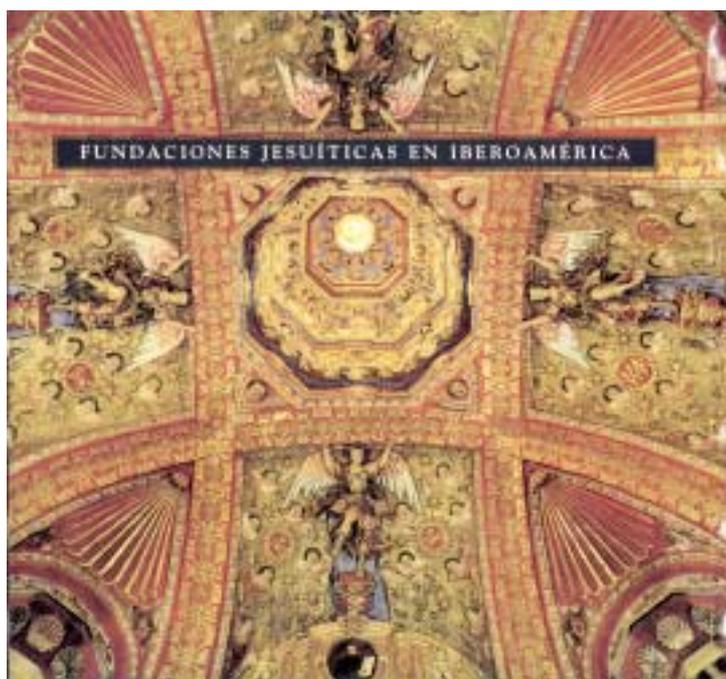
*La Fundación San Benito de Alcántara, de la que IBERDROLA forma parte, concede desde 1988 el "Premio Internacional Puente de Alcántara", destinado a galardonar, dentro del ámbito latinoamericano y con una periodicidad bienal, la obra pública (construcción o conjunto de construcciones de ingeniería civil) que reúna a juicio del Jurado mayor importancia cultural, tecnológica, estética, funcional y social.*

*En Marzo de 2002 se entregó el premio de la séptima edición (convocatoria 1998-2000) a la obra "Ampliación de la red del Metro de Madrid".*

*Durante el año 2002 ha estado abierta la octava edición de este premio (convocatoria 2001-2002).*

Entre las publicaciones editadas para difundir el patrimonio histórico-arquitectónico del mundo latinoamericano destacan las siguientes:

- La colección **Cuadernos de Restauración** se ha incrementado con dos nuevos temas: *“La Catedral Primada de Toledo”* y *“El Monasterio de San Juan de los Reyes de Toledo”*, siendo ya seis los cuadernos que han visto la luz.
- El libro *“Fundaciones Jesuíticas en Iberoamérica”* se sumó a los cinco tomos de que consta la **Biblioteca Mundo Hispánico**, destinada a dar a conocer la influencia de España en la cultura del continente americano.
- CELPE patrocinó dos publicaciones: **Pernambuco Preservado**, que constituye un registro de todo el patrimonio de dicho estado, realizado por el historiador Leonardo Dantas Silva, y **Casa Grande e Senzala**, editada en fascículos, sobre la historia de Brasil desde el siglo XVI, escrita por el sociólogo y antropólogo Gilberto Freyse.



- COSERN llevó a cabo la publicación del libro **Encantaria da Pedra**, en el que se recoge una gran parte de la producción artística de Flávio Freitas.

Con motivo de las exposiciones de pintura, se publicaron:

- **Rubens y su época: Tesoros del Museo Ermitage**, sobre la exposición realizada en el Museo Guggenheim de Bilbao.
- **Otros cuadros de Ramón Gaya en el Museo**, con motivo de dicha muestra presentada en el museo que lleva su nombre en Murcia.

