

Informe de sostenibilidad

Un enfoque integral del desempeño
económico, ambiental, social
y de gobierno corporativo de Iberdrola

2012



IBERDROLA



Informe de sostenibilidad 2012

Sumario



Introducción

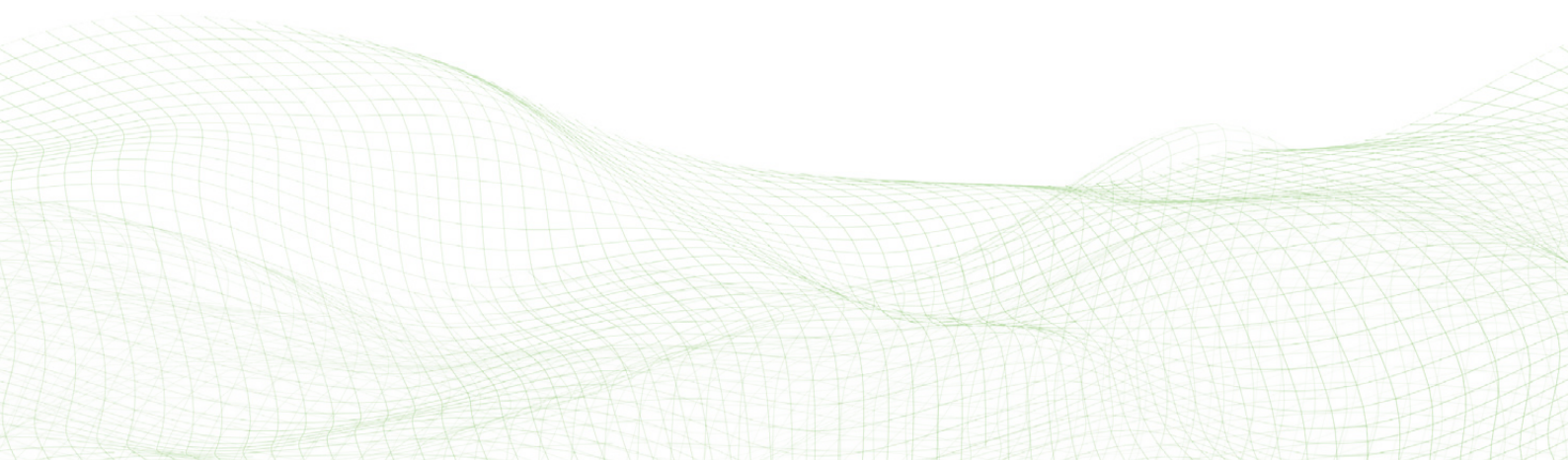
- 9** 1. Presentación
- 10** 2. Balance de sostenibilidad
- 12** 3. Las actividades principales de Iberdrola en cifras
- 14** 4. Objetivos, actuaciones y retos
- 16** 5. Iberdrola en la sociedad

A Perfil

- 20** 1. Estrategia y análisis (1.1 a 1.2)
- 25** 2. Perfil de la organización (2.1 a 2.10 / EU1 a EU5)
- 38** 3. Parámetros del informe (3.1 a 3.13)
- 46** 4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés (4.1 a 4.17)

B Dimensión económica

- 66** Enfoque de gestión (EU6 a EU9)
- 75** Indicadores del desempeño económico (EC1 a EC9 / EU10 a EU12)



C Dimensión ambiental

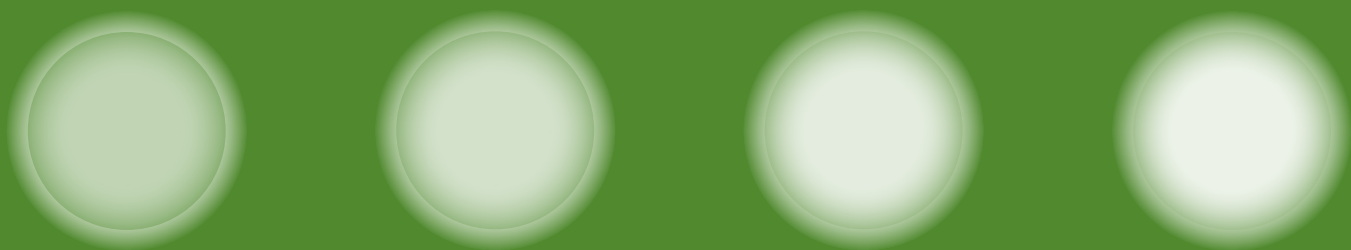
- 86** 1. Enfoque de gestión
- 92** 2. Indicadores del desempeño ambiental (EN1 a EN30/EU13)

D Dimensión social

- PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO**
- 126** 1. Enfoque de gestión (EU14 a EU16)
 - 141** 2. Indicadores del desempeño en prácticas laborales y ética del trabajo (LA1 a LA14 / EU17 a EU18)
- DERECHOS HUMANOS**
- 156** 1. Enfoque de gestión
 - 164** 2. Indicadores del desempeño en derechos humanos (HR1 a HR9)
- SOCIEDAD**
- 168** 1. Enfoque de gestión (EU19 a EU21)
 - 173** 2. Indicadores del desempeño en sociedad (SO1 a SO8/EU22)
- RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTO**
- 188** 1. Enfoque de gestión (EU23 a EU24)
 - 193** 2. Indicadores del desempeño en responsabilidad sobre producto (PR1 a PR9 / EU26 a EU30)

E Anexos

- 204** ANEXO 1: Índice de contenidos GRI
- 217** ANEXO 2: Índice de contenidos en relación con los principios del Pacto Mundial
- 218** ANEXO 3: Informe de verificación externa independiente



Introducción



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **IBERDROLA, S.A.** ha presentado su memoria "INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2012" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 01 de febrero 2013

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque IBERDROLA, S.A. ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 31 de enero 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

PRESENTACIÓN

Iberdrola presenta el *Informe de sostenibilidad 2012*, aprobado por su Consejo de Administración en la reunión de 13 de febrero de 2013, previo informe de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa de dicho Consejo.

Este informe se ha preparado siguiendo las recomendaciones de la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, versión 3.0*, de *Global Reporting Initiative* (Guía GRI), y de su *Suplemento para las empresas del sector eléctrico*, publicado por GRI en 2008. Iberdrola publica este informe con la finalidad de que sus grupos de interés tengan una imagen fiel y veraz de su desempeño durante el ejercicio 2012, de acuerdo con los compromisos asumidos en la *Política general de responsabilidad social corporativa* de la Sociedad.

El lector del *Informe de sostenibilidad 2012* dispone también del *Informe anual de gobierno corporativo 2012*, del *Informe financiero anual 2012* y de la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2012*, todos ellos accesibles en www.iberdrola.com, que contienen información adicional de utilidad para un completo entendimiento de las actuaciones de Iberdrola.

Durante el ejercicio 2012 se ha continuado reforzando la fiabilidad y comparabilidad de la información suministrada, con el resultado de que, un año más, entre los diferentes niveles de aplicación definidos por GRI, este informe ha alcanzado el nivel de aplicación A+, que corresponde al de una organización experta que cuenta con la comprobación propia de GRI y la verificación externa independiente.

NIVEL DE APLICACIÓN GRI

	C	C+	B	B+	A	A+
Auto declaración						✓
Comprobado por tercera parte						✓
Comprobación GRI						✓

Nota: Las cifras incluidas en este informe siguen la notación habitual utilizada en España, estando las cifras de millar separadas por medio de un punto (.) y las decimales por medio de una coma (,).

IBERDROLA

Iberdrola está constituida por un conjunto de sociedades que en el ejercicio 2012 han operado en 39 países, siendo los más importantes: España, Reino Unido, Estados Unidos de América, México y Brasil.

La Compañía está organizada en Áreas de Negocio Globales, con una corporación única que les presta servicios de diferente naturaleza:

- Corporación única
- Negocio Generación y Comercial
- Negocio Redes
- Negocio Renovables
- Otros negocios del Grupo

Las actividades principales del Grupo Iberdrola se llevan a cabo en los siguientes ámbitos: producción de electricidad mediante fuentes renovables y convencionales; transporte y distribución de electricidad; comercialización de electricidad y servicios energéticos asociados; servicios de ingeniería y construcción y operación de instalaciones energéticas; y otras actividades adicionales en otros sectores de actividad.



Una empresa responsable

- Líder mundial del DJSI 2012
- Primera *utility* con activos nucleares seleccionada en FTSE4Good
- Seleccionada en CDLI y CDPI de *Carbon Disclosure*
- Entre las 100 compañías más sostenibles del mundo en Global100
- *Gold Class* del sector electricidad en *Sustainability Yearbook 2012*
- Líder del sector *utilities*: electricidad, gas y agua, en Merco 2012

BALANCE DE SOSTENIBILIDAD 2012

DESEMPEÑO ECONÓMICO

	UNIDAD ⁽¹⁾	2012	2011
Recursos			
Activos totales	MM €	96.816	97.016
Fondos propios	MM €	34.085	33.208
Apalancamiento financiero ⁽²⁾	%	47,1	48,8
Inversiones en el ejercicio	MM €	3.676	4.002
Procesos y operaciones			
Ingresos	MM €	35.839	33.526
Costes operativos	MM €	24.144	21.864
Retribución a empleados	MM €	2.391	2.153
Pagos a proveedores de capital	MM €	2.643	2.630
Pagos a administraciones públicas	MM €	1.390	1.657
Contribución a la comunidad (LBG)	MM €	38	35
Valor económico retenido	MM €	5.233	5.187
Resultados			
Beneficio bruto de explotación (Ebitda)	MM €	7.727	7.650
Beneficio antes de impuestos (BAI)	MM €	3.075	3.454
Beneficio neto	MM €	2.840	2.805
Capitalización bursátil (a 31 de diciembre)	MM €	25.753	28.465
Valor bursátil (a 31 de diciembre)	€	4,19	4,84
P.E.R.	veces	9,07	10,15
Beneficio por acción	€/acción	0,46	0,46

(1) MM = millones; M = miles.

(2) Definido como: deuda neta/(deuda neta + fondos propios).

DESEMPEÑO AMBIENTAL ⁽³⁾

	UNIDAD ⁽¹⁾	2012	2011
Recursos			
Capacidad instalada	MW	46.039	46.032
Producción neta total	GWh	134.396	145.146
Inversiones ambientales	MM €	1.062,35	1.297,57
Gastos ambientales	MM €	723,26	261,27
Procesos y operaciones			
Certificaciones ambientales (ISO14001/EMAS)	nº	88	57
Consumo de combustible	M tep	19.236	20.172
Autoconsumo de energía en generación	M GJ	27.199	22.762
Necesidades de agua ⁽⁴⁾	hm ³	45.837	93.602
Uso agua / Producción global	m ³ /GWh	699	620
Pérdidas eléctricas en la red	%	(5)	(5)
Contratos de clientes finales en España y EE. UU. con factura electrónica	%	9,1	8,2
Resultados			
Capacidad instalada libre de emisiones	%	59,4	58,2
Capacidad instalada de energía renovable	%	30,5	29,7
Producción libre de emisiones	%	51,9	48,8
Producción de energía renovable	%	23,6	19,8
Emisiones específicas de CO ₂	t/GWh	264	248
Emisiones específicas de SO ₂	t/GWh	0,371	0,309
Emisiones específicas de NO _x	t/GWh	0,424	0,290
Emisiones específicas de partículas	t/GWh	0,019	0,016
Cenizas volantes producidas	t	944.244	723.176
Cenizas reutilizadas	%	26	34
Residuos peligrosos por energía generada	t/GWh	0,347	0,104
Energía producida bajo sistemas de gestión ambiental certificados	%	85,2	87,6
CO ₂ evitado por iniciativas de eficiencia	kt	24.014	37.462
Emisiones directas CO ₂ . Alcance 1 ⁽⁶⁾	kt	35.709	36.193
Emisiones indirectas CO ₂ . Alcance 2 ⁽⁶⁾	kt	13.389	5.189
Emisiones indirectas CO ₂ . Alcance 3 ⁽⁶⁾	kt	29.222	26.594

(3) La información corresponde a los perímetros definidos en el apartado 3.6.

(4) Se ha modificado el criterio de cálculo de este indicador.

(5) Indicador EU12.

(6) Indicador EN18.

DESEMPEÑO SOCIAL ⁽³⁾

	UNIDAD ⁽¹⁾	2012	2011
Recursos			
Número de trabajadores	nº	30.744	32.809
Puntos de suministro:	MM	31,7	30,7
> Energía eléctrica	MM	28,1	27,4
> Gas	MM	3,6	3,3
Compras de suministro general	MM €	4.830	5.322
Fondos para el desarrollo social:	MM €	51,7	116,2
> Contribuciones a la comunidad	MM €	37,7	34,7
> Programas de electrificación rural	MM €	14,0	81,5
Inversiones en I+D+i	MM €	145	136
Procesos y Operaciones			
Contratos a tiempo completo	%	95	95
Contratos de tipo indefinido	%	98	98
Trabajadores con convenio colectivo	%	80	81
Horas de formación	MM	1,12	1,25
Horas de formación por empleado	h	36,35	39,01
Asistentes a cursos de formación	nº	161.710	167.102
Número de proveedores con pedido en el año en el sistema corporativo	nº	19.408	21.038
Resultados			
Empleo, salud y seguridad laboral			
Edad media de la plantilla	años	43,12	42,73
Antigüedad media de la plantilla	años	15,32	15,02
Diversidad hombres/mujeres	%	76/24	77/23
Relación entre salario inicial estándar y salario mínimo local	%	151,22	161,92
Ratio accidentados (IR)	(7)	0,34	0,46
Ratio enfermedades profesionales (ODR)	(7)	0,02	0,03
Ratio de días perdidos (LDR)	(7)	13,1	21,1
Ratio de absentismo (AR)	(7)	5.659	5.727
Calidad de servicio y atención al cliente			
Índices de calidad de servicio		(8)	(8)
Incidentes relativos a salud, seguridad, información, publicidad y privacidad según protocolos GRI	nº	673	4.382
Importe consolidado de las multas recibidas	MM €	41,8	56,4
Calidad de la cadena de suministro			
Gestión sostenible de la cadena de suministro ⁽⁹⁾ :			
> Importe adjudicado a proveedores clasificados	%	84	78 ⁽¹⁰⁾
> Importe contratado a proveedores con SG de calidad certificado	%	82	79
> Importe contratado a proveedores con SG ambiental certificado	%	71	67
> Importe contratado a proveedores con Sistema de prevención de riesgos certificado	%	67	61
> Número de proveedores evaluados con criterios RSE ⁽¹¹⁾	nº	1.232	1.078
Compras en países de "riesgo" ⁽¹²⁾	%	8,9	9,9
Compras a proveedores locales	%	90	91
Compras en España a centros especiales de empleo	MM €	2,2	2,2

(7) Calculados según el indicador LA7 de GRI.

(8) Indicadores EU28 y EU29.

(9) Proveedores con pedidos en el año 2012 de importe igual o mayor a 400.000 euros.

(10) Datos a cierre noviembre 2012.

(11) Resultados en 2012 del modelo Scoring RSC en proveedores.

(12) Según clasificación de OIT.

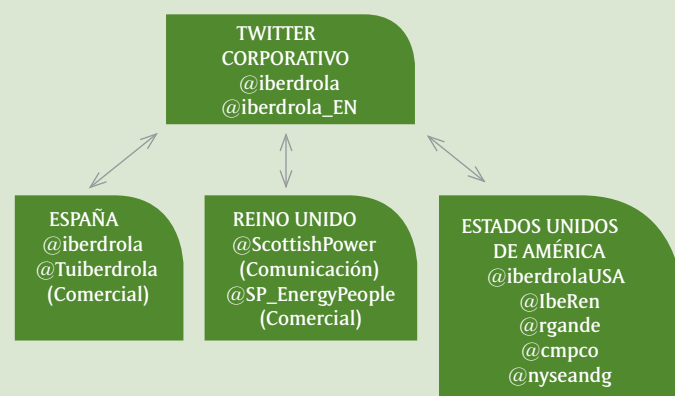
Un grupo internacional

- La mayor compañía energética de España
- El primer productor de energía eólica y tercera compañía de Redes de Reino Unido
- El segundo mayor productor de energía eólica de Estados Unidos de América
- El primer productor privado de México
- El principal distribuidor de electricidad en Brasil por número de clientes

Con amplia presencia en medios sociales

Iberdrola es una empresa pionera en comunicación 2.0. A lo largo de 2012, la Compañía abrió perfiles en Facebook y LinkedIn, puso en marcha el despliegue internacional de sus filiales en Twitter y lanzó el Blog Iberdrola. Cuenta con canales corporativos en los siguientes medios sociales:

-  <http://www.iberdrola.com>
-  <http://twitter.com/Iberdrola>
-  <http://www.facebook.com/Iberdrola>
-  <http://www.blog.iberdrola.com/>
-  <http://www.youtube.com/iberdrola>
-  <http://www.flickr.com/iberdrola>
-  <http://www.slideshare.net/Iberdrola>
-  <http://www.linkedin.com/company/8597?trk>



Iberdrola ha difundido en tiempo real los principales eventos del año, como las Presentaciones de resultados, la Junta General de Accionistas, la Comunicación de las perspectivas 2012-2014 o la inauguración de la Torre Iberdrola en Bilbao (España), nueva sede del Grupo.

LAS ACTIVIDADES PRINCIPALES DE IBERDROLA EN CIFRAS

NEGOCIO GENERACIÓN Y COMERCIAL

Las actividades de Iberdrola en este negocio tienen como misión la producción de electricidad y la venta de energía a clientes. Desarrolla su actividad principalmente en España, Portugal, Reino Unido, México, Estados Unidos de América y Canadá, lo que le permite diversificar el riesgo, obtener un mayor conocimiento de los mercados e identificar nuevas oportunidades de negocio.

NEGOCIO GENERACIÓN Y COMERCIAL			
Principales magnitudes	Unidad	2012	2011
Plantilla	Nº personas	7.348	7.097
Potencia instalada	MW	30.403	30.705
- España	"	19.382	19.701
- Reino Unido	"	6.036	6.036
- México	"	4.985	4.968
Producción	GWh	96.313	110.302
- España	"	44.916	52.716
- Reino Unido	"	16.426	20.584
- México	"	34.971	37.002
Ventas electricidad y gas a clientes ⁽¹⁾	GWh	135.200	127.178
- España y Portugal	"	78.100	76.768
- Reino Unido	"	57.100	50.410
Inversiones	Millones €	441	486
- Hidráulica	"	81	134
- Nuclear	"	164	131
- Resto	"	195	221
Ebitda	Millones €	2.355	2.255

(1) En México, la energía producida se vende a la Comisión Federal de Electricidad (CFE).

NEGOCIO REDES

Este negocio comprende diversos ámbitos de distribución de electricidad en España, Reino Unido, Estados Unidos de América y Brasil. La operación y mantenimiento de las redes considera como factor prioritario la seguridad en la operación, entendida como seguridad de las personas, del medio ambiente, y de las propias instalaciones.

NEGOCIO REDES			
Principales magnitudes	Unidad	2012	2011
Plantilla	Nº personas	14.204	14.587
Puntos de suministro eléctrico	Millones	28,10	27,54
- España	"	10,85	10,79
- Reino Unido	"	3,40	3,20
- Estados Unidos de América	"	1,86	1,85
- Brasil	"	12,00	11,70
Energía eléctrica distribuida	GWh	210.622	204.843
- España	"	94.522	96.336
- Reino Unido	"	35.521	35.434
- Estados Unidos de América	"	31.573	31.201
- Brasil	"	49.006	41.872
Inversiones	Millones €	2.067	1.772
- España	"	426,6	450,4
- Reino Unido	"	515,9	380,4
- Estados Unidos de América	"	632,1	587,3
- Brasil	"	492,6	353,9
Ebitda	Millones €	3.249	3.825

NEGOCIO RENOVABLES

Este negocio opera en quince países del mundo, siendo sus principales áreas geográficas: España, Estados Unidos de América y Reino Unido. El Grupo Iberdrola es líder mundial en energía eólica y referente internacional en energías renovables, siendo esta actividad uno de los mayores vectores de crecimiento del Grupo y una apuesta firme por las energías más limpias, como base de una explotación responsable de los recursos.

NEGOCIO RENOVABLES ⁽²⁾			
Principales magnitudes	Unidad	2012	2011
Plantilla	Nº personas	1.915	2.151
Potencia instalada renovable	MW	14.034	13.690
- España, Portugal e Internacional	"	7.306	7.365
- Reino Unido	"	1.235	1.041
- Estados Unidos de América	"	5.493	5.284
Producción renovable	GWh	31.784	28.721
- España, Portugal e Internacional	"	15.450	13.621
- Reino Unido	"	2.277	2.155
- Estados Unidos de América	"	14.057	12.945
Inversiones	Millones €	763	1.564
- España, Portugal e Internacional	"	437	493
- Reino Unido	"	397	319
- Estados Unidos de América	"	-71	752
Ebitda	Millones €	1.620	1.456

(2) La información correspondiente a Reino Unido incorpora el parque eólico de la República de Irlanda (15 MW).

Los cuadros anteriores se refieren a los tres negocios principales del Grupo, con el objetivo de reflejar sus principales magnitudes. Para obtener la información global del Grupo, es preciso consolidar tanto la información anterior, como la del resto de actividades de la Compañía. El Balance de Sostenibilidad, en las páginas 10 y 11, recoge la información global consolidada del Grupo Iberdrola.



OBJETIVOS, ACTUACIONES Y RETOS

En el presente informe, Iberdrola comunica los resultados obtenidos por la Compañía en las dimensiones económica, ambiental, social y de gobierno corporativo, así como las estrategias de sus negocios y los retos a los que se enfrenta la Compañía.

Como resumen de los avances que Iberdrola ha realizado en las dimensiones mencionadas, el cuadro siguiente recoge los objetivos genéricos relacionados con sus grupos de interés, los avances realizados en 2012 y los retos que se plantean a medio plazo.

Desplegar estrategias de desarrollo de energías limpias, manteniendo el liderazgo mundial en energías renovables.	
Principales acciones 2012	Acciones a realizar a medio plazo
<ul style="list-style-type: none"> • Producción libre de emisiones: 51,9 %, frente a 48,8 % en 2011. • Capacidad instalada de energía renovable: 30,5 %, frente a 29,7 % en 2011. • Estrategia de desarrollo de energía eólica marina, desarrollando actualmente proyectos (5.580 MW), especialmente en el Reino Unido y Alemania. • Desarrollo de una metodología de ecodiseño en subestaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de cartera de proyectos de instalaciones renovables. • Desarrollo de instalaciones hidráulicas. • Análisis de ciclo de vida para su posible implantación. • Identificación y valoración de los riesgos ambientales.
Asegurar que la Compañía cumple con políticas y recomendaciones avanzadas de gobierno corporativo.	
Principales acciones 2012	Acciones a realizar a medio plazo
<ul style="list-style-type: none"> • Nombramiento de un Consejero director general. • Todas las Comisiones consultivas del Consejo de Administración están presididas por consejeros independientes, con menos de 10 años en el cargo. • Consolidación del sistema OLA (<i>On Line Accionistas</i>) como canal de comunicación permanente de los accionistas con la Compañía. 	<ul style="list-style-type: none"> • Avance en las prácticas de buen gobierno más demandadas e impulsadas por entidades de reconocido prestigio. • Avance en la información publicada que ofrezca un mayor desglose y separación de las diferentes actividades del Grupo Iberdrola. • Avance en la calidad e integración de la información publicada por los órganos de gobierno. • Constitución de un órgano dependiente de la Comisión de RSC, encargado de velar por el cumplimiento del sistema de gobierno corporativo en todos sus aspectos.
Mantener las tendencias de reducción de emisiones y consumo de combustible por unidad de energía producida y desarrollar los planes de biodiversidad.	
Principales acciones 2012	Acciones a realizar a medio plazo
<ul style="list-style-type: none"> • Emisiones específicas de CO₂: 264 t/GWh, frente a 248 t/GWh en 2011. • Emisiones evitadas debido a iniciativas de eficiencia: 24 millones de toneladas de CO₂, frente a 37 millones de toneladas en 2011. • Inventario de emisiones auditado con la norma ISO 14064. • Inclusión de la cadena de proveedores en la <i>Huella de carbono</i> de Iberdrola. 	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo de reducción de la intensidad de emisiones del 30 % sobre las de 2007. • Mantenimiento de la apuesta por la eficiencia energética a nivel global. • Desarrollo de una metodología para la valoración económica de los servicios ecosistémicos y el impacto en la biodiversidad. • Ampliación del alcance de la <i>Huella de carbono</i>.

Mejorar los niveles de certificación obtenidos en los ámbitos ambiental, de calidad.
Principales acciones 2012

- Energía producida bajo sistemas de gestión ambiental certificados: 85,2 %, frente a 87,6 % en 2011.
- Definido el conjunto de indicadores del *Cuadro de mando* de gestión ambiental a nivel de Grupo.
- Certificación de calidad ISO 9000, en el área de explotación de los parques eólicos de España, Reino Unido y Alemania (supone el 50 % de la potencia eólica instalada).