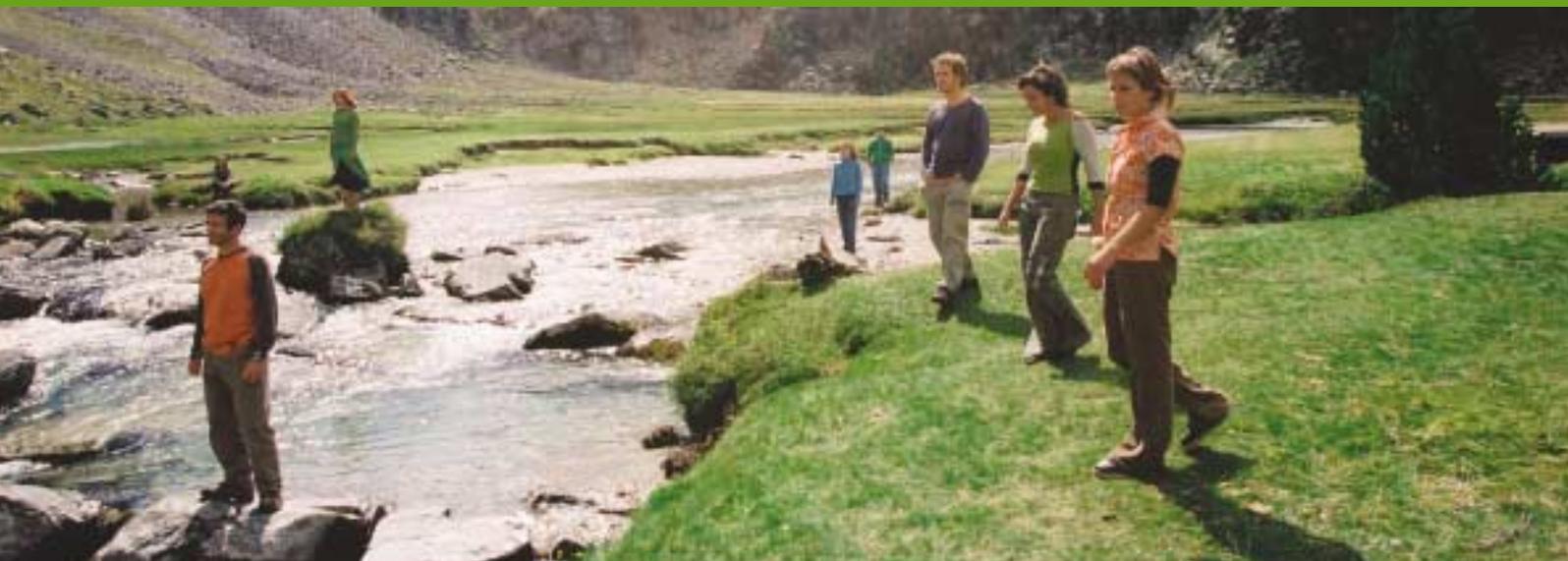
Dentro de materias más cercanas al sector económico destacan los patrocinios de dos publicaciones:

- El libro **Agua y Economía**, escrito por Gonzalo Sáenz de Miera, dentro de la colección *“Estudios de la Universidad Autónoma de Madrid”*.
- **El Recorrido de la Energía**, publicación realizada por iniciativa de la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica de la Comunidad de Madrid, con la colaboración de otras empresas energéticas.

Las tradiciones y costumbres también han estado presentes entre las publicaciones del Grupo IBERDROLA, debiendo resaltarse:

- **Guatemala: Ceremonias y Fiestas Populares**, escrito por Celso Lara con el objetivo de dar a conocer los ritos, tradiciones y la geografía guatemalteca, editado por EEGSA.
- **Guía Gastronómica del País Vasco 2002**, en cuya edición anual viene participando IBERDROLA.

Asimismo, se ha realizado la edición del DVD **Homenaje a Fernando López Heptener**, en el que se ha recuperado el Banco de Imágenes de IBERDROLA, reflejo de sus cien años de existencia, realizado en su mayor parte por López Heptener.



## Recursos dedicados a actividades sociales

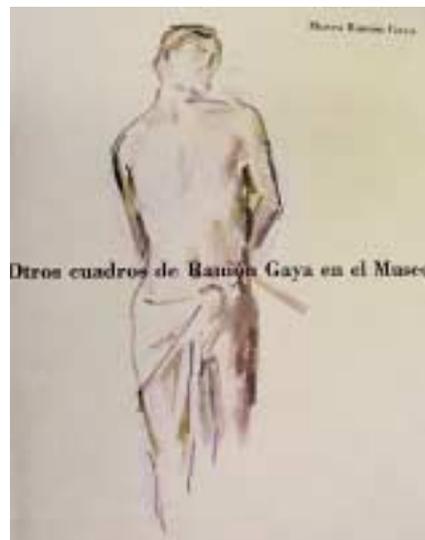
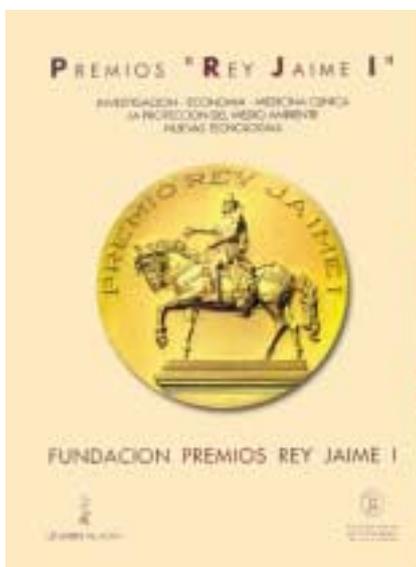
El Grupo IBERDROLA y la Fundación IBERDROLA dedican determinados recursos a sus actuaciones sociales, tanto mediante aportaciones económicas directas como gestionando y realizando las actividades correspondientes, dedicando tiempo en periodo laboral de su propio personal para la planificación y gestión de todas estas actuaciones.