Acciones a realizar a medio plazo

- Continuación en la implantación de un sistema de gestión de calidad, según el estándar ISO 9000, en el Negocio de renovables.
- Certificación de la energía renovable generada en los Estados Unidos de América.
- Mantener o incrementar el alcance de las certificaciones según los estándares ISO 14001, ISO 9000 y EMAS, a nivel de Grupo.

Impulsar medidas de responsabilidad corporativa en la cadena de valor.
Principales acciones 2012

- III *Encuesta de satisfacción del proveedor*, con la participación de 1.970 proveedores.
- Integración creciente de los proveedores en la estrategia de sostenibilidad de la Compañía, con objetivos anuales del equipo de compras vinculados al desempeño del proveedor.
- III *Campaña de medición de gases de efecto invernadero* en proveedores, con la participación de 1.049 proveedores.
- Nº de proveedores evaluados con criterios RSC: 1.232, frente a 1.078 en 2011.
- Auditorías sociales a proveedores: 78, frente a 23 en 2011.
- Compras a proveedores locales: 90 %.
- Ampliación del alcance de la certificación ISO 9001 a los procesos de compra y clasificación de proveedores en el Reino Unido.

Acciones a realizar a medio plazo

- Consolidar el modelo global de gestión de proveedores para todo el Grupo.
- Acciones de tracción en la cadena de suministro y evaluación creciente de proveedores en RSC.
- Extender a todo el ámbito de compras del Grupo, las medidas anticorrupción en el proceso de contratación adoptadas en el Reino Unido.
- Reforzar las vías de diálogo con los proveedores: evaluar la percepción externa.
- Realizar comunicación a proveedores, en relación con el *Código ético* de la Compañía.

Consolidar la función de Recursos Humanos a nivel global, integrando la gestión de las personas.
Principales acciones 2012

- Formación a empleados: superado el millón de horas, por quinto año consecutivo.
- Impulso al programa de integración entre todas las empresas del Grupo.
- Renovación de las certificaciones como *Empresa familiarmente responsable*.
- Desarrollo del programa de intercambio cultural *Hello-Hola*, para avanzar en la convivencia de hijos de empleados, de diferentes países.
- Desarrollo del proyecto de cooperación internacional *Iberdrola-Sao Paulo 2.0*, para formar en Brasil a jóvenes en riesgo de exclusión social.
- Fomento de iniciativas para facilitar el trabajo en entornos con diversidad cultural.

Acciones a realizar a medio plazo

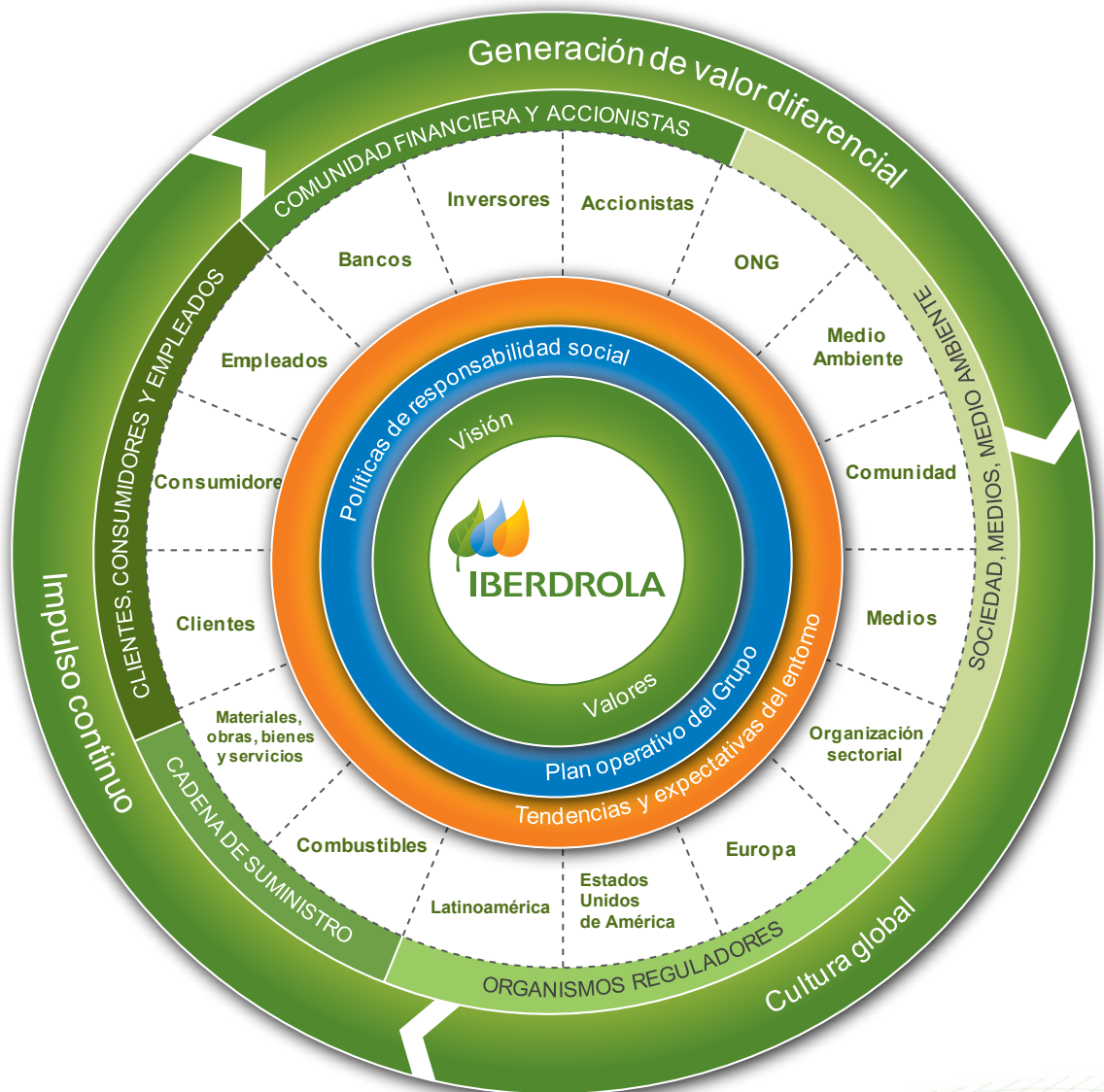
- Consolidar la función y el equipo de Recursos Humanos a nivel global.
- Integrar los procesos de gestión de RR.HH. a nivel global, utilizando una herramienta común.
- Ampliar el alcance de las certificaciones en el ámbito de la prevención.
- Extender la aplicación de las buenas prácticas para seguir reduciendo la accidentalidad.
- En el ámbito de la formación, se prevé avanzar en:
 - Integrar la gestión de la formación y el desarrollo profesional, a nivel internacional.
 - Implantar nuevos recursos formativos y de desarrollo profesional, a nivel internacional.
 - Desarrollar formación en España para el personal del Negocio de redes (Plan 2020).

IBERDROLA EN LA SOCIEDAD

IMPULSANDO LOS COMPORTAMIENTOS RESPONSABLES EN LA COMPAÑÍA

Iberdrola dispone de un Plan de RSC para el periodo 2013-2014, con los objetivos de: contribuir a generar una “cultura de la responsabilidad” global en el Grupo; generar confianza a través del impulso continuo de los comportamientos responsables y contribuir a la creación de valor compartido con sus grupos de interés.

Este plan se articula en torno a 8 ejes de acción, que dan lugar a 52 líneas de actuación y a los correspondientes indicadores de gestión, a desarrollar por los negocios del Grupo y por sus organizaciones corporativas. El seguimiento de estas actividades se realiza periódicamente en el Comité de RSC del Grupo y en la Comisión de RSC del Consejo de Administración.



GENERANDO CONFIANZA ENTRE SUS GRUPOS DE INTERÉS

La percepción de los grupos de interés sobre las actividades de la Compañía, y el grado de confianza que se deriva de la misma, son elementos relevantes de la gestión empresarial. Iberdrola mide periódicamente su reputación, desde 2005, siguiendo el estándar internacional RepTrak.

Este modelo analiza las 7 dimensiones de la reputación de una empresa: finanzas, liderazgo, oferta comercial, innovación, entorno de trabajo, integridad y ciudadanía, así como los 26 atributos que componen dichas dimensiones, según se refleja en el gráfico adjunto, lo que permite el conocimiento necesario para definir acciones específicas que posibiliten mejorar la confianza en Iberdrola de sus grupos de interés.





A

Perfil

A. Perfil

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

1.1. Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia

En los últimos años, Iberdrola ha apostado por la sostenibilidad en su sentido más amplio, buscando permanentemente el equilibrio entre sus resultados económicos, su desempeño ambiental y su compromiso con las personas, los países y las sociedades en los que está presente.

Para ello, desarrolla un proyecto industrial de largo plazo, en el que satisfacer las expectativas de sus grupos de interés (accionistas, empleados, clientes, proveedores...) se ha convertido en un objetivo prioritario.

Toda esta filosofía, que está en el centro de la estrategia y la gestión del Grupo, ha sido especialmente importante durante la crisis económica que hemos vivido y, sin duda, ha contribuido a que Iberdrola sea una de las pocas compañías europeas cuya cuenta de resultados no se ha resentido en este período.

El futuro inmediato, aunque no exento de dificultades, viene marcado por una incipiente recuperación económica que se irá consolidando en los próximos años.

Así lo apunta el Fondo Monetario Internacional que, ya para 2013, prevé un crecimiento del PIB del 2 % en Estados Unidos de América, del 1 % en Reino Unido y del 3,5 % en México y Brasil, mientras que en España, aunque se espera una ligera mejoría, seguirán registrándose tasas negativas.

En este contexto, Iberdrola va a continuar desarrollando su modelo de negocio sostenible, centrado en la generación y distribución de electricidad, y basado en la internacionalización y la eficiencia; el mismo modelo con el que se ha convertido en el mayor productor eólico y una de las principales compañías energéticas del mundo, presente en decenas de países, fundamentalmente, Reino Unido, España, Estados Unidos de América, Brasil y México, y suministrando energía a 120 millones de personas.

Para ello, Iberdrola ha diseñado unas bases estratégicas para el período 2012-2014, que tienen como objetivo consolidar su fortaleza financiera y preparar a la Compañía para la próxima fase de crecimiento económico.

Estas bases estratégicas contemplan:

- Mantener las inversiones en el entorno de los 12.300 millones de euros, dirigiéndolas a aquellas áreas y negocios con mayor previsibilidad y estabilidad regulatoria (en particular, a los negocios de redes y renovables, y a los países de Reino Unido, Estados Unidos de América y Brasil).
- Generar *cash flow* positivo en todos los negocios.
- Seguir implementando nuevas medidas de ahorro y reducción de costes, para continuar mejorando la eficiencia.
- Realizar desinversiones en activos y países no estratégicos por valor de 2.000 millones de euros.
- Disminuir la deuda en 6.000 millones de euros (de 32.000 a 26.000 millones), mejorando así los ratios financieros y fortaleciendo, aún más, el balance.
- Y mantener, en un nivel similar al de 2011, el Beneficio Bruto de Explotación (EBITDA) y el Beneficio Neto, así como la retribución a los accionistas.

Esta visión de la Compañía a medio plazo se complementa con otros aspectos igualmente importantes como:

Iberdrola desarrolla un proyecto industrial de largo plazo, en el que satisfacer las expectativas de sus grupos de interés se ha convertido en un objetivo prioritario

- Un sistema de gobierno corporativo que está a la vanguardia de las buenas prácticas nacionales e internacionales, y así ha sido reconocido por la prestigiosa publicación *World Finance*, que ha otorgado a Iberdrola el Premio al Mejor Gobierno Corporativo en España en 2012.
- Un firme compromiso con los comportamientos éticos, para lo que recientemente se ha creado una Unidad de Cumplimiento que, entre otras cuestiones, se ocupa de divulgar y hacer cumplir el *Código Ético* de la Compañía, así como de velar por el funcionamiento y el cumplimiento de la *Política para la prevención de delitos y contra el fraude*.
- Una apuesta histórica por la protección del medio ambiente, como lo prueba el hecho de que el 60 % de nuestra potencia instalada esté libre de emisiones y que las emisiones de CO₂ sean un 30 % inferior a la media del sector eléctrico europeo, lo que ha hecho que Iberdrola se haya situado como líder mundial en el Índice de Sostenibilidad Dow Jones.
- Un fomento continuo de la innovación, promoviendo iniciativas en los campos de las redes inteligentes o las energías marinas, entre otros, y por las que la Compañía ha sido reconocida como la *utility* española más innovadora, situándose entre las cinco primeras de Europa, según el Ranking R&D Scoreboard 2012.
- Un compromiso permanente con las personas que integran el equipo humano de Iberdrola, impulsando novedosas medidas de conciliación, así como un programa de formación a través del cual se imparten más de un millón de horas anuales. Este apoyo a la formación se completa con la presencia de 800 aprendices y becarios en todo el Grupo Iberdrola y con el Programa de becas y ayudas a la investigación en energía y medio ambiente, por el que casi 100 jóvenes están realizando estudios de postgrado o doctorado en España, Reino Unido y Estados Unidos de América.
- Y, finalmente, una importante labor de acción social en los campos de la biodiversidad, como el apoyo a programas de protección de aves; del arte y la cultura, como el Plan de restauración de iglesias románicas en España y Portugal; o de apoyo a los discapacitados y al deporte paralímpico.



Redes de transmisión de energía eléctrica (España).

De cara al futuro, Iberdrola pretende seguir ejerciendo un efecto tractor y dinamizador de la economía, a través de sus inversiones, sus compras de cerca de 5.000 millones de euros anuales, y dando empleo a casi 150.000 personas.

Con todo ello, el objetivo de la Compañía es contribuir decididamente a la recuperación económica y al crecimiento de los países en los que está presente, creando valor sostenible para todos.

1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades

1. Impactos principales de Iberdrola en materia de sostenibilidad.

Dimensión ambiental

La producción y distribución de energía eléctrica son actividades industriales con un potencial impacto sobre el entorno natural, causado para satisfacer el consumo demandado por el conjunto de los consumidores. En el aspecto ambiental, a lo largo de todo el ciclo de vida de la electricidad se producen impactos a escala global sobre la biodiversidad, el clima, la capa de ozono o la lluvia ácida y, a escala local, sobre el consumo de recursos naturales, las emisiones, los residuos, los vertidos, los campos electromagnéticos o el impacto paisajístico visual. Una descripción detallada de este tipo de impactos puede encontrarse en www.iberdrola.com, en el apartado "Medio Ambiente". Las acciones para controlar y reducir estos impactos se describen tanto en la parte de este informe dedicada a la dimensión ambiental como en la referida página web.

Iberdrola ha hecho de la inversión en redes eléctricas y en energías renovables vías estratégicas de crecimiento y está trabajando para mejorar el medio ambiente y a favor de la eficiencia energética mediante el siguiente conjunto de actuaciones:

- Como empresa eléctrica, incorporando tecnologías limpias, avanzadas y eficientes en producción y distribución.
- Como empresa comercializadora, informando, formando y proporcionando a los clientes soluciones que les ayuden a mejorar su eficiencia energética y a reducir el impacto ambiental de sus hábitos y consumo energéticos.
- Como consumidora de energía, asegurando la mejora continua de la eficiencia energética en los centros de trabajo, edificios y vehículos, desarrollando planes de movilidad y sensibilizando a los empleados.
- Como empresa compradora, incorporando cláusulas de compromiso ambiental y social en las condiciones contractuales con proveedores y preparando campañas de sensibilización y medición de la huella de carbono en la cadena de suministro.

Dimensión social

La transformación experimentada por Iberdrola en estos últimos años, con su internacionalización, ha implicado la aparición de nuevos e importantes retos, internos y externos, para la gestión del entorno social de la Compañía.

Iberdrola seguirá reforzando en los próximos años su compromiso en el ámbito de la responsabilidad social, de forma que toda la Compañía, en todos los países en los que opera, potencie los comportamientos éticos y responsables en toda la cadena de valor.

Las actividades de la Compañía tienen consecuencias para sus grupos de interés y los modelos de relación que Iberdrola ha establecido con sus clientes, empleados o proveedores quedan de manifiesto en los diferentes capítulos del presente informe, en el que también se recoge el modelo de gestión de las relaciones con las comunidades en las que desarrolla sus operaciones, promoviendo mecanismos de diálogo y comunicación con ellas, adoptando medidas para facilitar su desarrollo económico y social y favoreciendo políticas de empleo y relacionadas con la cadena de suministro.

Dimensión económica

Iberdrola tiene un claro impacto económico en las zonas en las que opera, como empresa tractora de actividad industrial, mediante las inversiones que realiza y la correspondiente creación de puestos de trabajo. Genera, asimismo, una amplia actividad de servicios en dichas zonas y aporta recursos económicos a las administraciones públicas. El reto que se presenta es que estas actividades sean sostenibles en el tiempo, para lo cual la base de la gestión económica del Grupo se apoya en tres pilares:

- La optimización de su capacidad inversora, asegurando un uso eficaz de los capitales ajenos y propios y la obtención de unas tasas de rentabilidad adecuadas capaces de crear valor para el Grupo.
- Una eficiente gestión operativa de los activos desplegados por el Grupo.
- El mantenimiento de una estructura financiera que contribuya a la fortaleza patrimonial del Grupo y facilite el cumplimiento de sus objetivos.

Derechos de los grupos de interés

En los países en los que opera Iberdrola, la legislación existente busca tanto la protección de los derechos de los ciudadanos en relación con el impacto ambiental de la actividad industrial, como el bienestar general a través de la legislación mercantil o fiscal. De forma complementaria al cumplimiento de la legislación establecida, la Compañía lleva a cabo su actividad tomando como base estándares internacionales de reconocido prestigio, como queda de manifiesto en su *Código ético* y en las restantes normas que integran su Sistema de gobierno corporativo, entre ellas la *Política general de responsabilidad social corporativa*. Por ello, la Compañía considera que sus actividades respetan los derechos de sus grupos de interés, no existiendo constancia de que se haya producido una vulneración de los mismos.



Interior del
autobús de la
naturaleza
(España).

Sistemas y procesos de gestión

Para dirigir a la Compañía de una forma responsable, el Grupo Iberdrola se ha dotado de una serie de principios y normas, estructuradas en un Sistema de gobierno corporativo formado por los Estatutos Sociales, las políticas corporativas, las normas internas de gobierno corporativo y los restantes códigos y procedimientos internos, todo ello disponible en la página web, que conforman una estructura societaria y de gobierno dirigida a:

- Una visión estratégica integrada, supervisada globalmente por el Consejo de Administración.
- Una coordinación general del Grupo desarrollada por el presidente, el consejero-director general y el equipo directivo.
- Una gestión efectiva y dirección ordinaria llevadas a cabo por las sociedades cabecera de los negocios.

Para reforzar el proceso de supervisión en las áreas ligadas al concepto de la sostenibilidad, el Consejo de Administración constituyó en 2010 una Comisión de Responsabilidad Social Corporativa, con funciones relevantes en los ámbitos de la RSC, la reputación, el gobierno corporativo y el cumplimiento normativo, según se describe en el apartado 4.1 del presente informe.

2. Riesgos y oportunidades a largo plazo. Sistema integral de riesgos.

Según establece la *Política general de control y gestión de riesgos* de la Compañía, el Grupo Iberdrola cuenta con un sistema integral de control de riesgos que tiene por objetivo aportar garantías en términos de rentabilidad económica e impacto ambiental y social, tanto a los accionistas como a otros grupos de interés y a los mercados en general, a través de la adecuada gestión del binomio riesgo-oportunidad. Los elementos principales que caracterizan dicho sistema son los siguientes:

- Una estructura de políticas y límites de riesgos aprobados por los órganos de administración. Las políticas, en versión íntegra o en resumen, están disponibles en www.iberdrola.com.
- La identificación, valoración y establecimiento de prioridades de los nuevos riesgos clave de los negocios y del Grupo.
- El seguimiento y control trimestral del impacto de los riesgos en la cuenta de resultados que, en el marco del modelo de gobierno de la Compañía, es analizado por su Comité Operativo y supervisado por la Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo.
- El análisis y control de los riesgos asociados a las nuevas inversiones.

En su conjunto, el sistema descrito permite gestionar explícitamente los riesgos asociados a las dimensiones económica, ambiental y social y el impacto que la materialización de cualquiera de ellos pueda tener en la percepción pública de la Compañía. Para ello, se cuenta, específicamente, con una *Política marco de riesgo reputacional*, tanto desde la perspectiva ética de la actuación empresarial del Grupo, como atendiendo a las actividades que desarrolla en relación con la calidad del suministro eléctrico y atención a sus clientes.

Una descripción más detallada de este sistema puede consultarse en el apartado "D" del *Informe anual de gobierno corporativo 2012* y en el apartado "Principales factores de riesgo asociados a la actividad del Grupo Iberdrola" del informe de gestión consolidado que forma parte del informe financiero anual del ejercicio 2012, todo ello disponible en www.iberdrola.com.

En estas referencias se describe con detalle el análisis realizado por la Compañía para identificar los riesgos a los que se encuentra sometido el Grupo, riesgos

El 60 % de la potencia instalada de Iberdrola está libre de emisiones y las emisiones de CO₂ son un 30 % inferior a la media del sector eléctrico europeo

Durante 2012 se ha trabajado en el desarrollo de un sistema de información piloto, en el negocio de renovables, capaz de soportar el análisis, priorización y gestión de los riesgos específicos de naturaleza ambiental

inherentes a los distintos países, sectores y mercados en los que opera y a las actividades que desarrolla, que pudieran impedirle lograr sus objetivos o ejecutar sus estrategias con éxito. En el sistema de gestión de riesgos se identifican los mismos y se analiza la exposición de la Compañía, que se gestiona y mitiga a través del seguimiento individualizado y la toma de decisiones correspondiente, afectando a riesgos de diferente naturaleza: de negocio, de crédito, de país, financieros, regulatorios, operacionales, relativos al medio ambiente, a nuevas inversiones o relativos a la reputación.

Durante 2012 se ha trabajado en el desarrollo de un sistema de información piloto, en el negocio de renovables, capaz de soportar el análisis, priorización y gestión de los riesgos específicos de naturaleza ambiental, con el objetivo de extender y consolidar su implantación a nivel general en el Grupo.

3. Objetivos y claves para su desempeño.

En el ejercicio 2012 se han desarrollado actuaciones relevantes para avanzar en diversos objetivos ligados a las tres dimensiones del desarrollo sostenible, según se indican en el cuadro "Objetivos, actuaciones y retos", incluido en la presentación del presente informe.

Sobre las anteriores actuaciones se irá profundizando en los próximos años, considerando que las claves para avanzar hacia un desempeño equilibrado del Grupo son las siguientes:

- La evolución de la demanda energética, cuya tasa de crecimiento a nivel mundial se ha ralentizado. Así, aunque las previsiones a largo plazo siguen siendo positivas (la Agencia Internacional de la Energía prevé que la demanda mundial aumente un 33 % entre 2010 y 2035), se espera que el incremento a medio plazo sea moderado y que esté impulsado principalmente por países emergentes como India y China, que representarán el 50 % de ese crecimiento. Sin embargo, en los países desarrollados, la demanda de energía seguirá la tendencia decreciente de los últimos años.
- La evolución de los mercados de materias primas.
- La evolución de los marcos regulatorios que, en la medida en que resulten predecibles, permitirán incentivar inversiones en tecnologías intensivas en capital y en nuevas tecnologías de la información y la comunicación aplicadas a las redes inteligentes.
- El desarrollo de las energías renovables, que derivará de un equilibrio entre el apoyo regulatorio, la inversión selectiva que permita crear valor y la mejora de la eficiencia en las operaciones.

A más largo plazo, Iberdrola considera que la planificación estará basada en claves similares a las que están permitiendo afrontar los cambios en la situación económica mundial, desarrollando un mix de generación y un suministro flexible de combustibles para que el servicio prestado permita atender las necesidades de sus clientes y las expectativas sociales en relación a los impactos, riesgos y oportunidades mencionados anteriormente.

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1 Nombre de la organización

Iberdrola, S.A.

2.2 Principales marcas, productos y/o servicios

Iberdrola es un operador a nivel global que, a finales del ejercicio 2012, cuenta con las marcas recogidas en el cuadro siguiente.

La marca “Iberdrola” es el reflejo de la visión y los valores corporativos y se fundamenta en la estrategia de la Compañía, lo que la dota de credibilidad y fortaleza, cumpliendo con su compromiso: liderazgo en el desarrollo de energías limpias en España y de energía eólica en el mundo.