Hasta el presente, no se dispone de una norma legal que establezca el alcance y requisitos a cumplir para dar este tipo de información, por lo que la información facilitada se presenta en términos de "buena voluntad". Esta información se ha obtenido

directamente de las organizaciones de las empresas que han llevado a cabo estas actividades.

Igualmente, la denominación de los epígrafes a los que se dedican estos recursos es diferente en la información relativa a España y a Latinoamérica.

IBERDROLA actuará sobre sus procesos de tratamiento de la información ligada a las actuaciones sociales para conciliar las diversas fuentes de información y mejorar su calidad, lo que se pondrá de manifiesto en próximas ediciones del Informe Social.





**Actuaciones Sociales 2002  
España <sup>(1)</sup>**

Miles €

**81.203**

---

**El Equipo humano** **75.483**

Formación

Salud y Seguridad

Medicina en el trabajo

Comunicación Interna

Otras actuaciones

---

**Patrocinio y Mecenazgo** **5.720**

**de la Corporación y**

**la Fundación IBERDROLA**

---

Promoción del Conocimiento

Desarrollo

Arte y Cultura

Otras Actuaciones

---

**Actuaciones Sociales 2002  
Brasil** <sup>(2) (3)</sup>

Miles €  
**23.873**

**De carácter interno** <sup>(4)</sup> **21.726**

Formación y Educación  
Salud y Seguridad  
Medicina en el trabajo  
Alimentación y transporte  
Guarderías  
Comunicación Interna  
Otras actuaciones

**De carácter externo** **2.147**

Educación  
Cultura  
Salud  
Donaciones y contribuciones  
Otros

**Actuaciones Sociales 2002  
México y Guatemala**

Miles €  
**685**

**De carácter interno** **608**

Capacitación y desarrollo profesional  
Seguros y gastos médicos  
Seguros de vida  
Premios de antigüedad  
Ayudas de comida  
Transporte  
Ropa de trabajo

**De carácter externo** **77**

Educación externa  
Solidaridad  
Otras actuaciones

(1) No incluye los gastos de personal propio correspondientes.

(2) La información detallada puede encontrarse en:

Balanco Social e Ambiental 2002 de COELBA (<http://www.coelba.com.br/>)

Relatorio Social 2002 de CELPE (<http://www.celpe.com.br/>)

Responsabilidade Social 1998-2002 de COSERN (<http://www.cosern.com.br/>)

(3) Para presentar la información de manera más homogénea con la correspondiente a las actuaciones en España se han suprimido las cantidades relativas a Seguridad Social Obligatoria, Tributos y Programa Social de Electrificación Rural

(4) Incluye la participación de los trabajadores en los resultados por un importe de 8.533 miles €.



### ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Global Reporting Initiative (GRI) ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)) recomienda en su "2002 Sustainability Reporting Guidelines" un índice concreto para que las empresas que lo deseen informen sobre sus actividades.

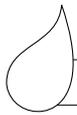
IBERDROLA dispone de diversos instrumentos de comunicación con sus interlocutores sociales, por lo que la información recomendada por GRI puede estar recogida en cualquiera de los mismos.

La política de IBERDROLA en relación con la sostenibilidad se recoge en el documento "*La actividad de IBERDROLA y el Desarrollo Sostenible*". Las implicaciones económicas, medioambientales y sociales de las actividades del Grupo IBERDROLA en el ejercicio 2002 se recogen en los siguientes documentos: "*Informe Anual 2002*", "*Informe Medioambiental 2002*" y el presente "*Informe Social 2002*". El compromiso de IBERDROLA se recoge en el "*Código de Conducta Profesional del Grupo IBERDROLA*". Los cinco documentos pueden consultarse y obtenerse en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

En el presente Anexo se incluye la tabla de contenidos del informe recomendado por GRI y el lugar donde IBERDROLA informa sobre los mismos. Esta información puede, en algunos casos, ser completa en relación a la información solicitada. En otros casos puede ser solamente información parcial, como consecuencia de los diferentes criterios de elaboración de los documentos de referencia a lo largo del tiempo. Para mejorar esta información en el futuro, se seguirá el criterio expresado en la Nota 2 del presente Anexo.