LA ARQUITECTURA DE MARCA DE IBERDROLA				
	EUROPA/ASIA		REINO UNIDO	
Negocio energético	 IBERDROLA	 IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	 SCOTTISHPOWER	 SP ENERGY NETWORKS
Negocio no energético	 IBERDROLA Inmobiliaria	 IBERDROLA Ingeniería y Construcción	 IBERDROLA Engineering & Construction	 IBERDROLA Engineering & Construction
	ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA		LATINOAMÉRICA	
Negocio energético	 IBERDROLA USA	 IBERDROLA RENEWABLES	México  IBERDROLA	 ELEKTRO
	 NYSEG	 RG&E	 CENTRAL MAINE POWER	Brasil
	 ENSTOR	Explotación y desarrollo de activos propios de almacenamiento de Gas Natural, compraventa e intermediación		 neoenergia
Negocio no energético	 IBERDROLA Energy Projects		 IBERDROLA Ingeniería y Construcción	

Los principales productos que Iberdrola pone a disposición de sus clientes son la electricidad y el gas natural, tanto en los mercados mayoristas como en los minoristas llegando hasta el consumidor final. Ofrece también una amplia gama de productos, servicios y soluciones en los campos de:

- La mejora de la calidad de vida, la tranquilidad y la seguridad del consumidor.
- La eficiencia y los servicios energéticos.
- El cuidado del medio ambiente: energías renovables y movilidad sostenible.
- La calidad del suministro eléctrico y la seguridad de las instalaciones.
- El montaje de infraestructuras eléctricas.
- La gestión integral de instalaciones y suministros energéticos.

A través de sus filiales presta también servicios de ingeniería y construcción de instalaciones eléctricas de generación, distribución y control; de operación y mantenimiento de instalaciones de generación eléctrica; de gestión y promoción del suelo; y de venta y alquiler de viviendas, oficinas y locales comerciales. Información más detallada al respecto puede encontrarse en www.iberdrola.com, en el apartado "clientes".

Como criterio general, las empresas gestionan directamente las actividades que pertenecen a su núcleo de negocio, procediendo a subcontratar aquellas otras que se estima serán desarrolladas de manera más eficiente por otras empresas especializadas, a las cuales Iberdrola exige determinados estándares de calidad y comportamientos responsables en los campos ambiental, social y laboral, según se describe en los correspondientes indicadores de este informe.

2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, compañías operativas, filiales y negocios conjuntos

Según dispone la *Política general de gobierno corporativo*, cuyo texto vigente está disponible en www.iberdrola.com, la estructura societaria y de gobierno del Grupo forma parte esencial del Sistema de gobierno corporativo de la Sociedad e implica la separación entre dos ámbitos de decisión y responsabilidad.

Al Consejo de Administración de la Sociedad, como sociedad dominante del Grupo, le corresponde establecer las políticas, estrategias y directrices de gestión generales del Grupo, supervisar el desarrollo de dichas estrategias y directrices y decidir en asuntos con relevancia estratégica a nivel del Grupo. Al presidente del Consejo de Administración, al consejero-director general y al equipo directivo, les corresponde la organización y coordinación del Grupo y la difusión e implementación de las políticas, estrategias y directrices de gestión a nivel del Grupo.

Por su parte, las responsabilidades ejecutivas descentralizadas son desarrolladas por las sociedades cabecera de los negocios del Grupo que se ocupan de la dirección ordinaria y gestión efectiva de cada uno de los subgrupos de negocios, así como del control ordinario, a través de sus respectivos consejos de administración y órganos de dirección.

El primer ejecutivo de cada una de las sociedades cabecera reporta al consejero-director general, quien, a su vez, informa al Consejo de Administración sobre la evolución de los distintos negocios.

Dentro de la estructura societaria y de gobierno del Grupo, el Comité Operativo constituye un comité interno de la Sociedad, como instancia de soporte técnico, de información y de gestión, tanto respecto de las funciones de definición, supervisión, organización y seguimiento de las directrices generales de gestión como de planificación estratégica de los negocios gestionados por las sociedades cabecera de los negocios del Grupo.

El modelo organizativo se articula en las unidades de negocio descentralizadas y en las funciones corporativas centralizadas de gobierno y control que se detallan a continuación y está disponible en www.iberdrola.com.



Trabajos de
mantenimiento
de redes
(España).

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	
Presidente	Don José Ignacio Sánchez Galán
Consejero-director general	Don José Luis San Pedro Guerenabarrena
Direcciones Corporativas	
Secretaría General y del Consejo de Administración	Don Julián Martínez-Simancas Sánchez
Económico-Financiero	Don José Sainz Armada
Recursos Corporativos	Don Fernando Becker Zuazua
Administración y Control	Don Juan Carlos Rebollo Liceaga
Desarrollo	Don Pedro Azagra Blázquez
Direcciones de Negocios del Grupo	
Negocio redes Grupo	Don Javier Villalba Sánchez
Negocio liberalizado Grupo	Don Francisco Martínez Córcoles
Negocio renovables Grupo	Don Xabier Viteri Solaun
Dirección de Auditoría Interna	Don Luis Javier Aranaz Zuza

El modelo organizativo se articula en las unidades de negocio descentralizadas y en las funciones corporativas centralizadas de gobierno y control

En el presente documento se utilizan indistintamente las denominaciones Negocio redes o Negocio regulado y, de igual forma, Negocio liberalizado o Negocio Generación y Comercial. El modelo se vertebra mediante el establecimiento de los correspondientes flujos de información, decisión y responsabilidad dentro del Grupo Iberdrola.

Por lo que se refiere a la estructura societaria, resulta necesario, en primer lugar, diferenciar las sociedades filiales que integran el Grupo Iberdrola de las sociedades participadas sobre las que Iberdrola no ejerce, directa o indirectamente, el control y que, por tanto, no forman parte del Grupo.

En el documento *Cuentas anuales consolidadas e informe de gestión consolidado correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2012* se detallan las sociedades en las que Iberdrola tiene porcentajes de participación directa o indirecta.

El Grupo está sometido a la normativa sectorial sobre separación de actividades, que está destinada a evitar cualquier interferencia de las sociedades dedicadas a actividades liberalizadas en la gestión de las sociedades dedicadas a actividades reguladas, con el fin de garantizar la gestión transparente, no discriminatoria y eficiente de los sistemas eléctrico y gasista. Con carácter general, dicha normativa permite desarrollar en régimen de libre competencia ciertas actividades, como la producción y comercialización (actividades liberalizadas), frente a otras que por su propia naturaleza han de prestarse en régimen de monopolio, entre las que se incluyen la distribución y el transporte de electricidad y gas (actividades reguladas). Iberdrola tiene la facultad de supervisión económica de la gestión de las sociedades reguladas, pero en ningún caso puede darles instrucciones sobre la gestión ordinaria. A su vez, las sociedades reguladas no deben compartir con las sociedades liberalizadas información comercialmente sensible que no sea pública y cuyo conocimiento pueda suponer una ventaja competitiva. El 18 de diciembre de 2007 el Consejo de Administración de Iberdrola aprobó el *Código de separación de actividades de las sociedades del Grupo Iberdrola con actividades reguladas en España*, cuyo texto refundido vigente data del 20 de noviembre de 2012 y se encuentra disponible en www.iberdrola.com junto con los informes anuales sobre su cumplimiento.

2.4 Localización de la sede principal de la organización

El domicilio social de Iberdrola es:
Plaza Euskadi número 5
48009 Bilbao, Bizkaia
España



Domicilio social
de Iberdrola
(Bilbao, España).

Iberdrola y sus sociedades filiales y participadas desarrollan sus actividades en cerca de cuarenta países, de los cuales dieciocho se consideran relevantes con respecto a los aspectos de sostenibilidad

2.5 Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla las principales actividades o que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en el informe

Iberdrola y sus sociedades filiales y participadas desarrollan sus actividades en cerca de cuarenta países, de los cuales dieciocho se consideran relevantes con respecto a los aspectos de sostenibilidad.

Los países en los que se opera, las actividades que se llevan a cabo en cada uno de ellos y los criterios adoptados para definir la relevancia de los mismos se indican en el apartado 3.6 de este informe.

2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica

Iberdrola es una sociedad anónima constituida conforme a la legislación española.

A 31 de diciembre de 2012 su capital social asciende a 4.604.169.750 euros, dividido en 6.138.893.000 acciones de 0,75 euros de valor nominal cada una, de la misma clase y serie. Todas las acciones otorgan a sus titulares los mismos derechos. En la medida en que las acciones están representadas por anotaciones en cuenta y no son nominativas, no es posible conocer con exactitud la identidad y participación de todos los accionistas. No obstante, la distribución aproximada de la participación en el capital es la siguiente:

• Entidades extranjeras	43 %
• Entidades nacionales	31 %
• Inversores particulares	26 %

2.7 Mercados servidos

En los países en los que opera, definidos en el apartado 3.6, el Grupo Iberdrola suministra los productos y servicios indicados en el apartado 2.2, dirigidos a la más amplia tipología de clientes en los ámbitos doméstico, comercial y empresarial. Este mismo tipo de productos y servicios se prestarán en otros países si se dieran las circunstancias legales, económicas y sociales convenientes para ello, en línea con el planteamiento estratégico de la Compañía.

2.8 Dimensiones de la organización informante

NÚMERO DE EMPLEADOS			
Empleados	2012	2011	2010
España	11.459	12.007	11.900
Reino Unido	7.434	7.844	8.242
Estados Unidos de América	5.009	4.983	5.001
México	644	617	629
Brasil	5.843	6.041	2.207
Otros países	317	464	486
Perímetro social	30.706	31.956	28.464
Resto	38	853	1.177
Total	30.744	32.809	29.641

Centros de actividad

El Grupo Iberdrola tiene identificados más de 1.200 centros de actividad en los que opera la Compañía. Para poder gestionarlos adecuadamente desde el punto de vista de los aspectos considerados en la Guía GRI, dado que es un número muy elevado de centros, se han introducido criterios de racionalización para su tratamiento, de forma que, a los efectos del presente informe, los principales centros de actividad de Iberdrola a finales del ejercicio 2012 se han establecido en 181.

El detalle de estos centros y los criterios adoptados para su definición pueden consultarse en el documento *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2012* disponible en www.iberdrola.com.

VENTAS NETAS (Importe neto de la cifra de negocio en millones de euros)		
2012	2011	2010
34.201	31.648	30.431

CAPITALIZACIÓN TOTAL, DESGLOSADA EN TÉRMINOS DE DEUDA Y PATRIMONIO NETO (millones de euros)			
	2012	2011	2010
Capital suscrito	4.604	4.412	4.113
Patrimonio de la sociedad dominante	33.759	32.888	29.079
Deuda financiera	33.848	34.464	32.985
Inmovilizado bruto en explotación	94.733	90.326	83.467
Amortización acumulada	(33.774)	(31.427)	(28.704)

*El Grupo Iberdrola
tiene identificados
más de 1.200 centros
de actividad en
los que opera la
Compañía*

CANTIDAD DE PRODUCTOS O SERVICIOS PRESTADOS			
	2012	2011	2010
Producción neta de electricidad (GWh)	134.396	145.146	153.587
Energía eléctrica distribuida (GWh)	210.622	204.843	200.329
Suministros de gas (GWh)	69.952	94.028	141.115

ACTIVOS TOTALES (millones de euros)		
2012	2011	2010
96.816	97.016	93.701

Propietario efectivo

En la estructura accionarial de la Compañía no existe ningún accionista titular de una participación de control en la Sociedad. A continuación, se detallan aquellos accionistas que son titulares de una participación significativa en el capital de Iberdrola o de los derechos de voto, a 31 de diciembre de 2010, 2011 y 2012, de acuerdo con la información comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores española:

ACCIONISTAS SIGNIFICATIVOS Y PORCENTAJE DE DERECHOS DE VOTO DIRECTOS E INDIRECTOS (%)			
	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2010
Qatar Investment Authority	8,377	8,448	-
ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S.A.	5,738	18,831	20,200
Banco Financiero y de Ahorros, S.A.	5,133	5,353	5,494
Kutxabank, S.A. (antes Bilbao Bizkaia Kutxa Aurrezki Kutxa eta Bahitetxea (BBK))	5,040	5,310	6,553
BlackRock, Inc.	3,212	-	-
Société Générale, S.A.	3,171	-	-

A la fecha de emisión de este informe, BlackRock, Inc. y Société Générale, S.A. ha descendido su participación por debajo del 3 %, por lo que ya no son accionistas significativos.

Desglose por país/región de lo siguiente:

Ventas por países/regiones que representan un 5 % o más de los ingresos totales.

VENTAS POR PAÍSES (Importe neto en MM€)			
	2012	2011	2010
España	16.310	15.518	14.629
Reino Unido	9.459	8.426	8.326
Estados Unidos de América	3.246	3.293	4.000
México	1.357	2.821	1.598
Brasil	3.447	1.354	1.641
Resto	382	236	237
Total	34.201	31.648	30.431

Costes por países/regiones que representan un 5 % o más de los ingresos totales.

COSTES POR PAÍSES (MM€)			
	2012	2011	2010
España	15.215	14.091	14.373
Reino Unido	8.667	7.854	7.582
Estados Unidos de América	2.520	2.659	3.641
México	1.078	2.463	1.372
Brasil	2.804	1.145	1.393
Resto	322	127	162
TOTAL	30.606	28.339	28.523

Las ventas del Grupo se sitúan por encima de los 34.200 millones de euros en el ejercicio, un 8,1% más

2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por el informe en el tamaño, estructura y propiedad de la organización
Localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones

En el desarrollo de sus actividades, las diferentes empresas filiales y participadas de Iberdrola han llevado a cabo operaciones que modifican la composición de sus activos.

- Con fecha 12 de julio de 2012, Iberdrola comunicó a la Comisión Nacional del Mercado de Valores que con fecha 11 de julio de 2012, se suscribió un acuerdo con la compañía norteamericana Direct Energy Services, LLC para la transmisión de forma indirecta por Iberdrola, S.A. del 100 % de Energetix, Inc. y NYSEG Solutions, Inc. Estas compañías estadounidenses son sociedades no reguladas que suministran gas y electricidad a clientes minoristas y que tienen su sede en el estado de Nueva York (Estados Unidos de América).
- El 19 de septiembre de 2012 Iberdrola comunicó a la Comisión Nacional del Mercado de Valores que el 18 de septiembre suscribió un acuerdo con una filial 100 % de la compañía japonesa Mitsui & Co., Ltd. para la transmisión de la participación indirecta de Iberdrola en Gas Natural México S.A. de C.V. (representativa de un 13,25 % de su capital social). Gas Natural México S.A. de C.V. es una sociedad que tiene por objeto la distribución, comercialización y transporte de gas natural en México.
- El 7 de diciembre de 2012 se comunicó la suscripción de un acuerdo con la sociedad alemana MVV Energie AG para la adquisición por esta de la totalidad de los activos operativos onshore de Iberdrola, S.A. en Alemania. Esta operación se instrumentará mediante: (1) la adquisición por MVV Energie AG de la totalidad de las acciones de Iberdrola Renovables Deutschland, GmbH., titular directa de cuatro parques eólicos, así como del 100 % del capital social de la sociedad Windpark Jülicher Land GmbH, titular, a su vez, de tres parques eólicos; y (2) La adquisición por MVV Energie AG de los créditos de Iberdrola frente a Iberdrola Renovables Deutschland, GmbH y Windpark Jülicher Land GmbH.
- Con fecha 28 de diciembre se comunicó la suscripción de un acuerdo con la compañía belga Fluxys SA/NV para la transmisión de la participación indirecta que Iberdrola ostenta en Medgaz, S.A., a través de su filial íntegramente participada Iberdrola Generación, S.A., representativa de un 20 % del capital social. El precio de venta de la referida participación (incluyendo la subrogación en el préstamo concedido a Medgaz, S.A.) asciende a 146 millones de euros.
- La Sociedad comunicó que, con fecha 29 de diciembre de 2012, suscribió un acuerdo para la venta de la totalidad de los activos operativos *onshore* de Iberdrola en Francia. Esta operación se estructura mediante la venta del 100 % del capital social de Iberdrola



Embalse de La Almendra
(Salamanca, España).

Iberdrola aparece con una valoración elevada en índices y estudios comparativos relacionados con la sostenibilidad. Este año ha sido líder mundial en el Dow Jones Sustainability Index

Renovables France, S.A.S., que es titular, directa o indirectamente de 32 parques eólicos terrestres operativos. Esta venta de activos operativos se realizará por un importe de 350 millones de euros más un pago contingente de hasta 50 millones de euros.

- El día 29 de diciembre de 2012, el gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia procedió a la aprobación del Decreto Supremo 1448 por el que se nacionalizaba, en favor de la Empresa Nacional de Electricidad ("ENDE") las acciones que Iber Bolivia de Inversiones, S.A. ("IberBolivia") poseía en las empresas Electricidad de La Paz, S.A. (Electropaz), Luz y Fuerza de Oruro, S.A. (ELFEO), Compañía Administradora de Empresas Bolivianas, S.A. (CADEB) y Empresa de Servicios Edeser, S.A. IberBolivia es una sociedad en la que Iberdrola (a través de Iberdrola Inversiones, S.A.) ostentaba el 63,39 % de las acciones, IberBolivia era el accionista directo de las siguientes sociedades: Electropaz (89,5 %), ELFEO (92,84 %), CADEB (93,49 %) y Edeser (88,90 %).

El Decreto Supremo, en su artículo 2. III instruye a ENDE para pagar el valor de la totalidad de las acciones nacionalizadas con los valores que "serán establecidos como resultado de un proceso de valuación a ser realizado por una empresa independiente, contratada por ENDE, en el plazo de 180 días hábiles a partir de la publicación" del Decreto. El Acuerdo para la promoción y la protección recíproca de inversiones entre el Reino de España y la República de Bolivia de 2001 exige que la indemnización sea equivalente al valor de mercado de la inversión en un momento inmediatamente anterior a su expropiación.

Cambios en la estructura del capital social

En el mes de enero de 2012, con ocasión del que hubiera sido el tradicional pago a cuenta de dividendo correspondiente al ejercicio 2011, se llevó a cabo la segunda ejecución del aumento de capital aprobado en la Junta General de Accionistas celebrada el 27 de mayo de 2011.

Por otro parte, la Junta General de Accionistas de Iberdrola celebrada el 22 de junio de 2012 aprobó un aumento de capital liberado para implementar nuevamente el sistema *Iberdrola Dividendo Flexible*, realizando una primera ejecución del aumento de capital en julio de 2012.

A 31 de diciembre de 2012 el capital social de la Sociedad es de 4.604.169.750,00 euros y está compuesto por 6.138.893.000 acciones de 0,75 euros de valor nominal cada una, hallándose totalmente suscrito y desembolsado.

2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo

Iberdrola aparece valorada en índices y estudios comparativos relacionados con la sostenibilidad. Los más relevantes son los siguientes:

ÍNDICES Y ESTUDIOS COMPARATIVOS RELACIONADOS CON LA SOSTENIBILIDAD	
Índices y estudios	Posición de Iberdrola
	87 puntos, líder mundial.
	Primera <i>utility</i> con activos nucleares seleccionada en el índice.
CARBON DISCLOSURE PROJECT	Carbon Disclosure Leadership Index (CDLI) 95 puntos. Carbon Performance Leadership Index (CPLI) RATING A.
	Entre las cien compañías más sostenibles del mundo por séptimo año consecutivo.
	Segunda eléctrica mundial.
	Clasificada como "Gold Class" en el sector electricidad.
	Mención de Honor (Rubin D´Honneur) en Medio Ambiente y Sostenibilidad.
	Iberdrola entre las promotoras.
	Primera de las ocho compañías españolas seleccionadas y entre las 18 <i>utilities</i> mundiales.
	Empresa líder en España del sector <i>utilities</i> : electricidad, gas.
	Clasificada como "Prime".
	Ganadora en las categorías de CleanTech & New Energy y en Smart Grid (e-Mobility Company of the Year).
	Distinción Plata en la categoría de "Empresa corporativa más sostenible de 2012".
	Prestatario más valorado entre las empresas energéticas y <i>utilities</i> .
	A la estrategia informativa sobre riesgos de cambio climático.
UNION EUROPEA	<i>Utility</i> española más innovadora y la quinta europea.
	La <i>utility</i> más innovadora y la cuarta de Europa.

Asimismo, los principales premios y distinciones recibidos en 2012 se indican a continuación:

RECONOCIMIENTOS OTORGADOS EN ESPAÑA	
Reconocimiento	Concedido por
Dos reconocimientos a D. José Sáinz Armada como mejor CFO	Premio Extel 2012 en los Pan-European Awards y por el All-Europe Executive Team de Institutional Investor
Premio a la trayectoria profesional en Recursos Humanos a D. Ramón Castresana	Foro Iberoamericano Aedipe
Mejores Ideas del 2011 para la Planta de las Corrientes de Hammerfest	Revista Actualidad Económica
Corporate Governance Awards 2012	World Finance
Premio "Cinco Días 2012" al Proyecto empresarial más innovador a OCEANTEC	Diario económico Cinco Días
Premio a la Mejor Empresa de Movilidad Eléctrica 2012	The NewEconomy. Smart Grid Awards
Premio a la Transparencia Informativa	El Nuevo Lunes
Mejor iniciativa tecnológica sostenible en edificios a la Torre Iberdrola	Premio ASPRIMA-Salón Inmobiliario de Madrid 2012
Premio al proyecto CO2ALGAEFIX entre las "Diez Mejores Ideas para Salvar la Naturaleza"	Revista Red Life y Fundación Caja Sur
Premio Hidalgo Schumann al servicio de Prevención de Riesgos Laborales	Asociación Nacional de Graduados Sociales Hidalgo Schumann
Premio a la Excelencia Profesional en Prevención en Riesgos Laborales a D. Antonio Moreno	Asociación Internacional de Expertos del Trabajo "Profesor Alonso Oled"
Mejor Investor Relation en España	Investor Relation Magazine Europe Award
Mejor empresa española de su sector para trabajar	Estudio Merco Personas 2012

RECONOCIMIENTOS OTORGADOS EN REINO UNIDO	
Reconocimiento	Concedido por
Big Tick Award en las categorías de PowerWise public safety e inspiración al trabajo	Business in the Community
Inspiring Young People Award	Business in the Community
A ScottishPower por su trabajo con el Teatro Nacional de Escocia	Arts & Business Scotland Awards
Segundo Premio a la Compañía grande más sostenible	International Green Awards 2012
Premio cinco estrellas por su eficacia en el trato al cliente	Revista "Which?"
Cuatro estrellas en el servicio de atención al cliente	Consumer Focus
The Game Changers award para Ann Loungrey	Business in the Community
Roy Jones como MBE por su trabajo con los jóvenes de Gales	Her Majesty The Queens New Year Honour
Engineering Heritage Award para la central de Cruachan	Institution of Mechanical Engineers (IMechE)
Gold Award para la central de Shoreham	Royal Society for the Prevention of Accidents
Roll Out Innovation Award para ScottishPower	European smart Metering Awards
Iniciativa del año en marketing para ScottishPower	Utility Industry Achievements Awards 2012
Attraction and Resourcing Award para Paul Cormack	HR Network Scotland Awards

RECONOCIMIENTOS OTORGADOS EN MÉXICO	
Reconocimiento	Concedido por
Al equipo de trabajo de la Planta de Cogeneración Monterrey	Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA)
A la central de ciclo combinado Dulces Nombres, por segundo año consecutivo	Alstom Power

RECONOCIMIENTOS OTORGADOS EN ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA	
Reconocimiento	Concedido por
Premio EPRI de transferencia tecnológica de generación en su edición 2011	<i>Project Leader of Fuel and Market Program</i>
Premio Sans 2012 Innovation and Leadership Award a Iberdrola Generación	<i>SANS National Cybersecurity Innovation Conference</i>
Premio Andrew Linehan a la Excelencia Mediambiental a Stu Webster	<i>Asociación Americana de Energía Eólica (AWEA)</i>
Premio respuesta ante emergencias a Iberdrola USA	<i>Instituto Eléctrico Edison (EEI)</i>
Número 1 en índice de satisfacción de clientes en 2012	<i>Electric Utility Business Customer Satisfaction Study</i>

RECONOCIMIENTOS OTORGADOS EN BRASIL	
Reconocimiento	Concedido por
A Celpe y Cosern como "Empresa Amiga da Criança"	<i>Fundação Abrinq</i>
Premio "Empresa Cidadã" a Celpe y Cosern	<i>Consejo Regional de Contabilidade do Estado do Rio de Janeiro</i>
"Prêmio o Projeto de solar fotovoltaico do estádio de Pituacu" para Coelba	<i>Prêmio Greenvana Greenbest</i>
Premio a la Mejor Empresa para Trabajar en 2012 para Elektro	<i>Guia Você S/A</i>
Elektro elegida como la quinta mejor empresa para trabajar en Brasil	<i>Ranking de la Revista Epoca</i>
Reconocimiento por el apoyo al sector de los productos de cemento y a la cadena productiva de la construcción	<i>Sinaprocim (Sindicato Nacional da Indústria de Produtos de Cimento) y el Sinprocim (Sindicato da Indústria de Produtos de Cimento - Bahia)</i>
"Troféu Top of Mind 2012" para Cosern, como empresa que más invierte en la cultura de Rio Grande del Norte	<i>Revista FOCO Nordeste (Câmara Cascudo)</i>
Premio IASC 2012 para Cosern	<i>Agencia Nacional de Energía Eléctrica</i>
Premio de "Melhor Empresa de Energia Limpa da América do Sul" al Grupo Neoenergia	<i>Revista Britânica "The New Economy"</i>
Premio MasterCana Norte/Nordeste a NC Energia	<i>Premio del sector suroenergético – Procana</i>
Medalla Eloy Chaves a Elektro a la prevención de accidentes de trabajo	<i>Asociación Brasileña de Compañías de Energía Eléctrica (ABCE)</i>

Información específica del sector eléctrico

EU1 Potencia instalada, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio³

DESGLOSE DE CAPACIDAD INSTALADA POR FUENTE DE ENERGÍA (MW)			
	2012	2011	2010
Hidráulica	9.891	9.699	9.643
Renovable ⁴	14.034	13.690	12.532
Térmica carbón-fuel	4.330	4.866	4.866
Ciclos combinados	13.049	13.030	13.172
Cogeneración	1.326	1.337	1.229
Nuclear	3.410	3.410	3.373
TOTAL	46.039	46.032	44.814

³ La información por área geográfica se encuentra disponible en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2012* disponible en www.iberdrola.com.

⁴ Renovable: eólica, solar, minihidráulica.

EU2 Producción neta de energía, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio.³

DESGLOSE DE PRODUCCIÓN NETA DE ENERGÍA POR FUENTE DE ENERGÍA (GWh)			
	2012	2011	2010
Hidráulica	11.895	17.753	21.634
Renovable ⁴	31.784	28.721	25.405
Térmica carbón-fuel	15.610	12.946	15.000
Ciclos combinados	42.666	55.162	58.894
Cogeneración	6.415	6.274	6.542
Nuclear	26.026	24.290	26.111
TOTAL	134.396	145.146	153.587

EU3 Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales³

USUARIOS DE ELECTRICIDAD (%)		
	2012	2011
Residencial	90,3	90,3
Industrial	0,9	0,9
Institucional	1,0	1,0
Comercial	5,7	5,8
Otros	2,1	2,2

A finales del ejercicio 2012, el Grupo gestiona 28,1 millones de puntos de suministro. El número de clientes que han sido, a su vez, productores de electricidad en 2012 es de 30.375.

EU4 Longitud de líneas de transporte y distribución, aéreas y subterráneas, por régimen regulatorio.³

LÍNEAS ELÉCTRICAS ⁵ (km)			
	2012	2011	2010
Transporte			
Aéreas	34.264	33.835	30.781
Subterráneas	1.529	1.604	1.286
TOTAL	35.793	35.439	32.068
Distribución			
Aéreas	813.008	816.408	658.884
Subterráneas	195.419	152.559	145.230
TOTAL	1.008.427	968.968	804.115

³ La información por área geográfica se encuentra disponible en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2012* disponible en www.iberdrola.com.

⁴ Renovable: eólica, solar, minihidráulica.

⁵ Las longitudes de las líneas están calculadas por circuito, independientemente del número de circuitos que lleve cada línea eléctrica. Una línea de 5 km de doble circuito computa como 10 km.

Debido a la naturaleza de los sistemas eléctricos respectivos, los niveles de tensión utilizados para el transporte y la distribución de energía no coinciden en todos los países. En Latinoamérica se consideran líneas de transporte las líneas con tensión nominal igual o superior a 69 kV; en los Estados Unidos de América y en el Reino Unido se consideran líneas de transporte las líneas con tensión nominal igual o superior a 132 kV; en España se consideran de transporte las líneas de tensión nominal superior a 220 kV.

EU5 Asignación de cuotas de emisión de CO₂ o equivalentes, desglosadas por marco de intercambio de emisiones de carbono.

La puesta en funcionamiento del comercio de derechos de emisión en el mercado europeo introdujo un nuevo factor entre los costes de generación de la electricidad: el valor del derecho de emisión de CO₂. Al final de cada año, y dentro de un período plurianual (2005-2007 y 2008-2012), la Compañía debía ser titular de tantos derechos de emisión como emisiones realmente producidas por sus centrales de generación térmica de España y Reino Unido.

DERECHOS DE EMISIÓN DE IBERDROLA		
PAÍSES	ASIGNACIÓN 2012 (kt de CO ₂)	SITUACIÓN CIERRE ANUAL (kt de CO ₂)
España ⁶	6.885	5.726
Reino Unido	10.185	13.514
Estados Unidos de América	N/A	N/A
México	N/A	N/A
Brasil	N/A	N/A

En las instalaciones de España en este año 2012 ha habido un superávit de más de un millón de derechos, mientras que en Escocia el déficit ha ascendido a 3,3 millones de derechos con lo que la posición global de la Compañía ha resultado en un déficit de 2,2 millones de derechos, que se ha ido cubriendo con compras en el mercado, que han permitido cerrar la posición de la Compañía y cumplir con los requisitos establecidos. Se ha producido una mejora de un 20 % en el déficit global de derechos cuando se compara con el año anterior.

El mercado de derechos de emisión es de ámbito europeo por lo que no afecta a las instalaciones de generación térmica en México, Brasil y Estados Unidos de América.



Técnicos comprueban líneas en Escocia (Reino Unido).

⁶Incluye las cogeneraciones y excluye la participación en la central Bahía de Bizkaia.

3. PARÁMETROS DEL INFORME

Perfil del informe

3.1 Periodo cubierto por la información

Año 2012

3.2 Fecha del informe anterior más reciente

Año 2011

3.3 Ciclo de presentación de informes

Anual

3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas al informe o su contenido

Para cuestiones de tipo general sobre este informe, pueden dirigirse a la Dirección de Comunicación de Iberdrola en C/ Tomás Redondo, 1 – 28033 Madrid – España, o a través de comunicacion@iberdrola.es.

Para cuestiones específicas relacionadas con Responsabilidad Social pueden dirigirse al departamento de Responsabilidad Social y Reputación Corporativas de Iberdrola a través de rc@iberdrola.es.

Para cuestiones específicas relacionadas con el medio ambiente, pueden dirigirse a la Dirección de Innovación, Calidad y Medio Ambiente de Iberdrola en C/ Tomás Redondo, 1 - 28033 Madrid – España, o a través de medioambiente@iberdrola.es.

Las direcciones y teléfonos de los diferentes centros de Iberdrola a nivel mundial se encuentran en el apartado “Contacta” de www.iberdrola.com. Los lectores de la información pública de Iberdrola pueden transmitir a la Compañía sus opiniones y sugerencias de mejora, en el apartado Reputación y Sostenibilidad / Nuestros Compromisos, a través de “Tu opinión cuenta” de dicha web.

Alcance y cobertura del informe

3.5 Proceso de definición del contenido del informe

Iberdrola elabora anualmente, desde el año 2003, su *Informe de sostenibilidad*, ampliando año a año la información sobre sus actividades y sus resultados, mediante la incorporación de elementos de mejora en los ámbitos económico, ambiental, social y de gobierno corporativo.

En este proceso de mejora, el presente informe incorpora contenidos para cuya definición Iberdrola ha aplicado los siguientes criterios: materialidad y relevancia para sus grupos de interés, contribución de la organización a los aspectos que forman parte del desarrollo sostenible y relación con los impactos que produce la Compañía en las dimensiones económica, social y ambiental. Para ello, Iberdrola:

- Responde tanto a los indicadores centrales y adicionales de la Guía GRI (G3), como a los indicadores del suplemento para las empresas del sector eléctrico, e incorpora algunos indicadores de la versión 3.1 de dicha guía.

- Ha llevado a cabo estudios de materialidad que identifican los asuntos relevantes para los grupos de interés de la Compañía y de la sociedad en general, recogiendo los asuntos de especial sensibilidad en materia económica, ambiental o social relacionados con el negocio en las distintas comunidades y áreas geográficas en las que opera la Compañía. Las conclusiones de dicho estudio se detallan en el apartado 4.17 del presente informe.
- Acomoda el alcance del informe y la cobertura del mismo a la situación de la Compañía en cada momento para dar una imagen fiel del desempeño.
- La información elaborada por Iberdrola va dirigida al conjunto de la sociedad, aunque la Compañía es consciente de que los principales usuarios de la misma se mueven en el ámbito general de los analistas financieros e inversores, las organizaciones sociales y las personas y organismos interesados por la evolución de los conceptos de la sostenibilidad y la responsabilidad social empresarial.

3.6 Cobertura del informe

A. Introducción

Iberdrola, presente en cerca de cuarenta países, ha seguido las recomendaciones de GRI en la definición de la cobertura de este informe, teniendo en cuenta las entidades en las que tiene capacidad de control, aquellas en las que dispone de influencia significativa y las actividades relevantes para el Grupo desde los puntos de vista económico, ambiental y social.

A efectos de este informe, se denomina:

- “Iberdrola”, la “Sociedad” o la “Compañía”, a la sociedad española Iberdrola, S.A., empresa matriz del Grupo Iberdrola.
- “Grupo Iberdrola” o el “Grupo”, a Iberdrola (como empresa matriz) y al conjunto de empresas filiales sobre las que Iberdrola tiene capacidad de control o controla conjuntamente.
- “Empresas participadas”, al conjunto de empresas en las que Iberdrola tiene algún porcentaje de participación, pero sin capacidad de control. Algunas de estas empresas, identificadas más adelante, se incluyen en el presente informe por considerarse empresas sobre las que se dispone de influencia significativa a los efectos del mismo.

B. Información económico-financiera

Sobre el desempeño económico del conjunto de sus empresas, la información cuantitativa disponible es la correspondiente a Iberdrola y sus empresas filiales y participadas y se refiere a la totalidad de las actividades de la Compañía. La información económica que se incluye en este *Informe de sostenibilidad 2012* resulta del documento *Cuentas anuales, informe de gestión e informe de auditoría del ejercicio 2012*.

C. Información ambiental y social

Los principios y las políticas corporativas que el Grupo Iberdrola adopta y hace públicos, así como las estrategias empresariales, son aplicables a todas las actividades de las empresas filiales del Grupo, en todos los países en los que operan, sin perjuicio de la capacidad de decisión efectiva de las sociedades reguladas, de acuerdo con la normativa aplicable en materia de separación de actividades. Entran dentro de esta consideración la información sobre el enfoque de gestión, los objetivos y el desempeño, incluidos en este informe.

En las dimensiones ambiental y social la información cuantitativa incluida en las tablas y cuadros del presente informe se corresponde con el denominado “perímetro ambiental y social”, considerado las actividades que Iberdrola realiza en aquellos países en los que la presencia de la Compañía es más relevante en términos de sostenibilidad.

Los principios y las políticas corporativas que el Grupo Iberdrola adopta y hace públicos, así como las estrategias empresariales, son aplicables a todas las actividades de las empresas filiales del Grupo

C.1. Perímetro ambiental y social del Grupo Iberdrola (Iberdrola y sus empresas filiales)

De acuerdo con las consideraciones anteriores, este perímetro se concreta en las siguientes tablas:

PAÍSES RELEVANTES PARA EL GRUPO IBERDROLA EN TÉRMINOS DE SOSTENIBILIDAD, INCLUIDOS EN EL PERÍMETRO DE INFORMACIÓN (DATOS A 31-12-2012)										
	Oficina del Grupo	Producción de electricidad		Transporte y/o Distribución de electricidad o gas	Comercialización de electricidad y/o gas ⁽¹⁾		Almacenamiento de gas	Ingeniería y construcción ⁽²⁾		Inmobiliaria
		Convencional	Renovable ⁽³⁾		Mercado mayorista	Mercado minorista		Construcción y/u operación de grandes instalaciones	Resto de proyectos ⁽⁴⁾	
España	x	x	x	x	LIB	LIB		x	x	x
Reino Unido	x	x	x	x	LIB	LIB	x	x	x	
EE.UU.	x		x	x	LIB	REG	x	x	x	
Brasil	x		x	x		REG		x		
México	x	x	x					x		
Portugal	x	x	x		LIB	LIB		x		x
Argelia	x							x		
Alemania	x		x		LIB	LIB			x	
Lituania	x							x		
Francia	x		x		LIB	LIB			x	
Grecia	x		x		LIB				x	
Polonia	x		x		LIB			x		
Hungría	x		x						x	
Italia	x		x		LIB				x	
Rusia	x								x	
Venezuela	x								x	
Catar	x							x		
Canadá	x				LIB		x			

(1) Tipología de las actividades de comercialización:

LIB: actividades en mercados liberalizados, independientes de las actividades de distribución.

REG: actividades en mercados regulados, conjuntamente con las actividades de distribución. El abastecimiento de estos mercados no se ha considerado como actividad en el mercado mayorista.

(2) Estas actividades se describen con detalle en <http://www.iberdrolaingenieria.com>

(3) La información ambiental de las actividades en Brasil, México, Portugal y Alemania, no se consolida porque no está integrada todavía en los sistemas corporativos a la fecha de elaboración del presente informe.

(4) Las actividades de Iberdrola Ingeniería y Construcción en Alemania, Grecia, Hungría e Italia no se consideran relevantes y no se consolidan en este informe.

PAÍSES NO INCLUIDOS EN EL PERÍMETRO, DONDE EL GRUPO IBERDROLA REALIZA ACTIVIDADES CONSIDERADAS NO RELEVANTES A EFECTOS DE ESTE INFORME (DATOS A 31-12-2012)

	Oficina del Grupo	Producción de electricidad	Comercialización de electricidad o gas y/o almacenamiento de gas	Ingeniería y construcción	Inmobiliaria
Bélgica, Bulgaria, Kenia y Rumanía.	x				
Chile, Chipre, Rep. de Irlanda y Rumanía.		x			
Austria, Bélgica, Holanda, Rep. Checa, Suecia y Suiza.			x		
Albania, Bélgica, Bulgaria, Egipto, Emiratos Árabes, Eslovaquia, Honduras, Kenia, Letonia, Rumanía, Suiza, Sudáfrica, Túnez y Ucrania.				x	
Bulgaria.					x

En estos países se aseguran los mismos procedimientos y procesos aplicados en el Grupo y, por tanto, las garantías laborales, de derechos fundamentales y de protección ambiental que se derivan de los mismos.

C.2. Perímetro ambiental y social de las empresas participadas

Iberdrola impulsa las políticas aplicadas en el Grupo en sus empresas participadas, a través de sus órganos de gobierno correspondientes.

Estas empresas describen, en su caso, sus políticas y actuaciones en el ámbito de la sostenibilidad en su propia información pública y en sus webs corporativas. Las empresas participadas que se incorporan a los perímetros social y ambiental operan en el ámbito de la producción, distribución y comercialización de electricidad y gas, y son las siguientes:

1. las centrales nucleares participadas (Comunidades de bienes titulares de las nucleares de Trillo/Almaraz y de Ascó/Vandellós, y NUCLENOR, S.A.).
2. las actividades más relevantes del grupo brasileño Neoenergia, dedicado a la generación, distribución y comercialización de energía, desarrolladas a través de Neoenergia, S.A. y sus empresas filiales (las distribuidoras Coelba, Cosern, Celpe y las generadoras Itapebi, Afluente y Termopernambuco) y las cogeneradoras Energyworks Brasil, Ltda. y Capuava Energy, Ltda.

Además, también se incorpora al perímetro ambiental la información correspondiente a:

- la participación en la central española de ciclo combinado de Bahía de Bizkaia Electricidad, S.L.
- la participación en las centrales hidráulicas brasileñas, pertenecientes al Grupo Neoenergia (de Bahía PCH, Río PCH, Goiás Sul, Corumbá, Baguari y Dardanelos).

Por último, se incorpora al perímetro social la información en materia laboral de la participada brasileña NC Energía, dedicada a la comercialización. De forma complementaria, en la medida que se considere de interés, la información social incluye hechos relevantes de otras empresas participadas.

D. Perímetros de información. Resumen

Como resumen de lo indicado anteriormente, el perímetro económico del presente informe se refiere a todas las actividades de Iberdrola y sus empresas filiales y participadas y los perímetros ambiental y social incluyen las actividades realizadas por las empresas filiales en los países identificados en el punto C.1 y por las empresas participadas identificadas en el punto C.2. Las excepciones que pudieran existir se indicarán específicamente en los indicadores en que se produzcan.

E. Información adicional

Iberdrola posee participaciones indirectas en las siguientes sociedades radicadas en jurisdicciones que tienen la consideración de paraísos fiscales, de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 1080/1991, de 5 de julio:

Denominación social	Nacionalidad	Actividades
Damhead Creek Finance Limited	Islas Caimán	Esta filial 100 % de ScottishPower (DCL) Limited fue constituida para financiar, mediante deuda subordinada, el proyecto energético <i>Damhead Creek Independent Power</i> desarrollado en Inglaterra. Como paso previo a su disolución, se está evaluando la liquidación de esta sociedad.
ScottishPower Insurance Limited	Isla de Man	Esta filial 100 % de ScottishPower Investments Ltd. se constituyó para asegurar ciertos riesgos del Grupo ScottishPower y se está evaluando su liquidación.
Rokas Aeoliki Cyprus Limited	República de Chipre	Esta filial, en la que Iberdrola posee una participación del 75 % del capital a través de C. Rokas S.A., es una sociedad operativa titular de un parque eólico en explotación y otros proyectos en promoción en la República de Chipre.



Oficinas en la sede
de Iberdrola
(Bilbao, España)

A estas entidades también les son de aplicación los criterios definidos anteriormente en este mismo apartado, en relación con la aplicación de los principios y las políticas corporativas. Las operaciones realizadas en estas empresas se llevan a cabo de acuerdo con la normativa aplicable y en ningún caso realizan actividades de evasión fiscal, blanqueo de capitales ni financiación de actividades ilícitas. Este mismo criterio es aplicable a aquellas otras empresas del Grupo que puedan operar en otros países que, no estando incluidas en el Real Decreto mencionado, puedan considerarse paraísos fiscales por determinadas organizaciones sociales que apliquen otros criterios al respecto.

Conforme a lo previsto en el *Reglamento del Consejo de Administración* de Iberdrola, éste se ha reservado la facultad de adoptar los acuerdos relativos a la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales, previo informe al respecto de la Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo.

3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del informe

Con los criterios indicados en el apartado 3.6, Iberdrola considera que este informe refleja de una forma razonable y equilibrada el desempeño económico, ambiental y social de la Compañía. Las limitaciones indicadas en dicho apartado tienen una influencia pequeña sobre los datos globales agregados, lo que a criterio de Iberdrola no afecta a la valoración que el lector pueda hacer sobre el desempeño de la Compañía.

En el futuro, otras actividades de empresas filiales o participadas se podrán ir incorporando, en lo relativo a la información cuantitativa, en la medida en que dicha información adquiera relevancia para el entendimiento de las actividades llevadas a cabo por Iberdrola.

3.8 Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones

La información ambiental y social se consolida aplicando a los valores de cada sociedad el porcentaje de participación, directa e indirecta, que Iberdrola posee en ella. En el cuadro siguiente se indican aquellas empresas en las que existe alguna diferencia entre los porcentajes de participación y las cuotas de integración de la información.

CUOTAS DE PARTICIPACIÓN E INTEGRACIÓN APLICADAS						
	Consolidación financiera		Cuota de integración en la información (%)			
	Método	Participación (%)	Financiera	Prácticas laborales	Ambiental y social	Usuarios de electricidad
Coelba	P	42,76	44,19	44,19	44,19	100
Cosern	P	39,95	43,28	43,28	43,28	100
Celpe	P	34,96	39,00	39,00	39,00	100
Afluyente	P	42,76	44,19	44,19	44,19	N/A

P: Integración proporcional

Adicionalmente, para la consolidación de los datos de desempeño ambiental de las centrales nucleares participadas, se utiliza el porcentaje de participación de Iberdrola en cada una: Vandellós (28 %); Nuclenor (50 %); Almaraz (52,69 %); Trillo (49 %) y Ascó

Iberdrola realiza una verificación externa independiente de su información anual, tanto de las Cuentas anuales e Informes de gestión (individuales y consolidados con sus sociedades dependientes), como del Informe de sostenibilidad

(15 %) y las sociedades de cogeneración dependientes de Iberdrola Cogeneración, en las que se dispone de una participación del 99 %, consolidan su información ambiental y social aplicando un porcentaje del 100 %. Por el contrario, en la información social, por la estructura de los sistemas de información disponibles, las centrales nucleares consolidan con el porcentaje de participación de Iberdrola en la agrupación de interés económico creada al efecto, siendo del 51,41 % en el caso de Trillo-Almaraz y del 14,59 % en el de Ascó-Vandellós, manteniéndose el 50 % de Nuclenor.

3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información del informe

Para consolidar los datos económicos del presente informe se han utilizado los tipos de cambio que se recogen en el cuadro siguiente. Se ha empleado el cambio medio para las actividades realizadas a lo largo del año y el cambio a final de año para los parámetros valorados a fin de ejercicio.

Tipo de cambio cierre de ejercicio	Libra esterlina	Dólar estadounidense	Peso mexicano	Real brasileño
2010 1 euro =	0,8607	1,3362	16,4887	2,2253
2011 1 euro =	0,8353	1,3921	18,0512	2,4262
2012 1 euro =	0,8161	1,3194	17,1845	2,7036

Tipo de cambio medio anual	Libra esterlina	Dólar estadounidense	Peso mexicano	Real brasileño
2010 1 euro =	0,8581	1,3263	16,7516	2,3326
2011 1 euro =	0,8679	1,3174	17,3143	2,3297
2012 1 euro =	0,8110	1,2851	16,9139	2,5109

Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

Con relación a las emisiones de gases de efecto invernadero, se utiliza el protocolo de gases de efecto invernadero (GEI) *GHG Protocol del World Resources Institute y World Business Council for Sustainable Development*. Para ayudar a delinear las fuentes de emisiones directas e indirectas, mejorar la transparencia, y favorecer su utilidad para los distintos tipos de organizaciones, las políticas de cambio climático y las metas empresariales, se definen tres "alcances" a efectos de reporte y contabilidad de GEI (alcance 1, alcance 2 y alcance 3). En abril de 2012 Aenor certificó el inventario de emisiones de gases de efecto invernadero de Iberdrola conforme a la norma UNE ISO 14064-1:2006 para sus emisiones directas e indirectas de todas sus actividades.

Con relación a las emisiones de transporte se cuantifican las emisiones de gases de efecto invernadero indirectamente inducidas por la actividad principal del Grupo, en España, Reino Unido y Estados Unidos de América. En esta categoría se encuentran las emisiones asociadas al desplazamiento de vehículos u otros medios de transporte tanto en los viajes de los empleados como en los derivados del transporte de combustible.

El método de cálculo de estas emisiones se basa en la aplicación de factores de emisión extraídos de publicaciones internacionalmente reconocidas (*GHG Protocol*) y que asignan un valor numérico a las emisiones en función de diferentes parámetros.

Por otro lado, analizando la cadena de suministro de combustibles de Iberdrola, y en función de los diferentes medios de transporte empleados, se ha determinado su factor de emisión y calculado las emisiones derivadas de esta actividad.

Además, en el año 2012 se ha continuado y ampliado la campaña lanzada a los principales proveedores del Grupo y se ha incluido en el inventario de emisiones de Iberdrola las de los principales suministradores en Estados Unidos de América, Reino Unido y España.

3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a informes anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación

Durante el ejercicio 2012, no se han producido hechos que hayan requerido la reformulación de información perteneciente a informes anteriores.

De forma complementaria, la información de los ejercicios 2010 y 2011 incluida en el presente informe, podría presentar alguna ligera variación respecto a la presentada en los informes de dichos ejercicios, como consecuencia de su actualización.

3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el informe

En el ejercicio 2012 no se han producido cambios que se consideren significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración utilizados en el informe, manteniéndose la posibilidad de comparar las principales magnitudes del Grupo con los ejercicios anteriores.

Índice del contenido de GRI

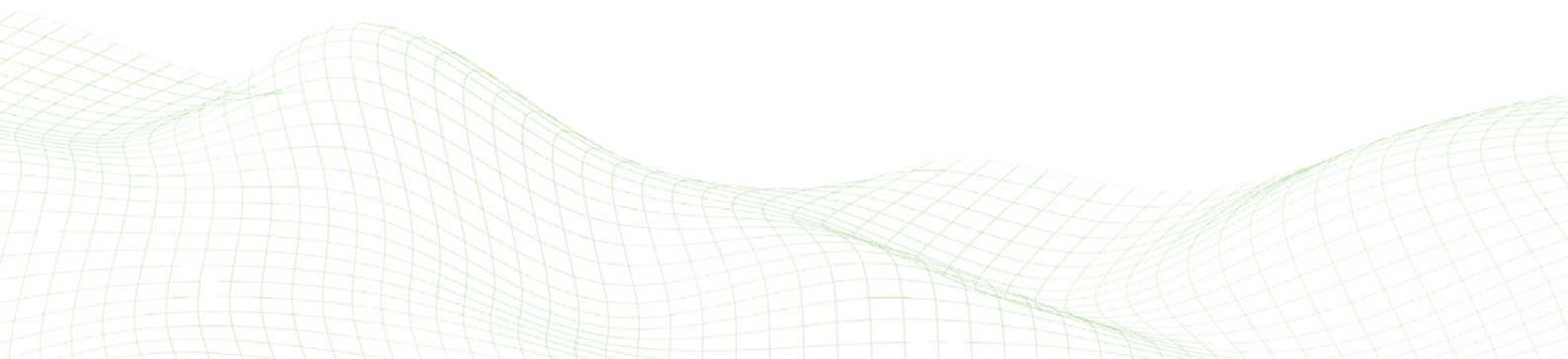
3.12 Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en el informe

Esta tabla se encuentra en el *Anexo 1* del presente informe.