Las siglas utilizadas son:

- IA Informe Anual 2002
- IMA Informe Medioambiental 2002
- IS Informe Social 2002
- IDS La Actividad de IBERDROLA y el Desarrollo Sostenible
- CCP Código de Conducta Profesional del Grupo IBERDROLA
- n.d. No disponible en los 5 documentos anteriores
- n.a. No aplica
- p. página
- sig. siguientes



Contenido del Informe GRI		Información IBERDROLA
<b>1.</b>	<b>VISIÓN Y ESTRATEGIA</b>	
1.1	Exposición de la visión y estrategia respecto al desarrollo sostenible.	IDS
1.2	Declaración del Presidente describiendo los elementos claves.	IDS / IS p.11-17
<b>2.</b>	<b>PERFIL</b>	
<b>Perfil de la empresa</b>		
2.1	Nombre de la empresa.	IA p.241
2.2	Principales productos y servicios, incluyendo marcas si procede.	IS p.40
2.3	Estructura operativa de la empresa.	IA p.30, p.43
2.4	Descripción de Direcciones, Cías operadoras, filiales y empresas conjuntas.	IA p.87-107, p.202-207
2.5	Países en los que opera.	IS p.7-9
2.6	Naturaleza de la propiedad; forma jurídica.	IA p.12
2.7	Naturaleza de los mercados a los que se sirve.	IS p.7-9
2.8	Magnitud de la empresa.	IS p.7-9, p.23
2.9	Interlocutores, datos clave de los relevantes y relación con la empresa.	IS p.15-16
<b>Alcance del Informe</b>		
2.10	Personas de contacto para temas relacionados con el informe.	IS p.77
2.11	Período al que corresponde el informe.	Año 2002
2.12	Fecha de informes previos (si están disponibles).	Nota 1
2.13	Cobertura del Informe y limitaciones específicas de su alcance.	IS p.12
2.14	Cambios significativos desde la publicación de informes anteriores	n.a.
2.15	Características de la información sobre actividades conjuntas.	n.a.
2.16	Descripción de la naturaleza y efecto de modificaciones introducidas.	n.a.
<b>Perfil del Informe</b>		
2.17	Decisiones de no aplicar los principios o protocolos GRI al informe	Nota 2
2.18	Criterios usados en la contabilidad económica, ambiental y social	IA p.124 y sig.
2.19	Cambios significativos en los métodos de cálculo respecto a informes previos	n.a.
2.20	Políticas y medidas internas para garantizar la calidad del Informe.	IA p.11
2.21	Política y medidas actuales para la verificación externa del Informe.	Nota 3
2.22	Métodos de obtención de información adicional relacionada con el Informe.	IS p.77
<b>3.</b>	<b>ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN</b>	
<b>Estructura y gobierno corporativo</b>		
3.1	Estructura de gobierno de la Empresa.	IA p.20-36
3.2	Porcentaje de consejeros independientes sin cargo ejecutivo	IA p.20 / IS p.19
3.3	Proceso para determinar las necesidades de los expertos del Consejo.	IA p.20-36
3.4	Procesos en el Consejo para supervisar la identificación y gestión de la empr..	IA p.20-36
3.5	Relación entre la remuneración directiva y la consecución de objetivos	IA p.20-36
3.6	Estructura organizativa y miembros clave responsables de la supervisión.	IA p.20-36
3.7	Misión, valores y códigos de conducta internos y su aplicación.	CCP
3.8	Mecanismos para que los accionistas hagan recomendaciones al Consejo.	IS p.35-37
<b>Compromiso con los interlocutores</b>		
3.9	Bases para la identificación y selección de los principales interlocutores.	IS p.15-16
3.10	Descripción de las consultas a interlocutores.	IS p.32, p.36-37, p.40-41, p.46-47
3.11	Tipo de información generada por las consultas a interlocutores.	n.d.
3.12	Empleo de la información resultante del compromiso con los interlocutores.	n.d.

**Políticas globales y sistemas de gestión**

3.13	Explicación de si y cómo la Empresa trata el principio de prudencia.	Nota 4
3.14	Iniciativas desarrolladas externamente que la empresa suscribe o apoya	IS p.11
3.15	Principales asociaciones a las que pertenece la empresa.	Nota 7
3.16	Políticas y/o sistemas para gestionar los impactos previos y posteriores.	Nota 5
3.17	Enfoque de la gestión de impactos económicos, m.amb. y sociales indirectos.	Nota 5
3.18	Decisiones sobre la ubicación de las operaciones.	IA p.208-212
3.19	Programas y procedimientos económicos, medioambientales y sociales.	IDS
3.20	Estado de la certificación de gestión económica, medioambiental y social.	IMA p.19 y sig.