Verificación

3.13 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del informe

Iberdrola realiza una verificación externa independiente de su información anual, tanto de las Cuentas anuales e Informes de gestión (individuales y consolidados con sus sociedades dependientes) a través de Ernst & Young, como del Informe de sostenibilidad a través de KPMG. En el Anexo 3 se incluye el Informe de verificación externa independiente del presente documento.



4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Gobierno

4.1 Estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN				
Cargo	Consejero	Condición	Fecha último nombramiento	Fecha vencimiento
Presidente	Don José Ignacio Sánchez Galán	Ejecutivo	26-03-2010	26-03-2015
Vicepresidente	Don Víctor de Urrutia Vallejo	Independiente	26-03-2010	26-03-2015
Consejero	Don Julio de Miguel Aynat	Independiente	26-03-2010	26-03-2015
Consejero	Don Sebastián Battaner Arias	Independiente	26-03-2010	26-03-2015
Consejero	Don Xabier de Irala Estévez	Dominical ⁽¹⁾	22-06-2012	22-06-2016
Consejero	Don Íñigo Víctor de Oriol Ibarra	Independiente	22-06-2012	22-06-2016
Consejera	Doña Inés Macho Stadler	Independiente ⁽²⁾	22-06-2012	22-06-2016
Consejero	Don Braulio Medel Cámara	Independiente	22-06-2012	22-06-2016
Consejera	Doña Samantha Barber	Independiente	22-06-2012	22-06-2016
Consejera	Doña María Helena Antolín Raybaud	Independiente	26-03-2010	26-03-2015
Consejero	Don Santiago Martínez Lage	Independiente	26-03-2010	26-03-2015
Consejero-director general	Don José Luis San Pedro Guerenabarrena	Ejecutivo	22-06-2012	22-06-2016
Consejero	Don Ángel Jesús Acebes Paniagua	Otro consejero	22-06-2012	22-06-2016
Consejero	Don Manuel Lagares Gómez-Abascal	Dominical ⁽³⁾	21-08-2012	22-06-2016
Secretario no consejero: Don Julián Martínez-Simancas Sánchez Letrado asesor no consejero: Don Rafael Mateu de Ros Cerezo				

⁽¹⁾ Don Xabier de Irala Estévez fue designado a propuesta de Bilbao Bizkaia Kutxa (BBK) (hoy Kutxabank, S.A.)

⁽²⁾ Doña Inés Macho Stadler es consejera independiente especialmente facultada (*lead independent director*).

⁽³⁾ Don Manuel Lagares Gómez-Abascal fue designado a propuesta de Banco Financiero y de Ahorros, S.A.

Comisión Ejecutiva Delegada

La Comisión Ejecutiva Delegada tiene todas las facultades inherentes al Consejo de Administración, excepto las legal o estatutariamente indelegables.

Esta Comisión centra sus actividades en la elevación de propuestas e informes al Consejo de Administración sobre todas aquellas decisiones estratégicas, inversiones y desinversiones que sean de relevancia para la Sociedad o para su Grupo, valorando su adecuación al Presupuesto y al Plan Estratégico, realizando un análisis y seguimiento de los riesgos del negocio y tomando en consideración los aspectos medioambientales y sociales de los mismos.

COMISIÓN EJECUTIVA DELEGADA		
Cargo	Consejero	Condición
Presidente	Don José Ignacio Sánchez Galán	Ejecutivo
Vocal	Don Víctor de Urrutia Vallejo	Independiente
Vocal	Don Xabier de Irala Estévez	Dominical
Vocal	Doña Inés Macho Stadler	Independiente
Vocal	Don José Luis San Pedro Guerenabarrena	Ejecutivo
Vocal	Don Manuel Lagares Gómez-Abascal	Dominical
Secretario no vocal: Don Julián Martínez-Simancas Sánchez		

Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo

Es un órgano interno permanente de carácter informativo y consultivo del Consejo de Administración, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación. Desempeña las funciones relativas a la supervisión de la función de Auditoría Interna, revisión de los sistemas de control interno y supervisión de riesgos, proceso de elaboración de la información económico-financiera, auditoría de cuentas y cumplimiento en los términos que se establecen en su reglamento, disponible en www.iberdrola.com.

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y SUPERVISIÓN DEL RIESGO		
Cargo	Consejero	Condición
Presidente	Don Julio de Miguel Aynat	Independiente
Vocal	Don Sebastián Battaner Arias	Independiente
Vocal	Don Ángel Jesús Acebes Paniagua	Otro consejero
Secretario no vocal: Don Rafael Sebastián Quetglas		



Parque eólico
de Farmer's City
(Missouri, EE.UU.)

Iberdrola tiene un modelo descentralizado de gestión consagrado en el apartado 19 de la Política general de gobierno corporativo

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Es un órgano interno permanente de carácter informativo y consultivo del Consejo de Administración, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta en materia de selección, nombramiento, reelección, cese y retribución de los consejeros y altos directivos de la Sociedad en los términos que se establecen en su reglamento, disponible en www.iberdrola.com.

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES		
Cargo	Consejero	Condición
Presidente	Doña Inés Macho Stadler	Independiente
Vocal	Don Iñigo Víctor de Oriol Ibarra	Independiente
Vocal	Don Santiago Martínez Lage	Independiente
Secretario no vocal: Don Rafael Mateu de Ros Cerezo		

Comisión de Responsabilidad Social Corporativa

Es un órgano interno informativo y consultivo creado por el Consejo de Administración, en materia de revisión y actualización del Sistema de gobierno corporativo y supervisión de la política de responsabilidad social corporativa, sostenibilidad y reputación, en los términos que establece su reglamento, disponible en www.iberdrola.com.

COMISIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA		
Cargo	Consejero	Condición
Presidenta	Doña Samantha Barber	Independiente
Vocal	Don Braulio Medel Cámara	Independiente
Vocal	Doña María Helena Antolín Raybaud	Independiente
Secretario no vocal: Don Manuel María Zorrilla Suárez		

4.2 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen

El presidente del Consejo de Administración ocupa también el cargo de primer ejecutivo de Iberdrola, como se ha señalado en el apartado 2.3. Tiene delegadas todas las facultades legalmente delegables. Por otra parte, el Consejo de Administración de la Sociedad, con fecha 24 de abril de 2012, acordó el nombramiento de un consejero-director general.

Debe destacarse en primer lugar que Iberdrola tiene un modelo descentralizado de gestión consagrado en el apartado 19 de la *Política general de gobierno corporativo* (disponible en la página web corporativa www.iberdrola.com), el cual establece que “la estructura societaria y de gobierno del Grupo forma parte esencial del Sistema de gobierno corporativo de la Sociedad e implica la separación entre dos ámbitos de decisión y responsabilidad.

El funcionamiento de este modelo está detalladamente explicado en el apartado 2.3 de este informe. En Iberdrola el presidente del Consejo de Administración tiene carácter ejecutivo, siendo esta circunstancia objeto de una valoración específica por parte de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y del Consejo de Administración al evaluar su desempeño. Sin ser una circunstancia inmutable, ello presenta indudables ventajas para la Sociedad, que han quedado ampliamente demostradas por el desarrollo del Grupo Iberdrola y los logros alcanzados en los últimos años.

Por otra parte, con fecha 24 de abril de 2012, el Consejo de Administración nombró un consejero-director general a quien reporta el primer ejecutivo de cada una de las sociedades *subholding* y sociedades cabecera de negocio, quien, a su vez, reporta al Consejo de Administración sobre la evolución de los distintos negocios.

No obstante, la Sociedad dispone de una serie de medidas para limitar los riesgos de la acumulación de poderes, cuya descripción está disponible en el apartado B.1.21 del *Informe anual de gobierno corporativo 2012*.

Por otra parte, el apartado 17 de la *Política general de gobierno corporativo*, desarrollado por el artículo 21 del *Reglamento del Consejo de Administración*, consagra la figura del consejero independiente especialmente facultado (*lead independent director*) con las siguientes competencias: (i) solicitar al presidente del Consejo de Administración la convocatoria del Consejo de Administración cuando lo estime conveniente, (ii) solicitar la inclusión de asuntos en el orden del día de las reuniones del Consejo de Administración, (iii) coordinar y hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros externos, para lo que podrá mantener reuniones informales con ellos, y (iv) dirigir la evaluación del presidente del Consejo de Administración.

En este sentido, el 22 de septiembre de 2009 el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, acordó el nombramiento de doña Inés Macho Stadler como consejera independiente especialmente facultada. Doña Inés Macho Stadler también forma parte de la Comisión Ejecutiva Delegada.

4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y el sexo de los miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos

De acuerdo con la tabla incluida en el apartado 4.1, el Consejo de Administración tiene catorce miembros, de los que dos son ejecutivos, dos son dominicales, uno está calificado como otro consejero y nueve son independientes. Dentro de esta última categoría tres son mujeres y una de ellas, doña Inés Macho Stadler, es consejera especialmente facultada (*lead independent director*) y presidenta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Asimismo, doña Samantha Barber es presidenta de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa.

4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno

Según lo dispuesto en el apartado 3 de la *Política general de gobierno corporativo*, para fomentar la participación informada y responsable de los accionistas en la Junta General, se pone a disposición de los accionistas una *Guía del accionista* en la que se sistematizan, desarrollan, adaptan y concretan las previsiones del Sistema de gobierno corporativo sobre el ejercicio de los derechos de los accionistas vinculados a la celebración de la Junta General de Accionistas, así como un sistema de votación y de representación.

Adicionalmente, conforme a lo previsto en la legislación vigente, con ocasión de la convocatoria de la Junta General de Accionistas se habilita en la página web corporativa un Foro Electrónico de Accionistas cuyo uso se ajusta a su finalidad legal y a las garantías y reglas de funcionamiento establecidas por Iberdrola.

Además, en garantía de los derechos de los accionistas y de la transparencia, Iberdrola solicita la revisión de los procedimientos, incluidos el procesamiento de los votos a distancia y de las delegaciones de voto, así como el escrutinio de las votaciones de las propuestas de acuerdo, de la Junta General de Accionistas a una firma especializada externa. En la Junta General de Accionistas 2012 este proceso de revisión corrió a cargo de la firma Deloitte, S.L.

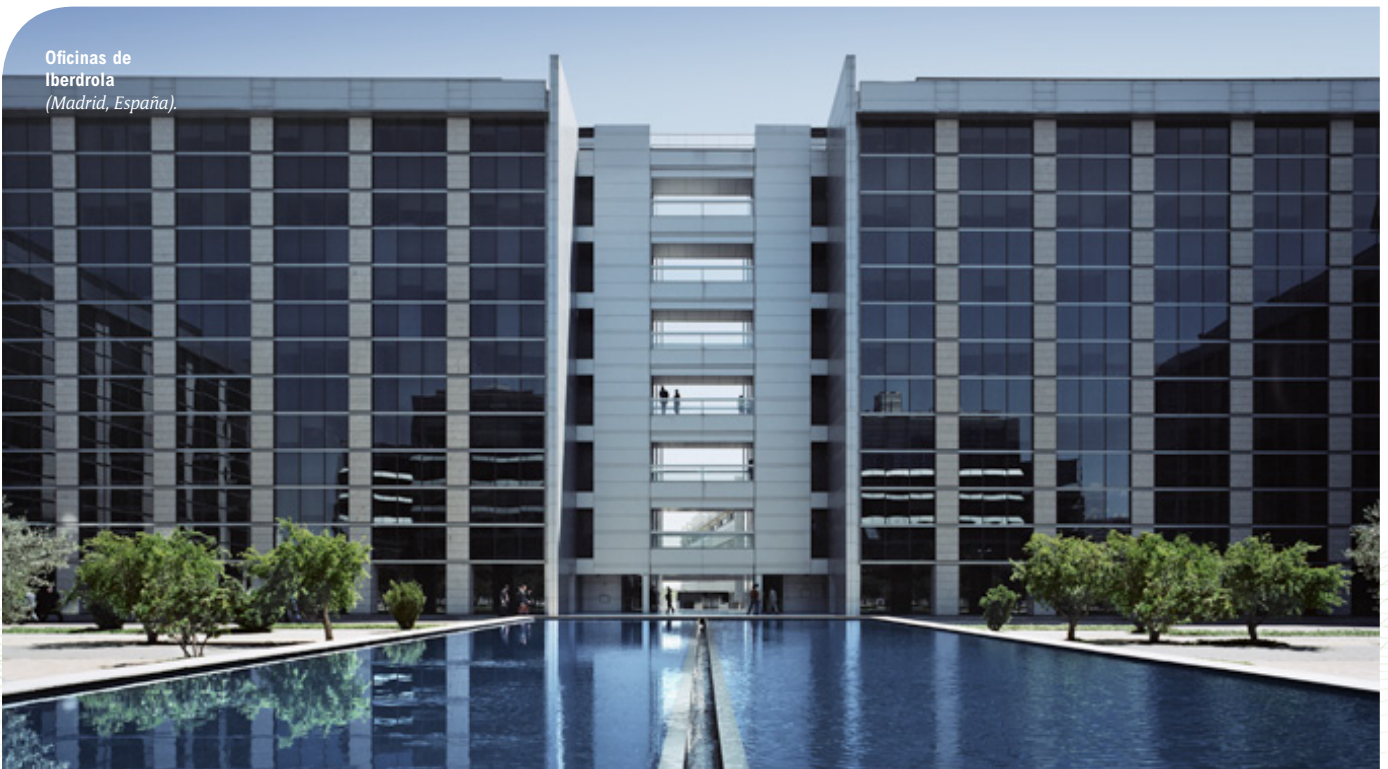
El Consejo de Administración debe convocar la Junta General de Accionistas cuando lo soliciten accionistas que representen, al menos, el cinco por ciento del capital social, expresando en la solicitud los asuntos a tratar. Además, cuando se convoque la Junta General de Accionistas por haberse formulado una oferta pública de adquisición sobre valores emitidos por la Sociedad, los accionistas que representen, al menos, el uno por ciento del capital social, tendrán derecho a solicitar la inclusión de asuntos en el orden del día. Desde la fecha de publicación de la convocatoria de la Junta General de Accionistas, se pone a disposición de los accionistas en www.iberdrola.com la información, en castellano y en inglés, que se estime conveniente para garantizar y facilitar el derecho a la información de los accionistas.

Desde el mismo día de publicación de la convocatoria de la Junta General de Accionistas y hasta el séptimo día anterior, inclusive, al previsto para su celebración en primera convocatoria, los accionistas pueden solicitar por escrito las informaciones o aclaraciones que estimen precisas o formular por escrito las preguntas que estimen pertinentes acerca de los asuntos comprendidos en el orden del día de la convocatoria. Además, con la misma antelación y forma, los accionistas pueden solicitar datos o aclaraciones o formular preguntas por escrito acerca de la información accesible al público que se hubiera facilitado por la Sociedad a la Comisión Nacional del Mercado de Valores desde la celebración de la última Junta General de Accionistas.

Adicionalmente, la Compañía dispone de los siguientes canales de comunicación con los accionistas, al margen de la propia Junta General de Accionistas (artículo 9 de la *Política general de gobierno corporativo*):

- a) La Oficina del Accionista. Desde la convocatoria de la Junta General de Accionistas y hasta su finalización, los accionistas cuentan con el apoyo de la Oficina del Accionista, que dispone de un lugar específico en el local donde se celebra la reunión a fin de resolver las cuestiones que puedan plantear los asistentes antes del inicio de la sesión, así como de atender e informar a los accionistas que deseen hacer uso de la palabra. Asimismo, la Oficina del Accionista está en contacto con los accionistas que voluntariamente se han registrado en su base de datos y dispone de un servicio específico para la organización de presentaciones y actos previos a la Junta General de Accionistas.

Oficinas de
Iberdrola
(Madrid, España).



- b) El Club del Accionista. Es un cauce de comunicación abierto y permanente entre la Sociedad y la comunidad financiera y los accionistas que se adhieran voluntariamente a éste y tengan interés en seguir de forma continuada la evolución de la Sociedad.
- c) La Oficina de Relaciones con Inversores. Atiende regularmente y de forma individualizada las consultas de analistas e inversores institucionales y cualificados de renta variable, renta fija e inversión socialmente responsable.

Estos canales de comunicación, sus funciones, ámbito de actuación y forma de contacto se desarrollan en la *Política de información y relaciones con los accionistas y los mercados*.

Adicionalmente, se ha habilitado el sistema interactivo On Line Accionistas (OLA), disponible en www.iberdrola.com, que permite a los accionistas formular consultas, de modo confidencial o abiertas a los demás accionistas, dándoles la opción de dirigir las a cualquiera de las comisiones del Consejo de Administración, así como comunicar a la Unidad de Cumplimiento conductas que puedan implicar un incumplimiento del Sistema de gobierno corporativo, a través del *Buzón ético del accionista*.

A su vez, los empleados de Iberdrola disponen de diversas vías y herramientas para relacionarse y comunicarse con los órganos de gobierno de la Compañía. Destacan, entre ellas, las reuniones que el presidente de Iberdrola mantiene con los empleados de todo el mundo, directamente o a través de internet, en la que todos tienen la posibilidad de hacerle llegar sus preguntas y/o sus sugerencias, que se responden en tiempo real. Junto a ello, los empleados también mantienen reuniones con sus superiores jerárquicos para abordar temas de toda índole relacionados con el Grupo Iberdrola.

De forma complementaria, a través de las comisiones definidas en los convenios colectivos, los representantes de los trabajadores disponen de una vía directa para transmitir sus peticiones y necesidades a los órganos directivos, relacionados con los diversos aspectos que conforman las relaciones laborales del Grupo.

En línea con las recomendaciones del *Código unificado de buen gobierno* y las mejores prácticas de referencia a nivel internacional, Iberdrola ha puesto en marcha y a disposición de sus empleados un canal de comunicación con la Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo que tiene por objeto informar, de forma confidencial, sobre posibles conductas irregulares, de potencial trascendencia, de naturaleza financiera y contable, así como un *Buzón ético del empleado* para comunicar conductas que puedan implicar un incumplimiento del *Código ético*.

4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos, incluidos los acuerdos de abandono del cargo, y el desempeño de la organización, incluido su desempeño social y ambiental

Los apartados B.1.11 y B.1.12 (con sus correspondientes referencias en el apartado G) del *Informe anual de gobierno corporativo*, así como la *Memoria de las cuentas anuales* de la Sociedad y el *Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros*, detallan las retribuciones del Consejo de Administración y de la alta dirección en cada ejercicio.

La *Política de retribuciones de los consejeros*, en la que se inserta la política de retribuciones del consejero ejecutivo, aprobada por el Consejo de Administración, incluye un componente variable significativo vinculado, entre otros, a los objetivos previstos en materia medioambiental y de responsabilidad social corporativa.

Respecto a los aspectos relacionados con el desempeño económico, ambiental y social de la Sociedad, se puede precisar que, por lo que respecta al equipo directivo del Grupo Iberdrola, su régimen retributivo incorpora, entre otros conceptos, una retribución variable ligada a los objetivos conseguidos, que atienden tanto a aspectos financieros como ambientales y sociales. En particular, el 40 % de la retribución variable anual del presidente y consejero delegado está vinculada al desempeño personal evaluado por un experto independiente en base a indicadores que tomen en consideración parámetros de liderazgo, gobierno corporativo y sostenibilidad.

Se ha habilitado el sistema interactivo On Line Accionistas (OLA), que les permite formular consultas, confidenciales o abiertas a los demás accionistas, pudiendo dirigir las a cualquier comisión del Consejo de Administración

4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno

Los artículos 13 y 16 del *Reglamento del Consejo de Administración* configuran como causa de incompatibilidad para el nombramiento como consejero y, en su caso, como causa determinante de la obligación del consejero de dimitir, tener, bajo cualquier forma, intereses opuestos a los de la Sociedad. Por su parte, los artículos 12 y 16 de dicho reglamento establecen, como requisito para el nombramiento como consejero de la Sociedad, la idoneidad para el ejercicio del cargo y prevén expresamente la obligación de dimisión del consejero por falta de idoneidad cuando su permanencia en el cargo pueda poner en riesgo de forma directa o indirecta, o a través de las personas a él vinculadas, el ejercicio leal y diligente de sus funciones conforme al interés social, entendiendo por tal el interés común a todos los accionistas de una sociedad anónima independiente, orientada a la explotación de su objeto social, de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente y en el Sistema de gobierno corporativo de Iberdrola, pudiendo el Consejo requerir al consejero incurso en cualquier causa de incompatibilidad que dimita de su cargo y, en su caso, proponer su cese a la Junta General. A los efectos anteriores, el artículo 37 del referido reglamento indica que se entenderá que el consejero carece de idoneidad o, en su caso, ha dejado de tenerla cuando exista una situación de conflicto estructural y permanente entre el consejero (o una persona a él vinculada o, en el caso de un consejero dominical, entre el accionista o accionistas que propusieron o efectuaron su nombramiento o las personas relacionadas directa o indirectamente con los mismos) y la Sociedad o las sociedades integradas en el Grupo.

Con independencia de lo anterior, el artículo 37 del *Reglamento del Consejo de Administración* regula también las situaciones puntuales de conflicto de interés en las que pudieran encontrarse los consejeros y sus personas vinculadas. En virtud de lo dispuesto en dicho artículo, los consejeros deben comunicar los conflictos de interés en que, tanto ellos como sus personas vinculadas, estén incursos y abstenerse en la deliberación y votación del asunto correspondiente. El *Informe anual de gobierno corporativo 2012*, en su apartado C.5, recoge los conflictos de interés de los consejeros que se han producido durante el ejercicio 2012 y el apartado C.6 detalla los mecanismos establecidos para detectar y resolver los posibles conflictos de interés entre Iberdrola y sus consejeros, directivos y accionistas significativos.

4.7 Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluida cualquier consideración sobre el sexo y otros indicadores de diversidad

En virtud de lo dispuesto en el artículo 17.1 (b) de los *Estatutos Sociales*, corresponde a la Junta General de Accionistas la competencia de nombrar, reelegir y separar a los consejeros, así como la de ratificar a los consejeros que, en su caso, fueran designados por cooptación por el Consejo de Administración.

En todo caso, las propuestas de nombramiento de consejeros que el Consejo de Administración someta a la Junta General y las decisiones de nombramiento que adopte el Consejo, en ejercicio de las facultades de cooptación que tiene legalmente atribuidas, deberán estar precedidas de: (a) la correspondiente propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, en el caso de consejeros independientes; y (b) el previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, en el caso de los restantes consejeros, debiendo adscribir al nuevo consejero dentro de una de las categorías contempladas en el *Reglamento del Consejo de Administración*.

Con este fin, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones debe informar y revisar los criterios que deben seguirse para la composición del Consejo de Administración y la selección de candidatos, definiendo sus funciones y aptitudes necesarias, así como

evaluando el tiempo y dedicación precisos para desempeñar correctamente su cometido.

En particular, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, a solicitud del Consejo de Administración, seleccionará los posibles candidatos para ser, en su caso, nombrados consejeros de la Sociedad y presentará sus propuestas o informes al Consejo de Administración a través del presidente del Consejo de Administración. A estos efectos, la Comisión deberá verificar la concurrencia de los requisitos generales exigibles a todo candidato a consejero de la Sociedad establecidos en la ley y en el Sistema de gobierno corporativo de Iberdrola, así como, en el caso de los candidatos a ocupar el cargo de consejero independiente, comprobar el cumplimiento de los requisitos específicamente exigibles a esta clase de consejeros establecidos en los *Estatutos Sociales* y en el *Reglamento del Consejo de Administración*, y recabar información adecuada sobre las cualidades personales, experiencia y conocimientos y la efectiva disponibilidad de los candidatos para el desempeño del cargo.

En cuanto a la información, actualización de conocimientos y evaluación del Consejo de Administración, el apartado 13 de la *Política general de gobierno corporativo* establece que Iberdrola dispone de un programa de información y actualización de conocimientos de los consejeros que responde a la necesidad de profesionalización, diversificación y cualificación del Consejo de Administración (presentación en relación con los negocios, exposición de temas de trascendencia, página web y blog del Consejero,...).



Central
hidroeléctrica
de Dardanelos
(Brasil).