**4. INDICADORES DE ACTUACIÓN**

**4.1 INDICADORES DE ACTUACIÓN ECONÓMICA**

**Impactos Económicos Directos**

**Clientes**

EC1.	Ventas Netas.	IS p.8
EC2.	Desglose geográfico de los mercados.	IS p.7-9

**Proveedores**

EC3.	Coste de todos los bienes, materiales y servicios adquiridos.	IS p.45
EC4.	Porcentaje de contratos pagados conforme a los términos acordados	Nota 6
EC11.	Desglose de proveedores por organizaciones y países.	Nota 6

**Empleados**

EC5.	Gastos salariales totales desglosados por países o regiones.	IA p.122, p.191
------	--	-----------------

**Proveedores de capital**

EC6.	Distribución de los proveedores de capital por tipos.	IA p.122, p.222
EC7.	Aumento/disminución en reservas al final del período.	IA p.222

**Sector público**

EC8.	Suma total de todo tipo de impuestos pagados, desglosados por países	IA p.122, p.191, p. 176-177
EC9.	Ayudas económicas recibidas desglosadas por países o regiones.	IA p.199
EC10.	Desglose de donaciones a la comunidad por tipos y destinatarios.	IS p.66-67
EC12.	Gasto total en desarrollo de infraestructura no ligada al negocio básico.	Nota 6

**Impactos Económicos Indirectos**

EC13.	Impactos económicos indirectos. Externalidades más importantes.	Nota 6
-------	---	--------

**4.2 INDICADORES DE ACTUACIÓN MEDIOAMBIENTAL**

**Materias primas**

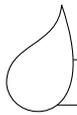
EN1.	Consumo total de materias primas aparte del agua, por tipos.	Nota 6
EN2.	Porcentaje de materias primas utilizadas que son residuos	IMA p.35

**Energía**

EN3.	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias.	IMA p.33
EN4.	Consumo indirecto de energía.	Nota 6
EN17.	Iniciativas para emplear fuentes renovables e incrementar rendimientos	IMA p.37-39
EN18.	Huella del consumo de energía de los principales productos	Nota 6
EN19.	Otros usos indirectos de la energía y sus implicaciones	Nota 6

**Agua**

EN5.	Consumo total de agua.	IMA p.33
EN20.	Fuentes de agua y ecosistemas/hábitats afectados significativamente	Nota 6
EN21.	Extracción anual de aguas subterráneas y superficiales en % de disponibles	Nota 6
EN22.	Cómputo total de reciclaje y reutilización de agua.	IMA p.33

**Biodiversidad**

EN6.	Ubicación y extensión de suelo empleado en hábitats ricos en biodiversidad	IMA p.22-26
EN7.	Análisis de los principales impactos en la biodiversidad	IMA p.22-26

**Emisiones, vertidos y residuos**

EN8.	Emisiones de gases invernadero.	IMA p.45-47
EN9.	Utilización y emisiones de sustancias reductoras del ozono.	IMA p.46
EN10.	NOx, SOx, y otras emisiones atmosféricas importantes, desglosadas por tipo.	IMA p.47
EN11.	Cantidad total de residuos, desglosados por tipos y destinos.	IMA p.34-35
EN12.	Vertidos al agua de importancia, por tipo.	Año 2002 sin vertidos
EN13.	Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia	Año 2002 sin escapes
EN30.	Otras emisiones indirectas relevantes de gases invernadero.	IMA p.46
EN31.	Producción, transporte, importación o exportación de residuos Basilea	IMA p.34-35
EN32.	Fuentes de agua y ecosistemas/hábitats afectados por vertidos.	Nota 6

**Proveedores**

EN33.	Actuación de los proveedores con relación a los aspectos medioambientales.	IMA p.30-31
-------	--	-------------

**Productos y servicios**

EN14.	Impactos medioambientales significativos de los productos y servicios.	Nota 6
EN15.	Porcentaje del peso de los productos vendidos susceptible de ser recuperado.	n.a.

**Cumplimiento**

EN16.	Episodios y multas asociados al incumplimiento de convenios, tratados, etc.	Año 2002 sin incidentes
-------	---	-------------------------

**Transporte**

EN34.	Impactos medioambientales significativos vinculados a la logística.	n.a.
-------	---	------

**General**

EN35.	Gastos totales en materia de medio ambiente, por tipo.	IMA p.31
-------	--	----------

**4.3 INDICADORES DE ACTUACIÓN SOCIAL****Indicadores de Actuación Social: Prácticas Laborales y Trabajo Decente****Empleo**

LA1.	Desglose de la plantilla por país/región, situación y tipo de empleo.	IS p.23-24
LA2.	Creación de empleo neta y promedio de facturación por país/región.	IA p.109
LA12.	Beneficios de los empleados adicionales a los legalmente establecidos	IS p.24-31