El Código ético del Grupo sirve de guía para la actuación de sus profesionales en un entorno global, dando respuesta a la demanda de prácticas de buen gobierno de las sociedades cotizadas

4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación

Visión y Valores

Iberdrola trabaja para hacer de su compromiso ético y del respeto al entorno la base del sentido de pertenencia y de la confianza de todas las personas y los diferentes colectivos con los que se relaciona.

Para reforzar el mensaje relativo a una cultura empresarial respetuosa con el entorno natural y social, Iberdrola ha formulado su Visión y Valores, de aplicación a todo el Grupo, cuyos detalles pueden consultarse en www.iberdrola.com.

Visión: "Queremos ser la Compañía Energética Global preferida por nuestro compromiso con la creación de valor, la calidad de vida, la seguridad de las personas y del suministro, el cuidado del medio ambiente y la orientación al cliente".

Esta "Visión" se sustenta en seis "Valores": ética y responsabilidad corporativa, resultados económicos, respeto por el medio ambiente, sentido de pertenencia y confianza, seguridad y fiabilidad, y orientación al cliente; los cuales, lejos de constituir una mera declaración de principios, están integrados en todas las áreas de actividad en la gestión cotidiana del Grupo.

Código ético

El *Código ético* es el documento que, aplicando la Visión y los Valores del Grupo, sirve de guía para la actuación de sus profesionales en un entorno global, complejo y cambiante, dando respuesta a la creciente demanda de iniciativas y prácticas de buen gobierno de las sociedades cotizadas y al comportamiento responsable de las sociedades transnacionales o multinacionales.

Este código es también una guía de referencia en las relaciones con los distintos agentes con los que el Grupo interactúa: accionistas, profesionales, clientes, proveedores, competencia, sociedad, autoridades y los mercados en general.

En particular, este código establece las bases del comportamiento de todos los profesionales del Grupo Iberdrola y detalla las acciones correctoras que deben aplicarse en las situaciones que lo requieran, con el fin de proteger los intereses de todas las empresas del Grupo, independientemente del área geográfica en el que desempeñen su actividad. En el compromiso de la Compañía por impulsar el comportamiento responsable en sus empresas participadas, algunas de ellas disponen de códigos éticos o de conducta alineados con el *Código ético* del Grupo, como las empresas del Grupo Neoenenergía en Brasil.

Políticas de responsabilidad social

El Consejo de Administración de Iberdrola, tiene la responsabilidad, entre otras, de formular la estrategia y las líneas de la política general de la Compañía y le corresponde aprobar la *Política general de responsabilidad social corporativa*, así como otras políticas en materia de relaciones laborales, medio ambiente, proveedores, innovación, calidad, gestión del conocimiento y contra el fraude. Todas estas políticas rigen la actuación de los administradores, directivos y empleados del Grupo Iberdrola y se pueden consultar en www.iberdrola.com.

Organismos y herramientas de gestión

Internamente, Iberdrola dispone de una gestión sistemática de las diversas dimensiones de la sostenibilidad que se resume en:

- Procesos de planificación estratégica anuales que incorporan las dimensiones económica, ambiental y social, y que guían las actuaciones de la Compañía.
- Plan de responsabilidad social y de reputación, que fija las pautas para las actuaciones de Iberdrola con sus grupos de interés.
- Sistema de gestión ambiental del Grupo descrito con detalle en la "Dimensión ambiental" de este informe.



Entrada al edificio
de Iberdrola
(Madrid, España).

- Comisión de Responsabilidad Social Corporativa en el Consejo de Administración de la Compañía, con la composición y responsabilidades descritas en el apartado 4.1 del presente informe.
- Comité de RSC y Reputación, órgano interno presidido por el Director de Recursos Corporativos, para la coordinación y seguimiento de los aspectos reputacionales y de responsabilidad corporativa de Iberdrola; comités específicos con competencia también sobre ambas materias en el Negocio de renovables, en Ingeniería y Construcción y en ScottishPower (CSR Steering Committee); proyecto de implantación de este tipo de organismos en otras áreas de actividad del Grupo.

Relación con estándares internacionales

Estas declaraciones de principios del Grupo se basan en los estándares internacionales más relevantes, según queda recogido en la *Política general de responsabilidad social corporativa* y en el *Código ético*.

4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adhesión o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.

El Consejo de Administración de Iberdrola dispone de la estructura que se describe en el apartado 4.1 del presente informe, siendo las comisiones consultivas del mismo las que realizan las labores de supervisión sobre la gestión del desempeño económico, social y ambiental de la Compañía. El alcance de dichas labores incluye tanto la supervisión de los riesgos y oportunidades de las actividades del Grupo, como el cumplimiento de los principios, códigos y estándares internacionales correspondientes a las tareas de responsabilidad. El Consejo y sus comisiones consultivas evalúan periódicamente, varias veces al año, el desempeño en los aspectos mencionados, para lo que cuentan tanto con información externa de su interés, ayudados por asesores externos independientes, como la información que la propia organización les facilita, fundamentalmente a través de comparencias periódicas de los directivos del Grupo en las comisiones.

Durante el ejercicio 2012 se ha desarrollado una metodología para homogeneizar los criterios de identificación, evaluación y priorización de riesgos ambientales

La Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa han elaborado una memoria de actividades correspondiente al ejercicio 2012, disponible en www.iberdrola.com.

4.10 Procedimientos para evaluar el propio desempeño del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social

En virtud de lo previsto en el artículo 7.8 del *Reglamento del Consejo de Administración*, este órgano debe evaluar anualmente, (i) su funcionamiento y la calidad de sus trabajos, (ii) el desempeño de sus funciones por el presidente del Consejo de Administración y por el consejero delegado de la Sociedad, partiendo del informe que le eleve la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y (iii) el funcionamiento de sus comisiones, a la vista del informe que estas le eleven. A tal efecto, el presidente organizará y coordinará con los presidentes de las comisiones el referido proceso de evaluación.

Para la evaluación del ejercicio 2012, la Sociedad ha contado con PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocio, S.L. El proceso de evaluación se estructura en dos fases: (i) una primera fase consistente en la obtención de información de los consejeros y (ii) una segunda fase de análisis de dicha información y formulación de conclusiones con el objeto de identificar áreas potenciales de mejora e implementar medidas específicas que contribuyan a seguir mejorando el Sistema de gobierno corporativo de Iberdrola (integrado por los *Estatutos Sociales*, las *Políticas corporativas*, las normas internas de gobierno corporativo y otros códigos y procedimientos internos aprobados por los órganos competentes de la Sociedad).

Finalmente, el Consejo de Administración culminó este proceso de evaluación referido al ejercicio 2012, mediante la adopción del correspondiente acuerdo, en su reunión de 29 de enero de 2013.

Compromisos con iniciativas externas

4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución

Este principio está recogido en la *Política Medioambiental* aprobada por el Consejo de Administración de Iberdrola y su aplicación por parte de la Compañía se refleja en su apuesta por las tecnologías de producción ambientalmente más eficientes: renovables y ciclos combinados de gas natural, más efectivas en la lucha contra el cambio climático y menos perjudiciales para la biodiversidad.

El enfoque preventivo se materializa, además, en la consideración del riesgo ambiental en el sistema de gestión integral de riesgos, en los instrumentos de prevención y mitigación reflejados en el mismo y en el uso generalizado de las evaluaciones de impacto ambiental como herramienta preventiva utilizada en el desarrollo de los proyectos de infraestructura.

La implantación del Sistema de gestión ambiental (cuyo elemento central es el análisis, prevención y mitigación de riesgos) es otro instrumento clave para la implantación del principio de precaución en la organización. En el marco de estos sistemas de gestión se realizan simulacros de emergencia en instalaciones y se llevan a cabo análisis de las causas de los incidentes, para prevenir posibles accidentes futuros. Otro elemento esencial de estos sistemas de gestión es la formación, que permite la difusión de los principios en los que se basan dichos sistemas a través de la organización.

Durante el ejercicio 2012 se ha desarrollado una metodología para homogeneizar los criterios de identificación, evaluación y priorización de riesgos ambientales, que se ha

aplicado como proyecto piloto en el Negocio de renovables, y para el 2013 se han definido planes de aplicación en los diferentes negocios. Esta metodología va acompañada de un sistema informático, que garantiza su correcto uso en las diferentes regiones y negocios del Grupo.

4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe

Iberdrola suscribe o apoya iniciativas externas alineadas con el desarrollo sostenible y promueve la adhesión de sus empresas participadas. Las iniciativas más destacadas son:

- Iberdrola está adherida al Pacto Mundial desde el año 2002. En Brasil, las empresas participadas Coelba, Cosern y Celpe y las centrales de Itapebi y Termopernambuco también se han adherido al mismo.
- Iberdrola se ha adherido a otras iniciativas del Pacto Mundial en relación con los derechos humanos (DDHH): la *Declaración de Políticas de Iberdrola vinculadas a los DDHH*; y la *Declaración del Presidente de Iberdrola* reconociendo la importancia del respeto de los DDHH en la actividad empresarial.
- Las empresas participadas en Brasil, Coelba, Cosern y Celpe se han adherido a los *Objetivos del milenio* y han suscrito en el año 2012 la "Contribuição Empresarial para a Promoção da Economia Verde e Inclusiva" para Río +20.
- Iberdrola ha firmado el *Comunicado de precio del carbono*, emitido a los gobiernos por parte de líderes de más de 200 compañías del mundo de cara a la *Cumbre de Doha*, iniciativa de *The Prince of Wales's Corporate Leaders Group on Climate Change* (CLG), gestionada y desarrollada por el Programa de liderazgo sostenible de la Universidad de Cambridge (CPSL por sus siglas en inglés).

Puede obtenerse información adicional sobre los objetivos, fechas de adopción, ámbitos de aplicación y los grupos de interés participantes, así como la voluntariedad o no de estas adhesiones en las siguientes direcciones de internet:

- <http://www.unglobalcompact.org/ParticipantsAndStakeholders/index.html>
- <http://www.un.org/millenniumgoals/bkgd.shtml>
- <http://www.2020climategroup.org.uk/about-2020/main-group-members/>



Central de ciclo combinado (Arcos, España).

4.13 Principales asociaciones a las que pertenece

Iberdrola pertenece, directamente o a través de sus filiales y participadas, a numerosas asociaciones relacionadas con su dimensión, actividad y presencia internacional. Para conocer el compromiso de la Compañía, así como su participación en comités, aportaciones realizadas o implicación estratégica en las mismas hay que remitirse a la información pública de las citadas asociaciones. Las más relevantes son las abajo indicadas:

PRINCIPALES ASOCIACIONES	
Internacionales	
European Federation of Energy Traders (EFET)	Global Wind Energy Agency (GWEA)
Electric Power Research Institute (EPRI)	European Wind Energy Association (EWEA)
World Association Nuclear Operator (WANO)	Global Wind Energy Council (GWEC)
Institute for Nuclear Power Operations (INPO)	CEN European Committee for Standardization
Eurelectric (The Union for the Electricity Industry)	Conferencia Internacional de Grandes Redes Eléctricas (CIGRE)
España	
Asociación española de profesionales de compras, contratación y aprovisionamiento (AERCE)	Asociación de la Industria Fotovoltaica (ASIF)
Asociación Española de la Industria Eléctrica (UNESA)	Asociación Española para la Calidad (AEC)
Asociación Empresarial Eólica (AEE)	Foro de la Industria Nuclear Española
Círculo de Empresarios	Sociedad Española de Protección Radiológica
Sociedad Nuclear Española	Asociación de Productores de Energías Renovables (APPA)
Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE/CEPYME)	Consejo Superior de Cámaras
Red Española del Pacto Mundial	Club Español de la Energía
Reino Unido	
Energy Institute	Renewable UK
Fuel Poverty Advisory Group / Scottish Fuel Poverty Forum	Energy Networks Association
G9 Offshore Wind Energy & Association Ltd	United Kingdom Business Council for Sustainable Energy (UKBCSE)
Scotland's 2020 Climate Group	Energy UK
Arts& Business Scotland	Prince's May Day Network on climate change
Business in the Community and Scottish Business in the Community	Associate Parliamentary Corporate Responsibility Group
Estados Unidos de América	
Business Council of New York State	Maine State Chamber of Commerce
Rochester Business Alliance	Maine & Company
Northeast Gas Association	Greater Binghamton Chamber of Commerce
American Society of Mechanical Engineers (ASME)	American Wind Energy Association (AWEA)
Business Council for Sustainable Energy	Senate President's Forum
Alliance for Clean Energy-New York	The Wind Coalition
Portland Business Alliance	Renewable Northwest Project
Solar Energy Industries Association	American Nuclear Society (ANS)
Renewable Energy New England	American Society for Quality
Centre for Energy Efficiency and Renewable Technologies	

México	
Empre-Bask México, A.C.	Cámara Española de Comercio A.C.
Club de Industriales, A.C.	Consejo Empresarial Mexicano de Comercio Exterior Inversión y Tecnología, A.C.
Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX)	Consejo Mundial de Energía Capítulo Mexicano, A.C. (World Energy Council)
Asociación Mexicana de Energía	Asociación Mexicana de Energía Eólica
Brasil	
Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje)	Instituto Akatu pelo Consumo Consciente
Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH)	Instituto Ethos de Responsabilidade Social
Associação Brasileira dos Contadores das Empresas do Setor de Energia Elétrica (Abraconee)	FNQ - Fundação Nacional Da Qualidade
Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee)	Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente
Associação Brasileira de Conscientização para os Perigos da Eletricidade (Abracopel)	Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel)
Federacao das Indústrias do Estado do Rio Grande do Norte-FIERN	Centro de Pesquisas de Energia Elétrica (CEPEL)
Câmara Americana de Comércio para o Brasil (AMCHAM)	Agência de Regulação de Pernambuco (ARPE)

Compromiso con los grupos de interés

4.14 Relación de grupos de interés vinculados con la organización

En el enfoque estratégico de Iberdrola se considera relevante la relación de la Compañía con aquellos colectivos afectados por sus actividades (grupos de interés), en la doble vertiente que esta relación implica: desde el punto de vista de la responsabilidad social, dando respuesta a sus expectativas y necesidades y desde el punto de vista reputacional, gestionando la percepción que estos grupos tienen de la Compañía.

Estos colectivos son numerosos en un grupo empresarial como el de Iberdrola. A efectos prácticos, para poder informar sobre ellos de una forma sintética, se han analizado desde el punto de vista de su relevancia para las actividades de la Compañía y se han agrupado bajo ocho categorías:

- Equipo humano
- Accionistas y comunidad financiera
- Organismos reguladores
- Clientes
- Proveedores
- Medios de comunicación
- Sociedad
- Medio ambiente

Para gestionar adecuadamente la diversidad de asuntos que pueden presentarse en cada uno de los grupos de interés, los diferentes negocios del Grupo pueden identificar aquellos subgrupos que consideren relevantes para su tratamiento específico.

Desde hace varios años el proceso de relación con los grupos de interés ha sido llevado a cabo mediante la implantación de la norma AA1000 Assurance Standard

4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete

La identificación y selección de los grupos de interés del Grupo Iberdrola se lleva a cabo mediante procesos de reflexión interna del equipo directivo, estableciéndose relaciones con los colectivos estratégicos para satisfacer tanto sus expectativas como las necesidades de la Compañía. Los diferentes Comités de Reputación y RSC del Grupo revisan la importancia y relevancia de sus grupos de interés específicos, basándose en las características de sus propias actividades y en el impacto que el cumplimiento, o no, de las expectativas de los mismos puedan tener en los resultados del negocio.

4.16 Enfoques adoptados para la relación con los grupos de interés, incluidas la frecuencia de sus contactos por tipos y categoría de grupos de interés

Iberdrola ha establecido canales de comunicación con los grupos de interés y designado responsables de los mismos, con el fin de identificar los asuntos más relevantes, y proporcionar una respuesta a sus intereses. Como consecuencia, la Compañía ha adquirido el compromiso de analizar en detalle sus propuestas, considerar su viabilidad y oportunidad, y dar una respuesta equilibrada y razonable a las mismas. Desde hace varios años este proceso ha sido llevado a cabo mediante la implantación de la norma *AA1000 Assurance Standard* bajo los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta que dicha norma establece.

Durante el año 2012 se ha continuado avanzando en el programa de cumplimiento de la norma AA1000, tanto en los Negocios liberalizado, renovables y de Ingeniería y Construcción, como en las áreas corporativas.



En las oficinas
de Torre Iberdrola
(Bilbao, España).

Las vías de diálogo más importantes de Iberdrola con sus grupos de interés se resumen en el siguiente cuadro:

Grupo de interés	Vías de diálogo y comunicación relevantes	Otras vías de diálogo
Equipo humano	Subcomisiones mixtas o comités con los trabajadores, encuestas a empleados, buzones del empleado.	Encuentros con el presidente, reuniones específicas, revistas internas, intranet.
Accionistas y comunidad financiera	Contacto personal con inversores de renta fija y variable y oficina del accionista.	Boletines periódicos; web corporativa, teléfono y correo electrónico específicos; <i>microsite</i> informativa y canal específico para accionistas en la web (OLA); Club del accionista.
Organismos reguladores	Consultas, trámites y reuniones con los diferentes organismos comunitarios, nacionales, regionales y locales.	Relación a través de organismos sectoriales y contactos directos.
Clientes	Vías de relación con asociaciones de consumidores, canal de quejas y reclamaciones, encuestas diversas.	Relación con oficinas de información al consumidor y con asociaciones profesionales o empresariales, puntos de atención, oficina virtual, correo electrónico y teléfono específicos.
Proveedores	Portal del proveedor en la web corporativa, Centro de Atención al Suministrador y encuestas de satisfacción.	Procesos de registro y clasificación de proveedores, jornadas con entidades empresariales, encuentros con proveedores, buzón de correo.
Medios de comunicación	Notas de prensa, reuniones individuales y en grupo, buzón de consultas en web, canales de comunicación en redes sociales.	Canal multimedia en la página web corporativa.
Sociedad	Relaciones directas con administraciones, participación en confederaciones empresariales y cámaras de comercio, relaciones con gran número de organizaciones sociales.	Proyectos con organizaciones sociales, participación en foros y jornadas, diversos contactos y colaboraciones.
Medio ambiente	Foros ambientales, buzón específico en la web corporativa, web de cambio climático ⁷ , redes sociales con información ambiental, cuestionario a suministradores, blogs.	Procesos de evaluación del impacto ambiental, consultas Comisión Europea y otras consultas públicas, proyectos de colaboración, diversos encuentros y contactos.

⁷ www.contraelcambioclimatico.com/es

Todos estos canales tienen sus características específicas en cuanto a formato, intensidad de la relación y frecuencia de utilización, desde las vías continuamente disponibles como buzones y portales, hasta las de ámbito anual o plurianual como las encuestas, pasando por otras vías de carácter no periódico que, en su conjunto, configuran una relación que la Compañía valora como cercana a los grupos de interés. Con carácter anual, se prepara un resumen de los resultados obtenidos a través de estos canales para cada grupo de interés, lo que se tiene en cuenta globalmente también para la preparación del informe de sostenibilidad.

4.17 Principales preocupaciones y aspectos que hayan surgido a través del compromiso con los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración del informe

La identificación de los asuntos más relevantes para los grupos de interés se realiza por dos vías:

- Mediante los canales de comunicación definidos en el punto 4.16
- Mediante estudios de materialidad



Parque eólico de
Casselmann
(Pensilvania,
Estados Unidos)

Estos estudios de materialidad tienen la finalidad de identificar de una forma razonable los asuntos de mayor relevancia para los distintos grupos de interés de Iberdrola en relación con la actividad de la Compañía y se han llevado a cabo con el asesoramiento de una firma externa independiente.

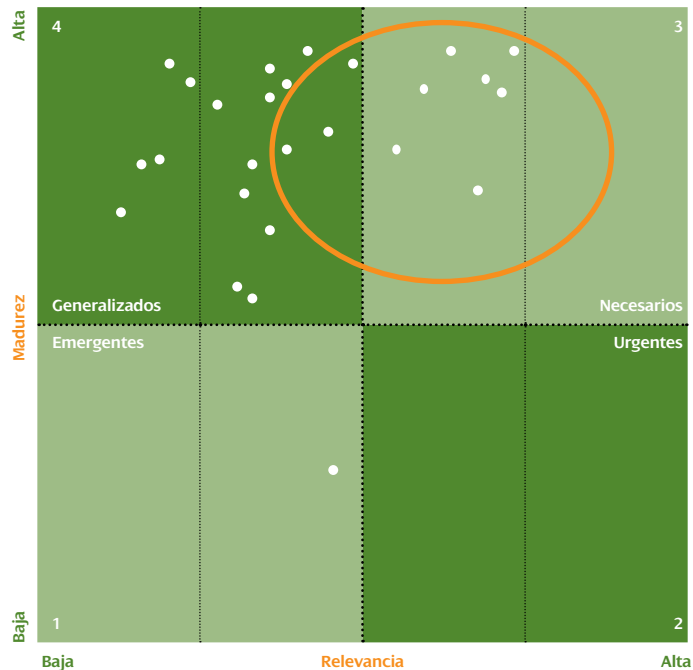
Asuntos materiales más relevantes

- Gobierno corporativo
- Relaciones con gobiernos/Política pública/Lobby
- Oportunidades de negocio
- Estrategia en cambio climático
- Desarrollo de energías renovables
- Ecoeficiencia operacional/Desempeño ambiental
- Biodiversidad
- Generación de electricidad
- Seguridad física de las instalaciones
- Transporte y distribución
- Gestión de relación con clientes
- Prácticas laborales
- Salud y seguridad laboral

Otros asuntos materiales

- Planificación estratégica de RSC
- Gestión de riesgos
- Gestión del riesgo de los precios
- Códigos de conducta/Corrupción y soborno
- Sistemas de gestión ambiental/Política ambiental
- Educación ambiental y sensibilización
- Derechos humanos
- Desarrollo del capital humano
- Atracción y retención del talento
- Acción social/Ciudadanía corporativa
- Impactos y beneficios para la sociedad/Compromisos
- Relación con los grupos de interés
- Riesgos relacionados con el aprovisionamiento de agua
- I+D+i

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD



El cuadro que se indica a continuación refleja los asuntos más relevantes identificados en el último análisis de materialidad, realizado en el año 2011, cuyos resultados se consideran igualmente válidos para el presente informe. La respuesta que el Grupo Iberdrola ha dado a los asuntos relevantes identificados puede consultarse en las referencias indicadas en el cuadro siguiente:

Temas más relevantes	Asuntos de especial interés	Respuesta de Iberdrola
Gobierno corporativo	Composición de órganos de gobierno y funcionamiento. Composición del Consejo de Administración. Retribuciones.	4.1 a 4.10 y LA13.
Relaciones con los gobiernos y actividades de influencia en las políticas públicas	Necesidad de diálogo constructivo y transparente del sector con gobiernos locales y nacionales. Necesidad de un marco regulatorio estable.	"Enfoque de gestión del capítulo Sociedad" e indicadores SO5, SO6, SO7 y SO8.
Oportunidades de negocio	Innovación y desarrollo; productos que favorecen la eficiencia y el ahorro energético, productos libres de CO ₂ certificados, desarrollo de vehículos eléctricos, etc.	EU7, EU8 y EN6.
Estrategia en cambio climático	Estrategia de cambio climático, comercio de emisiones, captura y almacenamiento de carbono, huella de carbono, etc.	1.2, 4.12, EC2, EN6, EU5, EU6, EU8 y EN18.
Desarrollo de energías renovables	Inversión en nuevas fuentes de generación de energía. CO ₂ evitado y MW de energía renovable proyectados.	"Las principales actividades de Iberdrola en cifras" y EN5.
Desempeño ambiental y ecoeficiencia	Eficiencia en la gestión de los recursos. Verificación externa de los datos de emisiones.	EN1 a EN10, EN16 y EN23.
Biodiversidad	Protección, conservación y uso sostenible del medio natural. Desarrollo y aplicación de directrices para nuevos proyectos. Comunicación, formación y sensibilización.	EN11 a EN15 y EU13.
Generación de electricidad	Eficiencia energética, eficiencia térmica y energía nuclear.	EU1, EU2, EU6, EU7 y EU11.
Seguridad física de las instalaciones	Políticas, análisis y monitoreo de la seguridad de las centrales nucleares, de carbón e hidráulicas.	"Enfoque de gestión de la dimensión ambiental" e indicador EU21.
Transporte y distribución	Fiabilidad de los sistemas de suministro, eficiencia energética y desarrollo de redes inteligentes. Seguimiento de campos eléctricos, magnéticos y ruidos.	EN5, EU6, EU28, EU29, EU8, EN6 y PR1.
Gestión de la relación con clientes	Gestión de la satisfacción de los clientes y mejoras en los sistemas de facturación. Programas para mejorar el acceso de colectivos vulnerables a la electricidad.	PR5, EU23 y EU24.
Prácticas laborales	Igualdad de oportunidades, no discriminación, formación, seguridad y salud, libertad de asociación, etc.	"Enfoque de gestión de prácticas laborales" e indicadores LA1 a LA5, LA10 a LA14, HR5, EC3 y EU14.
Salud y seguridad laboral	Accidentalidad, absentismo, formación y certificaciones.	LA6 a LA9, EU16 y EU18.