**Relaciones empresa / trabajadores**

LA3.	Porcentaje de empleados representados por sindicatos independientes.	IS p.25
LA4.	Políticas de información, consulta y negociación de cambios organizativos.	IS p.26, p.32-33
LA13.	Previsión para representación formal de trabajadores en tomas de decisión.	IS p.25-26

**Salud y seguridad**

LA5.	Métodos de registro y notificación de enfermedades y accidentes .	n.d.
LA6.	Comisiones conjuntas de salud y seguridad empresa/trabajadores.	IS p.27-28
LA7.	Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales.	IS p.27-28
LA8.	Descripción de políticas o programas sobre el VIH/SIDA.	n.d.
LA14.	Evidencia de cumplimiento de las directrices de salud en el trabajo de la OIT	IS p.23
LA15.	Acuerdos formales con sindicatos sobre salud y seguridad en el trabajo.	IS p.27-28

**Formación y educación**

LA9.	Promedio de horas de formación por año y empleado por tipo de empleado.	IS p.30-31
LA16.	Programas que fomenten la continuidad en el empleo.	IS p.28-31
LA17.	Políticas y programas para gestión de habilidades y formación continuada.	IS p.28-31

**Diversidad y oportunidad**

LA10.	Políticas o programas dirigidas a la igualdad de oportunidades.	IS p.24
LA11.	Composición del equipo directivo incluyendo indicadores de diversidad.	IS p.23-24

**Indicadores de Actuación Social: Derechos Humanos**

**Estrategia y gestión**

HR1.	Políticas, guías y procedimientos de consideración de los derechos humanos.	CCP, IS p.23
HR2.	Evidencia de consideración de derechos humanos en tomas de decisiones.	IS p.45
HR3.	Políticas y procedimientos para evaluar y tratar logros en derechos humanos.	IS p.45
HR8.	Formación de los empleados en prácticas relativas a derechos humanos.	IS p.29-31

**No discriminación**

HR4.	Política general y procedimientos para prevenir cualquier discriminación.	CCP p.9, IS p.23
------	---	------------------

**Libertad de asociación y negociación colectiva**

HR5.	Libertad de asociación y procedimientos para considerarla.	IS p.23, p.26
------	--	---------------

**Trabajo infantil**

HR6.	Políticas que excluyen el trabajo infantil definido en el Convenio 138 de la OIT.	IS p.23
------	---	---------

**Trabajo forzoso y obligatorio**

HR7.	Políticas para prevenir el trabajo forzoso y obligatorio.	IS p.23
------	---	---------

**Medidas disciplinarias**

HR9.	Prácticas de apelación, incluyendo los temas de derechos humanos.	IS p.26
HR10.	Políticas de no represalia y sistemas confidenciales de queja.	IS p.26

**Medidas de seguridad**

HR11.	Formación del personal de seguridad en derechos humanos.	n.d.
-------	--	------

**Derechos de los indígenas**

HR12.	Políticas, guías y procedimientos para tratar necesidades de pueblos indígenas	n.d.
HR13.	Mecanismos para gestionar las quejas de las comunidades.	n.d.
HR14.	Parte de los ingresos operativos redistribuidos en las comunidades locales.	IS p.66-67

**Indicadores de Actuación Social: Sociedad**

**Comunidad**

SO1.	Políticas para gestionar los impactos causados a las comunidades.	n.d.
SO4.	Premios recibidos relativos a comportamiento social, ético y medioambiental.	IS p.12, p.42-43

**Corrupción**

SO2.	Políticas de gestión para abordar el soborno y la corrupción.	CCP p.11-12
------	---	-------------

**Contribuciones políticas**

SO3.	Políticas de gestión de las contribuciones políticas.	n.a.
SO5.	Cantidades donadas a instituciones y partidos políticos.	n.a.

**Competencia y precios**

SO6.	Resoluciones relativas a causas judiciales sobre las normativas antimonopolio.	Nota 8
SO7.	Políticas para prevenir conductas contrarias a la libre competencia.	CCP p.15; Nota 9

**Indicadores de Actuación Social: Responsabilidad del Producto**

**Salud y seguridad del cliente**

PR1.	Políticas para preservar la salud y seguridad del cliente.	Cumplimiento íntegro de la normativa
PR4.	Número y tipo de incumplimientos de la normativa.	Año 2002, sin incumplimientos
PR5.	Número de demandas ratificadas por reguladores o cuerpos similares.	Año 2002, sin demandas
PR6.	Códigos de comportamiento voluntario, distinciones o certificaciones.	IS p.42

**Productos y servicios**

PR2.	Políticas de gestión relativas a información sobre el producto y etiquetado.	n.a.
PR7.	Número y tipo denuncias de incumplimiento de la regulación.	Año 2002, sin denuncias
PR8.	Políticas relacionadas con la satisfacción del cliente.	IS p.40-42

**Publicidad**

PR9.	Políticas relativas a la adhesión a códigos publicitarios voluntarios.	IS p.42
PR10.	Número y tipo de incumplimientos en publicidad y legislación comercial..	Año 2002, sin incumplimientos

**Respeto a la privacidad**

PR3.	Políticas y sistemas de gestión para asegurar la intimidad del cliente.	IS p.42
PR11.	Número de demandas probadas sobre violación de intimidad del cliente.	Año 2002, sin quejas

## NOTAS :

- 1) Informes disponibles en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com): Informe Anual 1999, 2000, 2001 y 2002  
Informe Medioambiental 1997, 1998, 1999, 2000, 2001 y 2002  
Memoria Social 2001  
Informe Social 2002

Para informes de años anteriores utilizar las direcciones del Anexo "Direcciones de interés"

- 2) IBERDROLA no ha adoptado ninguna decisión contraria a la aplicación de los principios o postulados GRI. La omisión de algunos de ellos, que incluso pueden estar siendo aplicados en la práctica, puede ser debida a que no han sido formulados explícitamente en las políticas corporativas o no se utilizan actualmente en los sistemas de gestión del Grupo. En tanto en cuanto los principios o postulados GRI sean una referencia empresarial válida en términos de sostenibilidad, los futuros informes de IBERDROLA buscarán la convergencia con los mismos.
- 3) El "Informe Medioambiental 2002" está certificado por AENOR conforme a la norma UNE-EN-ISO 9001:2000  
El "Informe Social 2002" se emite de "buena fe", siendo voluntad de IBERDROLA su certificación externa en futuras ediciones.
- 4) Las actividades realizadas por IBERDROLA requieren tecnologías y procedimientos ampliamente experimentados y aceptados por la comunidad científica, no representando riesgos incontrolados para el entorno. Con relación a los efectos de los campos electromagnéticos, IBERDROLA es consciente de la desconfianza que comportan y adoptará las recomendaciones que emanen de las autoridades competentes.
- 5) La información correspondiente a este apartado no se ha hecho explícita en la política corporativa, o en sus modelos o sistemas de gestión.
- 6) No se dispone actualmente, en los sistemas de gestión del Grupo, de datos relativos al indicador. Con relación a una futura adopción de los mismos, ver la Nota 2.
- 7) El Grupo IBERDROLA pertenece a más de 100 Asociaciones de todo tipo ligadas a su actividad empresarial. A continuación se incluyen las más relevantes, de ámbitos tanto nacional como internacional:

<i>España</i>	Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) Círculo de Empresarios UNESA Foro de la Industria Nuclear Española Comité Español del Consejo Mundial de la Energía Club Español de la Energía Club Español de Industria, Tecnología y Minería Club Financiero Casa de América Consejo Superior de Cámaras (CSC)
---------------	---

<i>Bolivia</i>	Cámara Boliviana de Electricidad Cámara de Industria y Comercio de Bolivia Cámara Española de Comercio
<i>Brasil</i>	Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (ABRADEE) Associação Nacional de Qualidade Total Câmara de Comercio Americana Instituto Ethos
<i>Guatemala</i>	Cámara de Industria de Guatemala (CIG) Cámara de Comercio de Guatemala Asociación de Gerentes de Guatemala (AGG)
<i>México</i>	Asociación Mexicana de Energía Eléctrica (AMME) Asociación de Industriales del Sur de Tamaulipas, A.C. (AISTAC) Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos, A.C. (AMEDIRH)
<i>Internacional</i>	EURELECTRIC EPRI CIRED CIGRE Club Nuclear (NULUC) Fundación Europea de la Energía Empresas Españolas en Bruselas (EEB) Unión Internacional de Confederaciones Empresariales (UNICE)

- 8) Durante el ejercicio 2002 ha seguido su curso el expediente administrativo abierto por el Servicio de Defensa de la Competencia, en Noviembre de 2001, contra todas las empresas eléctricas españolas, considerando la hipotética existencia de un abuso de posición dominante para provocar un alza artificial de precios durante un periodo de tres días.

El Grupo IBERDROLA ha defendido, en relación con este expediente, que su comportamiento responde a una estricta racionalidad económica, sin el más mínimo intento de abuso de posición dominante.

En su paso por el Tribunal de Defensa de la Competencia, que recibió las alegaciones y pruebas, este expediente se encuentra suspendido desde Abril de 2003.

- 9) El Grupo IBERDROLA dispone de un procedimiento interno, aprobado por el Comité de Dirección, sobre cuestiones relativas al Derecho de la Competencia y se encuentra en elaboración un "Manual de Buenas Prácticas del Grupo IBERDROLA en materia de Derecho de la Competencia".