A large, light green, serif letter 'B' is centered on a dark green background. To the left and right of the letter are two glowing, circular light effects. The bottom of the image features a grid pattern that recedes into the distance, creating a sense of depth.

B

Dimensión
Económica

El período de consolidación 2012-2014 servirá como base para el próximo ciclo de crecimiento y expansión de Iberdrola

B. DIMENSIÓN ECONÓMICA

1. ENFOQUE DE GESTIÓN

En los últimos diez años, Iberdrola ha protagonizado un fuerte proceso de crecimiento e internacionalización que le ha convertido en una de las principales compañías eléctricas del mundo y líder global del sector eólico. Esta posición de fortaleza se ha alcanzado gracias a un proyecto industrial de largo plazo, sólido, rentable y creador de valor, que se apoya en una estrategia empresarial de crecimiento sostenible.

El enfoque de la Compañía para el período 2012-2014 se fundamenta en consolidar su fortaleza financiera mediante el mantenimiento de las inversiones, destinadas principalmente a los negocios de redes y renovables, la realización de desinversiones en activos y países no estratégicos y la implantación de mejoras de eficiencia. Así, este período de consolidación servirá como base para el próximo ciclo de crecimiento y expansión de Iberdrola.

a) Políticas

El desarrollo del proyecto empresarial de Iberdrola requiere una ética corporativa responsable, asumida por sus órganos de dirección y por el conjunto de la organización.

Acorde con esta cultura, el Consejo de Administración de Iberdrola ha aprobado una serie de políticas corporativas para regular las actuaciones de todos sus profesionales, que se pueden dividir en tres grandes bloques: gobierno corporativo y cumplimiento normativo, riesgos y responsabilidad social. Estas políticas establecen las reglas de comportamiento y las pautas de actuación en diferentes campos de la vida empresarial y en todas las áreas geográficas en las que opera el Grupo.

b) Objetivos y desempeño

El escenario energético internacional se caracteriza por la necesidad de garantizar un abastecimiento seguro, competitivo y sostenible, en el que las tecnologías limpias deben ser decisivas para luchar contra el cambio climático y para reducir la dependencia de los combustibles fósiles. El sector eléctrico es, asimismo, un importante motor de la economía global a la que contribuye fundamentalmente a través de cifras muy importantes de inversiones anuales y de creación de empleo, tanto directo como indirecto.

Iberdrola, como protagonista destacado del sector, responde a estos retos mediante sucesivos planes de negocio. En el plan actual (2012-2014), la Compañía reafirma sus pilares estratégicos, financieros y no financieros, y presenta un horizonte positivo en términos de Ebitda, eficiencia y reducción de deuda, a pesar del desigual escenario macroeconómico previsto. Este plan está disponible en el apartado "Perspectivas 2012/14", dentro del apartado "Accionistas e Inversores" de la web corporativa.

Los resultados económicos de Iberdrola en el ejercicio se resumen en la información financiera anual de 2012, disponible en www.iberdrola.com. Junto a estos resultados, la sociedad demanda que las empresas expliquen la forma como los consiguen y su valoración en términos de sostenibilidad. En el caso de Iberdrola, esta visión integrada puede obtenerse consultando, junto a la información financiera mencionada, este *Informe de sostenibilidad 2012*. Asimismo, en www.iberdrola.com se pueden encontrar los informes trimestrales de resultados y las políticas corporativas anteriormente mencionadas.

Aspecto específico del sector eléctrico: disponibilidad y fiabilidad

EU6 Enfoque de gestión para garantizar la disponibilidad y fiabilidad de la electricidad a corto y largo plazo.

España

La función de planificación de la generación en España recae en la Administración y tiene carácter indicativo, ya que los agentes toman las decisiones de inversión en un entorno liberalizado. No obstante, Iberdrola demuestra su compromiso con la seguridad de suministro dando respuesta a la planificación con inversiones significativas: en ciclos combinados, que aseguran una potencia de respaldo muy flexible; en potencia eólica, que reduce la dependencia energética exterior; y en potencia de bombeo, que contribuye a la fiabilidad del suministro.

El análisis de la fiabilidad del suministro eléctrico en el corto plazo es una función que recae en el Operador del Sistema, a la que Iberdrola contribuye de forma significativa, mediante un pionero centro de control de la energía renovable.

El Negocio de redes contribuye igualmente a garantizar la fiabilidad, realizando estudios que permiten identificar las inversiones a corto y largo plazo necesarias para atender las nuevas demandas, renovar las instalaciones más antiguas y mejorar la fiabilidad de las redes, mediante la adopción de las tecnologías más modernas. Todo ello con el objetivo de garantizar una red más operativa y fiable.

Reino Unido

Gran parte del parque generador del Reino Unido está llegando al final de su vida útil y el Gobierno está definiendo la política energética y la regulación que haga posible su renovación sin poner en peligro la seguridad de suministro. Iberdrola está desarrollando nuevos proyectos en todas las tecnologías que protagonizan dicha política: eólica marina, ciclos combinados y nuclear.

En el ámbito de las redes eléctricas de transporte, en el Reino Unido, dentro del nuevo periodo regulatorio recientemente aprobado, RII0-T1, se contemplan importantes inversiones que tienen un doble objetivo: por un lado, incrementar la capacidad de transporte en las interconexiones Escocia-Inglaterra, y por otro, posibilitar la evacuación de energía de todas las instalaciones de renovables previstas a corto y medio plazo. Ambos objetivos permitirán garantizar un servicio fiable y de calidad para los próximos años.

Estados Unidos de América

En los Estados Unidos de América, Iberdrola se encuentra entre los productores líderes en energía eólica. La construcción de un nuevo corredor de transporte de electricidad desde Canadá a Estados Unidos de América, a través del estado de Maine, es un elemento que permitirá integrar la creciente producción eólica, mejorando la estabilidad de la red y la fiabilidad de ambos sistemas eléctricos.

Las empresas norteamericanas del Grupo actúan de acuerdo con la normativa de los estados en los que operan. En el estado de Nueva York, las empresas participan en las actividades de planificación a través de los organismos oficiales, asegurando que en el corto y en el largo plazo pueden atender la demanda en condiciones adecuadas de fiabilidad y seguridad. En el estado de Maine las empresas de transporte y distribución no tienen competencias en la planificación energética, colaborando con los organismos oficiales en los aspectos operativos que los mismos requieren.



Vestíbulo de la sede de Iberdrola (Bilbao, España).



Parque eólico
de Trimont
(Minnesota,
Estados Unidos)

México y Brasil

Las empresas filiales y participadas del Grupo en estos países gestionan centrales de producción y zonas importantes de distribución eléctrica, en estrecha colaboración con las Administraciones Públicas, para desarrollar sistemas que faciliten el cumplimiento de la planificación energética de las mismas, alcanzando el deseado equilibrio entre recursos disponibles y calidad y fiabilidad del suministro eléctrico.

Las empresas filiales y participadas del Grupo en esta región están participando en el desarrollo del parque de generación del país (energías térmica, hidráulica y eólica) y en el de sus redes eléctricas.

Combustibles

Un elemento clave para gestionar la disponibilidad del servicio eléctrico es el suministro de los combustibles necesarios. Iberdrola se asegura una cartera global de aprovisionamiento, de gas y carbón, flexible y con orígenes geográficos diversificados.

El riesgo de coste de combustibles se gestiona usando contratos financieros que fijan el precio del combustible en un momento determinado. Se usan, principalmente, para fijar el coste del carbón y el coste del gas asociado a los contratos de largo plazo. También es necesario usar derivados para cubrir el coste en euros del combustible ya que, en todos los casos, las compras físicas se realizan en dólares estadounidenses. El reflejo en la cuenta de pérdidas y ganancias de estas operaciones se realiza siguiendo la contabilidad de coberturas, con la documentación que exigen los estándares internacionales.

Aspecto específico del sector eléctrico: gestión de la demanda

EU7 Programas de gestión de la demanda para clientes residenciales, comerciales, institucionales e industriales.

Iberdrola realiza acciones de gestión de la demanda en todas sus áreas geográficas de implantación y para sus diferentes tipos de clientes. El principal objetivo de estos programas es impulsar la eficiencia energética y el uso inteligente de las redes eléctricas activas, para contribuir a un uso más eficiente de la energía por parte de los consumidores. La tipología de acciones incluye la información, la formación y el suministro de soluciones y tecnologías que les ayuden a mejorar su eficiencia energética y a reducir el impacto ambiental de sus hábitos y consumos energéticos.

En los indicadores EN6 y EN7 del presente informe se detallan los principales productos y servicios del Grupo, así como los resultados obtenidos, relacionados con la

estrategia de ecoeficiencia citada. El ahorro de energía primaria por producto/servicio (MWh/año) se señala en los indicadores EN5 y EN6. Asimismo, en el indicador EU8 se muestran importantes proyectos y actuaciones de I+D+i, relacionados con la eficiencia energética.

Las peculiaridades más significativas de los programas de gestión de la demanda, en cada mercado, son:

España

Iberdrola cuenta con una empresa especializada en servicios energéticos y comercializa una amplia gama de productos y servicios que favorecen la eficiencia, el ahorro energético y el cuidado del medio ambiente:

- Eficiencia energética: baterías de condensadores, auditorías energéticas, sistemas de climatización e iluminación eficientes, microgeneración, motores eficientes y otras soluciones.
- Instalaciones de energías renovables: energía solar térmica y fotovoltaica.
- Gestión integral de suministros energéticos.
- Movilidad eléctrica.

También se realizan otras acciones de promoción de la eficiencia energética, adaptadas a las características de cada tipología de cliente:

- Información a través de la web corporativa, la factura y otros canales de comunicación.
- Promoción de la edificación sostenible, y de la iluminación y la climatización eficientes.
- Promoción de la factura electrónica.
- Participación en eventos, ferias, foros, seminarios y grupos de trabajo sectoriales.
- Acuerdos de colaboración y jornadas formativas con asociaciones de consumidores, instituciones públicas, y asociaciones empresariales.
- Contribución al desarrollo e implantación de redes eléctricas inteligentes, a través de diversos proyectos europeos.
- Participación en licitaciones de la Administración Pública relacionadas con la eficiencia.
- Desarrollo de acuerdos con Administraciones Públicas para facilitar el acceso de los ciudadanos y empresas a los vehículos eléctricos.

Durante 2012, más de 800.000 clientes residenciales han utilizado productos y servicios que promueven la eficiencia; y más de 50.000 empresas del segmento comercial e industrial han sido invitadas a recibir un informe gratuito de diagnóstico y medidas de ahorro energético personalizadas.

Destaca también la participación en el PPEC 2011-2012 de Portugal (Plan de promoción de la eficiencia en el consumo de energía), impulsado por el organismo regulador portugués ERSE y enfocado a los mercados residencial, industrial, agrícola y comercial.

Reino Unido

En el segmento de clientes residenciales, las acciones más destacadas son:

- Información y asesoría sobre eficiencia energética: en campañas de marketing y comunicaciones con el cliente, así como mediante una línea telefónica gratuita de consulta sobre ahorro energético y la realización de auditorías de eficiencia energética de hogares.
- Control de calefacción por acumulación, a través de telemando por radio, para un determinado número de clientes.
- Participación en el Programa *Carbon emissions reduction target* (CERT) del Gobierno del Reino Unido, cuya finalidad es reducir las emisiones de dióxido de carbono, a través de mejoras del aislamiento térmico y otras medidas de ahorro en las viviendas.
- Participación en el Programa *Community energy saving programme*, (CESP) cuyo objetivo es implantar medidas de eficiencia energética en viviendas de áreas de bajos ingresos.

Iberdrola realiza acciones de gestión de la demanda en todas sus áreas de implantación y para sus diferentes tipos de clientes

Iberdrola ha desarrollado más de 150 proyectos de I+D+i, en 2012, que han supuesto un volumen de 145 millones de euros

En los segmentos de mercado comercial e industrial, destaca el diseño y ejecución de proyectos acordados con el cliente en diversos campos: iluminación eficiente, optimización de climatización, motores de velocidad variable, monitorización automática del consumo de energía, etc.

Estados Unidos de América

En Maine, los programas de gestión de la demanda residenciales son desarrollados y administrados por la organización *Efficiency Maine Trust*, en lugar de por las empresas eléctricas. Este *Trust* es gobernado por un Consejo independiente designado por el Estado de Maine y está financiado principalmente por las compañías eléctricas. A pesar de ello, Central Maine Power (CMP) está desarrollando también un programa piloto para probar la efectividad de diversas acciones de gestión de la demanda y de generación distribuida, y está colaborando con *Maine Public Utilities Commission* en el desarrollo de tarifas flexibles basadas en los contadores inteligentes.

Las empresas New York State Electric & Gas (NYSEG) y Rochester Gas & Electric (RGE) tienen actualmente cinco programas de gestión de la demanda para clientes residenciales, siete programas para clientes comerciales e institucionales, y seis para clientes industriales.

Brasil

La empresa Elektro, en Brasil, desarrolla diferentes proyectos en el Programa de eficiencia energética (PEE), junto a la Agencia Nacional de Energía Eléctrica (Aneel). En el sector residencial, los proyectos se dirigen al cambio de lámparas y frigoríficos por modelos más eficientes; cambio de residuos reciclables por descuentos en la factura eléctrica; y formación de los profesores para que puedan orientar a sus alumnos en la utilización eficiente de la energía. En los sectores comercial e industrial, los proyectos se han centrado en la enseñanza a distancia de los profesionales de ambos sectores, respecto al uso racional de la energía; también se ha preparado a profesores y facilitado material didáctico para cursos de eficiencia energética en las escuelas técnicas estatales. En el sector institucional, se ha colaborado en la creación y formación del personal de las Unidades de Gestión Energética, y en la sustitución de lámparas y luminarias poco eficientes en edificios e instalaciones públicas.

Las empresas participadas de Brasil también desarrollan programas de gestión de la demanda. En el sector residencial, las empresas se centran tanto en la sustitución de lámparas, frigoríficos y otros electrodomésticos por equipos más eficientes, para clientes de baja renta, como en la formación en el uso racional de la energía de educadores, alumnos y familiares. En el sector comercial, Coelba tiene proyectos de optimización de equipamientos de aire acondicionado y de instalaciones solares de agua caliente. En el sector institucional, Coelba y Celpe tienen programas de sustitución de lámparas y frigoríficos, optimización de sistemas de aire acondicionado e instalaciones fotovoltaicas en edificios públicos. En el sector industrial, Celpe desarrolla proyectos de mejora de equipamientos de aire acondicionado.

Aspecto específico del sector eléctrico: investigación y desarrollo

EU8 Actividad de investigación y desarrollo y gastos o inversiones destinados a proporcionar electricidad fiable y a fomentar el desarrollo sostenible.

Iberdrola fomenta la realización de actividades de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) encaminadas a la optimización y gestión de activos, operación y procesos, que permitan mejorar la sostenibilidad y fiabilidad del suministro, aportando nuevos servicios y productos más eficientes.

La estrategia innovadora de la Compañía, que desarrolla proyectos de I+D+i en todas sus líneas de negocio, se recoge en el nuevo Plan de I+D+i 2012-2014. En 2012 las actividades de I+D+i del Grupo han alcanzado un volumen de 145 millones de euros,

distribuidos entre sus filiales internacionales, con una cartera de más de 150 proyectos en áreas que contribuyen a que Iberdrola sea un referente tecnológico en su sector.

La innovación de Iberdrola se enmarca en un modelo internacional de gestión de la I+D+i, abierto y descentralizado, en el que prima la colaboración con los proveedores tecnológicos y el impulso de la innovación entre los empleados. Como muestra del compromiso con la excelencia, estos sistemas están certificados por Aenor en los negocios en España de acuerdo a la norma UNE 166.002.

Iberdrola ha iniciado en Catar la constitución de su centro tecnológico de I+D+i sobre redes inteligentes. Junto con la empresa estatal de electricidad catari, Kahramaa, se realizará un estudio para analizar la viabilidad de implantar un sistema de redes inteligentes y se pondrá en marcha un proyecto piloto para preparar el despliegue definitivo de las redes inteligentes en Catar.

Se destacan a continuación algunas de las iniciativas innovadoras clasificadas según grandes áreas:

Energías renovables: desarrollando proyectos de I+D+i para la mejora de la eficiencia de los activos en operación y el desarrollo y mejora de tecnologías de generación. El proyecto europeo *Twenties*, cuyo objetivo es demostrar que es posible una integración masiva de eólica en la red a través de una demostración en varios parques eólicos en el sur de España.

La Compañía se ha posicionado como un referente mundial en el área de *offshore*, donde desarrolla los proyectos más avanzados e innovadores, habiendo solicitado tres patentes relacionadas con esta temática. Entre los proyectos relevantes se encuentran el *Innpacto emerge* y el *Etorgai flottek* para el desarrollo de la tecnología de plataformas flotantes en aguas profundas, *Cenit azimuth* profundiza en los conocimientos técnicos para la optimización del desarrollo de parques eólicos marinos y *Eera Dtoc* en el que colabora la Compañía para el desarrollo de herramientas de diseño para parques eólicos *offshore* a gran escala. Destacar la iniciativa *Offshore Wind Accelerator (OWA)*, programa especial promovido por *Carbon Trust* (Reino Unido), en donde se aúnan esfuerzos y conocimientos entre empresas e ingenierías especializadas, para dar soluciones que habilitan reducción de costes y riesgos a la tecnología *offshore*, de forma que facilite y acelere su desarrollo en aguas del Reino Unido.

En el ámbito de las energías marinas (olas y corrientes) destacan los proyectos de demostración iniciados en Escocia en el EMEC (*European Marine Energy Centre*) donde se está demostrando a escala real la tecnología de olas *Pelamis* y de corrientes *Hammerfest*. En el campo de la investigación el proyecto *Cenit Ocean Lider*, liderado por Iberdrola Ingeniería, para el desarrollo de tecnologías de generación marinas, en el que ya se han obtenido resultados muy relevantes sobre la planificación e instalación de parques de generación *offshore* y sus impactos ambientales. En el área del recurso eólico se ha finalizado exitosamente el proyecto *Softcomputing* y lidera el proyecto *Openfoam*, ambos enfocados a la mejora de la previsión y análisis del recurso mediante la optimización de los modelos y el análisis de las series de viento. Destacan también los grandes proyectos de desarrollo, evolución y mejora de las herramientas de explotación: *Core*, *Domina* y *Meteoflow*, las cuales debido a su éxito, se han implantado en Reino Unido y Estados Unidos de América, a través de un contrato de cesión de la tecnología.

Tecnologías de generación limpia: los esfuerzos en I+D+i de Iberdrola en el área de generación se dirigen a optimizar la eficiencia operativa, mejorar la seguridad y reducir el impacto medioambiental, mediante reducción de emisiones o nuevas plantas de generación más eficientes. En el área de gestión de vida y materiales se han promocionado los proyectos *Ecrigen* y *Siro*. El primero persigue la mejora en la fiabilidad de los equipos críticos de las centrales de generación, los cuales están sometidos a condiciones de servicio muy exigentes. El segundo proyecto se centra en el desarrollo de un innovador robot que sea capaz de inspeccionar el estado de la totalidad de la flota de los generadores eléctricos de forma rápida, flexible y fiable. En generación nuclear destacan los proyectos *Autonuc*, integración de las nuevas tecnologías en sistemas de control, y *Prevención de accidentes*, nuevos modelos



Coche eléctrico
de Iberdrola
(Madrid, España).

y metodologías para la prevención de accidentes en centrales nucleares. Además, se están desarrollando estudios diversos en tecnologías de fusión, como apuesta por una forma de generación limpia y sostenible. Iberdrola sigue firme en su apuesta por la reducción del impacto medioambiental en sus plantas de generación, tanto en España como en Escocia. Continuando en esta línea con el proyecto *Coeben II* que tiene por objetivo la adecuación de las instalaciones a los requisitos medioambientales de emisiones de NO_x y los proyectos *Sigma* y *Vida* relacionados con captura de CO_2 . En el área de hidráulica, destacar el proyecto *Arrancador*, desarrollado en la central hidroeléctrica de bombeo puro de Gabriel y Galán ubicada en el Tajo, que facilitará la integración de las energías renovables.

Redes inteligentes: la actividad de I+D+i de distribución de energía eléctrica en el Grupo se centra en optimizar la red de distribución, con atención a la seguridad en el trabajo, los aspectos medioambientales, así como la mejora en la calidad del suministro. Iberdrola apuesta decididamente por el desarrollo de las redes inteligentes con diferentes proyectos que persiguen la implantación de una moderna red eléctrica basada en la telegestión. En Europa, Iberdrola Distribución lidera los proyectos *Grid4eu* e *iGreenGrid* para el desarrollo de metodologías precisas que permitan la integración de las energías renovables en las redes de distribución eléctrica. Otros proyectos europeos recientemente aprobados son el *Discern*, donde se compararán distintas soluciones de inteligencia de la red y se busca el conjunto de arquitecturas más optimizadas, y el *Advanced*, que continúan los trabajos realizados en el proyecto *Address* y busca un plan de acción para el desarrollo de la gestión activa de la demanda en Europa. En España, la Compañía ha iniciado este año el despliegue de las redes inteligentes en siete comunidades autónomas (Castilla-La Mancha, Castilla y León, Extremadura, Madrid, País Vasco, Murcia y Navarra) tras finalizar la primera fase del proyecto *Star* en Castellón (Comunidad Valenciana). En esta misma línea, se ejecuta el proyecto *Bidelek-Sareak* en el territorio de Vizcaya y el proyecto *Price* en el Corredor del Henares (Este de la Comunidad de Madrid y Guadalajara). Además, Iberdrola está a punto de culminar sus primeros proyectos de redes inteligentes en Estados Unidos de América, donde ha instalado más de 550.000 equipos de medición inteligentes en Maine, y Escocia, donde también se beneficiarán de esta tecnología 30.000 clientes de Glasgow.

Vehículo eléctrico: en 2012, Iberdrola ha continuado el desarrollo de distintos proyectos con arreglo a convenios firmados con distintas Administraciones Públicas, principalmente ayuntamientos, así como a diversos programas de I+D+i. En dichos proyectos se ha obtenido un importante conocimiento de los aspectos relacionados con la movilidad eléctrica principalmente en lo que se refiere a los sistemas y tecnologías de recarga y han posibilitado ampliar los acuerdos con las empresas proveedoras de sistemas de recarga, de tecnologías de la información así como con los propios fabricantes de vehículos eléctricos entre otros.

Paralelamente, y gracias a la experiencia obtenida en los proyectos piloto y demostrativos, se ha continuado el desarrollo de soluciones comerciales adaptadas a los distintos potenciales usuarios de vehículos eléctricos tanto particulares como flotas de empresa, aparcamientos, motos, etc. lo que permitirá a estos usuarios beneficiarse de una recarga cero emisiones, competitiva en precio y prestaciones.

Todo ello unido a la progresiva mejora en la estandarización de los sistemas de recarga y a los acuerdos de interoperabilidad entre los distintos agentes, permite seguir avanzando en los modelos de negocio y crear las bases para un inminente desarrollo de la movilidad eléctrica.

Mercados energéticos: ante un mercado cada vez más global y competitivo se ha lanzado el proyecto *Integra*, liderado por la Dirección de Gestión de la Energía Global, con el que se pretende unificar criterios en la toma de decisiones, desarrollando herramientas avanzadas de gestión para el *trading* de energía, y obtener un profundo conocimiento del funcionamiento de los mercados internacionales que faciliten la toma de decisiones de inversión en tecnologías energéticas.

Perseo. Tecnología para generar nuevas oportunidades de negocio: Perseo es un programa de capital riesgo de Iberdrola dedicado a la inversión en tecnologías innovadoras de generación eléctrica renovable y de reducción del impacto ambiental de los sistemas de producción existentes.

Las principales áreas tecnológicas de interés son:

- Energías renovables: solar (fotovoltaica y térmica), eólica (ej. *offshore*), marina (mareas y olas)...
- Eficiencia energética: sistemas de gestión de la energía, movilidad verde...
- Tecnologías para O&M: nuevas tecnologías para operación y mantenimiento.
- Otras tecnologías energéticas: reducción de emisiones, almacenamiento de energía...

A través de este vehículo ya se han destinado más de 25 millones de euros para la sostenibilidad de las inversiones futuras desarrollando la cadena de valor tecnológico y posicionando a Iberdrola en ella.

Perseo cuenta con participación en las siguientes compañías: energías marinas (*Oceantec* y *Hammerfest Strom*), energía solar (*Morgan Solar*) y aplicaciones industriales del CO₂ (*AlgaEnergy* y *Westec Environmental Solutions*).

Para mantener y reforzar la actividad del programa Perseo, en julio de 2012 se ha firmado un acuerdo con el Centro para el desarrollo tecnológico industrial (CDTI) en el marco del programa *Invierte*, del Gobierno español, a través del cual Iberdrola invertirá más de 25 millones de euros adicionales en los próximos cinco años, en nuevas tecnologías para el sector energético.