### **DENOS SU OPINIÓN**

El presente Informe Social se encuentra disponible en formato electrónico en la página web de IBERDROLA (**[www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com)**)

Para mejorarlo necesitamos conocer sus comentarios y sugerencias para lo que agradeceríamos nos los hiciera llegar a través de la Encuesta disponible en nuestra web.

Valoramos mucho sus opiniones.

**ESPAÑA**

**ZONA NORTE** - Cardenal Gardoqui, 8. 48008 BILBAO  
Tel.: +34 944 151 411 Fax: +34 944 154 579

**ZONA CENTRO** - Tomás Redondo, 1. 28033 MADRID  
Tel.: +34 915 776 500 Fax: +34 917 842 110

**ZONA ESTE** - Isabel la Católica, 12. 46004 VALENCIA  
Tel.: +34 963 510 722 Fax: +34 963 885 298

**ZONA OESTE** - Veinte de Febrero, 8. 47001 VALLADOLID  
Tel.: +34 983 352 400 Fax: +34 983 350 173

**ZONA SUR** - Inca Garcilaso, s/n. Edificio Expo. Isla de la Cartuja. 41092 SEVILLA  
Tel.: +34 954 467 940 Fax: +34 954 467 947

**EUROPA**

**BÉLGICA** - Av. de la Renaissance, 12, 2°. 1000 BRUSELAS  
Tel.: +32 2 740 19 19 Fax: +32 2 740 19 20

**SUIZA** - Löwenstrasse, 25. CH-8001 ZÜRICH  
Tel.: +41 43 888 60 00 Fax: +41 43 888 60 01

**LATINOAMÉRICA**

**BOLIVIA** - Avda. Illimani, 1973, Miraflores. LA PAZ  
Tel.: +591 2 222 2200 Fax: +591 2 222 3756

**BRASIL** - Rua de Candelária, 65. Sala 2202  
20091-020 Centro. RÍO DE JANEIRO  
Tel.: +552 1 22 77 91 00 Fax: +552 1 25 16 96 84

Avda. Tancredo Neves, 450. Sala 3202  
Edificio Suarez Prade. Caminho das Arbores  
41820-020. SALVADOR DE BAHÍA  
Tel.: +557 1 271 82 00 Fax: +557 1 271 82 01

**CHILE** - Avda. Vitacura, 2771, 5° piso - oficina 503  
6763538 Las Condes. SANTIAGO DE CHILE  
Tel.: +562 236 57 17 Fax: +562 236 55 58

**GUATEMALA** - 6ª Avda., 8-14. Zona 1. GUATEMALA C.A. 01001  
Tel.: + 502 2 30 06 59 Fax: +502 4 20 40 08

**MÉXICO** - Bulevar Manuel Águila Camacho, 24 - Piso 19. Edificio Torre del Bosque  
Colonia Lomas de Chapultepec. Delegación Manuel Hidalgo. 11000 MÉXICO D.F.  
Tel.: +52 55 85 034 600 Fax: +52 55 85 034 605

**TELÉFONO DEL ACCIONISTA** +34 900 10 00 19

**TELÉFONO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** +34 901 20 20 20

**IBERDROLA en Internet** [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com)

**Correo electrónico de IBERDROLA** [informacion@iberdrola.com](mailto:informacion@iberdrola.com)

El presente documento proporciona una visión general, no exhaustiva, de las principales actividades que, relacionadas con la Responsabilidad Social, han sido realizadas por IBERDROLA durante 2002. Los datos se basan en el Informe Anual de la Sociedad, por lo que el detalle debe ser comprobado allí y siempre prevalecerá en caso de error o contradicción.

Se emite con la voluntad de aportar una información veraz y ha sido elaborado tanto para información de nuestro propio personal como para su difusión pública.

Dada la dispersión geográfica en la que se desarrollan las actividades de IBERDROLA, la diversidad de las mismas y la fecha en la que se edita este documento (Octubre 2003) -con datos que posteriormente pueden ser reevaluados- pudieran haberse producido en este Informe errores u omisiones, totalmente involuntarios, que serían subsanados tan pronto fueran conocidos. Las posibles modificaciones al texto del presente documento quedarán incorporadas en la versión del mismo disponible en formato electrónico en la dirección de Internet [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com)



Edición: IBERDROLA. Dirección de Recursos Humanos y Servicios  
Diseño y Maquetación: IBERDROLA  
Fotografía: Getty images (portada), Luis Valenciano (2, 35, 41),  
Photo Alto (15), Image Bank (34), IBERDROLA (resto de fotos).  
Fotomecánica: Datacolor  
Impresión: Grafo, S.A.  
Depósito Legal: BI-2978-03



Impreso en papel ecológico reciclado · (Symbol Freeliffe Satin)





**IBERDROLA**