Aspecto específico del sector eléctrico: desmantelamiento de centrales

EU9 Provisiones para el desmantelamiento de centrales nucleares.

El desmantelamiento de las centrales nucleares en España es competencia de la Empresa Nacional de Residuos Radiactivos S.A. (en adelante "Enresa") desde 1984. Esta empresa

Perseo es un programa de capital riesgo de Iberdrola dedicado a la inversión en tecnologías innovadoras de generación eléctrica renovable y de reducción del impacto ambiental de los sistemas de producción existentes

también se ocupa de la gestión de los residuos radiactivos y del combustible gastado.

Enresa elabora el *Plan general de residuos radiactivos* (PGRR), que constituye el documento básico donde se recogen las estrategias y actuaciones a llevar a cabo en España en los distintos campos del desmantelamiento de centrales nucleares y gestión de residuos radiactivos y combustible gastado. Este plan, que también incluye el estudio económico-financiero correspondiente a dichas actuaciones, lo envía al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (MITYC) cada 4 años o cuando dicho ministerio lo requiera, para su aprobación.

Para financiar las actividades del PGRR se crea un fondo, que es gestionado por Enresa. En dicho fondo se encuentran las provisiones para el desmantelamiento de las centrales nucleares, cuyo coste representa aproximadamente un 19 % del coste del total de las actuaciones de Enresa pasadas, presentes y futuras.

Iberdrola, como empresa propietaria parcial o totalmente de 8 reactores nucleares, realiza aportaciones a dicho fondo mediante una tasa, que se calcula de forma que cubra todos los gastos de gestión de residuos radioactivos, combustible gastado y desmantelamiento de dichas centrales.

Adicionalmente, Iberdrola mantiene una provisión para cubrir la etapa de pre-desmantelamiento de sus centrales nucleares. Se entiende como pre-desmantelamiento el periodo que transcurre entre la parada definitiva de la planta y el momento en que la titularidad de dicha planta pasa a Enresa para que comience el desmantelamiento. Es un periodo estimado de 3 años, durante el cual se ha de retirar todo el combustible gastado, tanto el del reactor como el de la piscina, y acondicionarlo en contenedores.

Nuclenor, S.A., empresa en la que Iberdrola participa al 50 %, está constituyendo una provisión para el pre-desmantelamiento de la central nuclear de Garoña, al objeto de hacer frente a los gastos que se produzcan una vez finalizada la explotación comercial de la central. Se estima en 115 millones de euros la provisión necesaria, en el caso de que la fase de pre-desmantelamiento se inicie a mediados de 2013.



Torre Iberdrola
(Bilbao, España).

2. INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO

Aspecto: Desempeño económico

EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO (millones de euros)			
	2012	2011	2010
Ingresos	35.839	33.526	32.674
Costes operativos	24.144	21.864	20.961
Retribución a empleados	2.391	2.153	2.159
Pagos a proveedores de capital	2.643	2.630	3.595
Pagos a Administraciones Públicas	1.390	1.657	1.776
Inversiones en beneficio de la comunidad	38	35	32
Valor económico retenido	5.233	5.187	4.151

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2012*, disponible en www.iberdrola.com.

EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.

Iberdrola cuenta con una *Política contra el cambio climático* en la que se compromete a promover el apoyo a los acuerdos internacionales necesarios para hacer frente a este problema ambiental, impulsar el desarrollo de tecnologías eficientes desde el punto de vista de las emisiones de gases de efecto invernadero, fomentar un uso eficiente de la energía y sensibilizar a sus clientes para que hagan un consumo energético responsable.

Iberdrola ha participado activamente en la cumbre de Doha, celebrada en diciembre del año 2012. El acuerdo alcanzado en Catar es un avance más en el proceso necesario para solucionar el desafío que supone el cambio climático, cuyas consecuencias han sido descritas en los informes del Panel Internacional de Naciones Unidas creado al efecto. Iberdrola apoya la prórroga del Protocolo de Kioto. Los países se han comprometido, una vez más, en el foro de Naciones Unidas, a formalizar unos compromisos de reducción de emisiones que permitan no superar en dos grados centígrados el incremento de temperatura media en el año 2100, pero queda pendiente el desarrollo de los mecanismos de financiación y la participación privada en la mitigación.

La Compañía firmó, de cara a la cumbre de Doha, el Comunicado del precio del carbono, destinado a los gobiernos por parte de líderes de más de 200 empresas. Esta iniciativa de *The Prince of Wales's Corporate Leaders Group on Climate Change (CLG)*, gestionada y desarrollada por el Programa de liderazgo sostenible de la Universidad de Cambridge (CPSL por sus siglas en inglés), promueve la tarificación del precio de carbono como herramienta para promover las inversiones en tecnologías limpias y la reducción de emisiones.

Iberdrola apoya la limitación de incremento de 2°C a fin de siglo, mediante la reducción de emisiones y la aceptación de la señal de precio de CO₂ surgida del mercado. Por ello, tiene como objetivo alcanzar una reducción de su intensidad de emisiones del 30 % para el año 2020 respecto del año 2007. Más información en www.contraelcambioclimatico.com

En el ámbito de las actividades de adaptación al cambio climático de la Compañía se ha creado un espacio de información en la web corporativa para recoger las actividades realizadas por Iberdrola. El cambio climático puede afectar a las operaciones de la generación hidráulica y la disponibilidad de recursos hidráulicos, las previsiones de energía renovable, las necesidades de refrigeración de centrales térmicas, la eficiencia térmica de instalaciones, los patrones de crecimiento de carga de energía y la solidez de la infraestructura de transporte y distribución.

EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.

En España, Iberdrola, S.A., Iberdrola Generación, S.A.U., Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U., Iberdrola Operación y Mantenimiento, S.A.U., Iberdrola Renovables Energía, S.A.U. e Iberdrola Generación Nuclear, S.A.U. son promotores conjuntos de un plan de pensiones de empleo, de adhesión voluntaria, del que son partícipes cerca del 98 % de la plantilla. La aportación periódica que se realiza, de acuerdo con dicho sistema y con el vigente Convenio Colectivo, se calcula como un porcentaje del salario pensionable anual de cada trabajador. Iberdrola no tiene pendiente satisfacer ningún compromiso económico con este plan.

ScottishPower dispone de planes de pensiones para sus empleados, a los que se encuentran adheridos el 80 % de la plantilla. En la modalidad de prestación definida dispone de dos esquemas de planes de pensiones, en función de la empresa y de la antigüedad del empleado. En la modalidad de aportación definida dispone de un esquema de plan de pensiones como un porcentaje del salario pensionable anual de cada trabajador.

Iberdrola USA dispone de cinco planes empresariales de prestación definida, con operativa distinta y separada, que engloba tanto a empleados sujetos como empleados no sujetos a convenio, donde la aportación es a cargo de la empresa, quedando definidas las prestaciones en función del salario y años de servicio. Asimismo dispone de planes empresariales de aportación definida con operativa distinta y separada que engloba tanto a empleados sujetos como empleados no sujetos a convenio. Los empleados pueden hacer aportaciones como un porcentaje (generalmente hasta el 50 %) de su salario antes de impuestos. Casi el 100 % de la plantilla está adherida a dichos planes de aportación definida.

En el Negocio de renovables USA se dispone de un plan empresarial de prestación definida, donde la aportación es a cargo de la empresa, quedando definidas las prestaciones en función del salario y de los años de servicio. El devengo de derechos en dicho plan se congeló con fecha de efecto 30 de abril de 2011. Asimismo dispone de un plan empresarial de aportación definida con tres tipos distintos de aportaciones por parte de la empresa. Los empleados pueden hacer aportaciones como un porcentaje de su salario antes de impuestos. El 100 % de la plantilla está adherida a dichos planes de aportación definida.

Elektro dispone de un plan de prestación definida para los empleados que se adhirieron hasta el 31 de diciembre de 1997 y un Plan mixto (70 % del salario como prestación definida y 30 % como aportación definida), para los que se adhirieron desde el 1 de enero de 1998. El 78 % de la plantilla está adherida a dichos planes. El resto de empresas participadas en Brasil disponen de planes de pensiones para todos sus empleados, con aportaciones realizadas por la empresa y por los empleados en función de unos porcentajes previamente acordados, salvo para los empleados de las siguientes empresas: Iberdrola Brasil, Iberdrola Energia do Brasil (operadora de la central Termopernambuco), Iberdrola Renovaveis do Brasil, Iberdrola Construção e Serviços, e Iberdrola Consultoria e Serviços de Brasil.

EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.

Ayudas financieras recibidas

A nivel consolidado, las ayudas financieras recibidas por el Grupo Iberdrola se recogen en el cuadro siguiente:

AYUDAS FINANCIERAS (millones de euros)			
	2012	2011	2010
Subvenciones de capital	17,3	61,0	60,8
Créditos fiscales a la inversión ⁽¹⁾	341,2	379,6	321,7
Derechos de emisión	128,4	262,8	249,1
Ayudas por otros conceptos recogidos en el Protocolo GRI	0	0	0
Total	486,9	703,4	631,6
<small>(1) Investment tax credits</small>			

El 90% del volumen de compras del Grupo Iberdrola se ha realizado a proveedores locales

Participación de las Administraciones Públicas en el accionariado.

En las sociedades del Grupo Iberdrola no se tiene constancia de la participación de Administraciones Públicas en su accionariado.

Aspecto: Presencia en el mercado

EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

SALARIO INICIAL ESTÁNDAR SOBRE SALARIO MÍNIMO LOCAL									
	2012			2011			2010		
	Hombres %	Mujeres %	Total %	Hombres %	Mujeres %	Total %	Hombres %	Mujeres %	Total %
España	188,39	181,03	187,09	219,81	212,71	218,58	N/D	N/D	216,97
Reino Unido	105,11	103,54	104,56	104,55	102,47	103,84	N/D	N/D	101,47
Estados Unidos de América	166,94	176,84	169,93	174,75	175,55	174,99	N/D	N/D	109,21
México	423,50	428,95	424,31	384,17	404,00	387,35	N/D	N/D	344,60
Brasil	151,43	162,10	153,16	160,88	170,11	162,41	N/D	N/D	177,62
Otros países	162,39	211,05	172,75	170,84	185,57	173,69	N/D	N/D	136,90
Perímetro social	154,57	141,93	151,22	167,10	147,46	161,92	N/D	N/D	142,58

EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

Iberdrola dispone de una *Política de contratación y relación con proveedores*, en la que se fijan los principios básicos de actuación en la actividad de compras y en la gestión de proveedores. Siguiendo estos principios, la Compañía está comprometida en favorecer el desarrollo empresarial, industrial y social de aquellas regiones en las que desarrolla sus actividades, y el alto volumen de compras realizado en el año se traduce en un motor de crecimiento de los países donde la Compañía realiza las contrataciones de equipos, bienes, obras y servicios.

En el ejercicio 2012, el Grupo Iberdrola ha realizado pedidos a 19.408 proveedores. El 90 % del volumen de compras se ha realizado a proveedores locales, es decir, a proveedores ubicados en cada uno de los países en los que opera la Compañía, con el desglose siguiente:

% COMPRAS DE SUMINISTRO GENERAL A PROVEEDORES LOCALES		
	2012	2011
España	88	88
Reino Unido	89	93
Estados Unidos de América	99	99
México	57	54
Brasil	99	99
Otros	77	62
Grupo Iberdrola	90	91

Los factores que intervienen en la selección de proveedores, se describen en el "Enfoque de gestión de Derechos Humanos" del presente informe.



EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de directivos procedentes de la comunidad local de los lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

En el Grupo Iberdrola se dispone de procedimientos de contratación de personal que cumplen los principios de no discriminación e igualdad de oportunidades, recogidos tanto en el *Código ético* como en diferentes convenios, políticas y procedimientos aprobados y puestos en práctica, como es el caso de:

- El convenio colectivo y la política de reclutamiento y selección, aplicados en España.
- El convenio colectivo y las políticas de igualdad de oportunidades, de no discriminación por edad, de personas con discapacidad, de igualdad salarial, de acoso, y de flexibilidad en el trabajo, aplicados en el Reino Unido.
- El convenio colectivo y las políticas sobre acoso sexual, sobre igualdad de oportunidades en el empleo, y sobre acoso y discriminación, de aplicación en los Estados Unidos de América.

Mediante la aplicación de todos estos instrumentos se aseguran procesos de selección basados en los méritos de los candidatos, asegurando la participación de forma no discriminatoria en dichos procesos.

En el desarrollo de los procedimientos mencionados, Iberdrola adopta el criterio de promover y favorecer la contratación de personal en los ámbitos geográficos en los que desarrolla sus actividades, promoviendo también que dichas personas puedan alcanzar los puestos directivos de las empresas correspondientes, de forma que, en 2012, en las empresas del perímetro social que disponen de esta información (lo que representa el 63,94 % de la plantilla), el 87,14 % de los directivos son locales, considerándose como directivo a aquel con responsabilidades de gestión en la Compañía.

Aspecto: Impactos económicos indirectos

EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y de los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, en especie o pro bono.

Durante el periodo de construcción y explotación de sus instalaciones de energía, Iberdrola lleva a cabo actuaciones relacionadas con infraestructuras de diverso tipo que no pertenecen a sus instalaciones ni obedecen a un propósito comercial, sino que tienen la finalidad de atender necesidades del entorno social, solucionando carencias existentes en las comunidades vecinas. Para ello, Iberdrola colabora con las autoridades locales, con las que establece convenios o acuerdos, a través de los cuales se llevan a cabo actuaciones para el servicio público de diversa naturaleza, con un fuerte impacto social.

En el ejercicio 2012, se han continuado este tipo de actuaciones en los territorios en los que la Compañía opera, citándose a continuación una serie de ejemplos.

En el ámbito de las infraestructuras destacan especialmente las acometidas en Latinoamérica. En México, en el marco del programa "Escuela digna", se ha participado en la construcción de un nuevo edificio en el *Centro de bachillerato tecnológico industrial de Tamazunchale*, con una inversión superior a 5 millones de pesos mexicanos; también se han realizado obras para otros centros escolares y se han mejorado infraestructuras de suministro de agua para las comunidades vecinas. En Brasil, se han realizado mejoras en carreteras locales e iluminación pública; se han hecho reformas y ampliación de escuelas y centros de salud; y se han adquirido vehículos, ambulancias y otros equipamientos para servicio público. En otros países también hay inversiones para la comunidad, como es el caso de la urbanización de un parque urbano en España, la renovación de carreteras y compra de equipamiento antiincendios en Polonia, y la colaboración en un sistema de canalización y distribución de agua en Hungría.

En el Grupo Iberdrola se dispone de procedimientos de contratación de personal que cumplen los principios de no discriminación e igualdad de oportunidades

Iberdrola apoya a los emprendedores mediante compras a empresas de nueva creación, el programa de capital riesgo Perseo y otras iniciativas empresariales

En el ámbito de los servicios ofrecidos destaca el apoyo a la formación y capacitación profesional en los entornos próximos a las instalaciones de la Compañía. Así, las *Aulas de energía*, en las proximidades de parques eólicos en España, han recibido más de 12.000 personas en 2012, y el *Centro de visitantes* del parque eólico de Whitelee, en el Reino Unido, ha recibido casi 250.000 visitas desde su apertura en 2009. En Brasil, se han implantado diversos programas para el fomento de actividades económicas, incluyendo cursos de formación, capacitación continua para profesionales, fomento de emprendedores, etc.; el programa *Energía comunitaria* promueve el consumo racional de energía eléctrica, con el fin de reducir la facturación de los hogares y comprende acciones de reforma de instalaciones eléctricas, sustitución de frigoríficos y lámparas por otros más eficientes, habiéndose beneficiado de este programa más de 49.000 familias en 2012.

También se puede mencionar la colaboración con las Confederaciones Hidrográficas y otros organismos y administraciones en España, para facilitar la realización de diversas actuaciones en el entorno de las presas hidráulicas, tales como la adecuación de caudales en determinadas situaciones, construcción de instalaciones auxiliares para facilitar el hábitat de algunas especies y otras ayudas a la comunidad.

EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.

El Grupo Iberdrola, además de los impactos económicos directos que produce como consecuencia de los flujos monetarios generados, también provoca otros efectos adicionales o impactos indirectos como los descritos en este apartado.

Del conjunto de actividades realizadas, las relativas a la generación de energía eléctrica son las que potencialmente pueden producir los impactos indirectos más significativos y durante el proceso administrativo de su aprobación por los órganos competentes se realizan los estudios y análisis de identificación de dichos impactos, normalmente dentro de los estudios de impacto ambiental.

Este tipo de instalaciones puede producir impactos positivos y negativos. El análisis y la evaluación de ambos por las autoridades competentes permite la adopción de soluciones que, en su conjunto, resultan beneficiosas para la sociedad, aunque determinados aspectos puedan considerarse inadecuados por alguno de los grupos de interés afectados. Para garantizar que estos colectivos son respetados, normalmente se dispone de periodos de consulta durante el proceso de tramitación de este tipo de instalaciones, de forma que las autoridades responsables de su aprobación dispongan de la información necesaria de todas las partes que se sientan afectadas.

Entre los efectos positivos destacan:

Las instalaciones de producción, transporte y distribución de energía eléctrica se construyen en localizaciones geográficas dispersas, muchas veces en áreas deprimidas, y contribuyen a la generación de actividad económica, dinamizando la economía regional en las zonas de implantación. Este tipo de instalaciones genera un importante empleo indirecto en la región, demandando servicios de hostelería, de salud, mecánicos, de transporte, o asociados a otros campos de actividad. Igualmente, potencian el desarrollo de infraestructuras viarias asociadas, especialmente en áreas rurales, o, en el caso específico de los parques eólicos marinos, mejoras en las infraestructuras portuarias.

La actividad eléctrica genera tasas, tributos e impuestos en los ámbitos local, regional y nacional, y permite la generación de ingresos notables en zonas poco favorecidas desde el punto de vista económico, siendo varios millones de euros anuales lo ingresado por las Administraciones Públicas por este concepto, a los que hay que añadir las cargas impositivas asociadas al aumento de la actividad mercantil y financiera.

Se estima, por ejemplo, que durante la construcción de una central de ciclo combinado de 800 MW de potencia se subcontratan numerosas empresas, muchas de ellas en la zona, con 400 personas trabajando por término medio, 800 personas en periodos de punta y 50 puestos de trabajo permanentes durante la fase de operación. La experiencia de Iberdrola es que un porcentaje importante de todos ellos se cubre con personas de la zona.

Entre los aspectos negativos pueden considerarse los siguientes:

El impacto paisajístico de las instalaciones, especialmente las de gran tamaño, grandes embalses y parques eólicos, y los posibles efectos negativos, durante su construcción u operación, sobre las actividades tradicionales, particularmente en el ámbito rural, como ganadería, caza o pesca, así como una mayor intrusión de la actividad humana en el medio, que en el caso de afectar a lugares naturales protegidos, puede derivar en una afección a valores naturales de la zona.

Los riesgos ambientales, que pueden dar lugar a situaciones con consecuencias no deseadas para el entorno, como, por ejemplo, desembalses accidentales, vertidos incontrolados, emisiones inadecuadas o problemáticas derivadas del movimiento de materias primas, operación de las plantas o gestión de residuos, situaciones que pudieran llegar a producirse a pesar de las exigentes prácticas de operación desarrolladas en el Grupo.

Apoyo a emprendedores

La creación de nuevas empresas es un elemento esencial para el desarrollo económico de un país y algunas de sus consecuencias, como la creación de empleo, son particularmente importantes para España y, especialmente, en la actual coyuntura. Iberdrola, consciente de su responsabilidad como gran empresa española y multinacional, viene apoyando el nacimiento y consolidación de nuevos proyectos empresariales, con un conjunto de iniciativas relevantes, destacando en 2012 las siguientes:

- El volumen de compras de Iberdrola, realizadas en España, durante 2012 a empresas con menos de 4 años de existencia, ha sido de 26 millones de euros, lo que supone un claro



Centro de operación de energías renovables (CORE) (Toledo, España).

apoyo al emprendimiento, dado el consenso existente en torno a la idea de que la forma más eficaz de apoyo a nuevas ideas empresariales es la adquisición de sus productos/ servicios durante sus primeros años de vida, para facilitarles la entrada en el mercado.

- Perseo es un programa de capital riesgo de Iberdrola, dedicado a la inversión en tecnologías innovadoras de generación eléctrica renovable y de reducción del impacto ambiental de los sistemas de generación existentes. A través de este vehículo ya se han destinado más de 25 millones de euros en iniciativas de nuevos negocios y proyectos incipientes de alto valor tecnológico e innovador.
- Iberdrola ha sido seleccionada para participar en el programa *Invierte*, del Ministerio de Economía y Competitividad, cuyo objetivo es fomentar, mediante capital riesgo público-privado, la puesta en marcha y consolidación de empresas innovadoras y de base tecnológica con alto potencial de crecimiento. La Compañía invertirá junto al Centro para el Desarrollo Tecnológico (CDTI), más de 25 millones de euros en el desarrollo de nuevas tecnologías en el sector energético.

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SECTOR ELÉCTRICO

Aspecto: Disponibilidad y fiabilidad

EU10 Capacidad programada frente a demanda prevista de electricidad a largo plazo, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio.

En los países en los que operan, las empresas del Grupo Iberdrola no tienen una responsabilidad directa sobre los procesos de planificación eléctrica de la capacidad productiva a largo plazo de los sistemas eléctricos correspondientes.

Las Administraciones Públicas realizan los estudios necesarios para anticipar las necesidades a largo plazo del sistema eléctrico respectivo y las empresas de Iberdrola actúan como agentes del mercado, adoptando las decisiones de inversión que encajan en su planificación empresarial.

Aspecto: Eficiencia del sistema

EU11 Rendimiento medio de las centrales térmicas de generación por fuente de energía y régimen regulatorio.

La eficiencia de las instalaciones de generación de Iberdrola se indica en el cuadro siguiente:

EFICIENCIA TÉRMICA MEDIA ⁸ EN INSTALACIONES DE GENERACIÓN (%)			
	2012	2011	2010
Grupo y participadas	48,26	50,32	50,02
Ciclos combinados	52,61	53,19	52,76
Térmicas convencionales	34,17	34,52	34,65
Cogeneración	56,32	57,36	59,81

⁸ Media de las eficiencias ponderadas por las producciones anuales de cada central térmica.

En 2012, el rendimiento medio de las centrales térmicas ha disminuido con respecto al 2011, debido principalmente a que ha empeorado su régimen operativo: mayor número de arranques y paradas, y una operación en regímenes de carga menos eficientes.

EU12 Pérdidas de transporte y distribución como porcentaje de la energía total.

PÉRDIDAS DE LAS REDES DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN (%)			
	2012	2011	2010
Transporte			
España	N/A	N/A	N/A
Reino Unido	1,50	1,60	1,60
Estados Unidos de América	4,00	3,98	3,80
Brasil	0,60	0,60	0,40
Distribución			
España	8,43	7,62	7,61
Reino Unido	5,89	5,89	5,72
Estados Unidos de América	4,57	4,54	4,56
Brasil	13,62	12,06	13,15

Durante los últimos años, en todas las regiones se han llevado a cabo programas para proporcionar a la red de suministro una mayor fiabilidad y disponibilidad, lo que ha permitido reducir o al menos mantener el nivel de pérdidas. Estos programas son los siguientes:

- Disminución de la longitud de las líneas entre el punto de alimentación y los puntos de suministro, mediante la construcción de nuevas subestaciones y la ampliación de potencia en algunas existentes.
- Construcción de líneas nuevas y reconfiguración de líneas de distribución.
- Elevación de tensiones.
- Mejora del factor de potencia, incrementando el número de baterías de condensadores.
- Instalación de transformadores de alta eficiencia.
- Implantación de la telegestión.
- Trabajos de mantenimiento de redes y subestaciones: inspección y sustitución de elementos; limpieza y clareo de la vegetación en corredores de líneas, análisis de riesgo de incendio, termografías, aumento de inspecciones en helicóptero, etc.
- Inspección de puntos de suministro y mejora en la gestión de contratos: inspección de instalaciones y regularización de clientes, regularización de enganches clandestinos, sustitución de contadores electromecánicos por electrónicos, etc.



Dimensión
Ambiental

C. DIMENSIÓN AMBIENTAL

1. ENFOQUE DE GESTIÓN

1.1. Política, organización y sistemas de gestión

El mundo se encuentra en plena transición hacia un modelo energético sostenible, que necesariamente debe construirse en torno a tres pilares fundamentales: la competitividad, la seguridad del suministro y el respeto por el medio ambiente.

Asimismo, la sostenibilidad, entendida como concepto de gestión empresarial, se desarrolla en torno a tres vertientes: la económica, la social y la medioambiental.

Por tanto, para una compañía como Iberdrola, la dimensión ambiental se encuentra en el centro del concepto de sostenibilidad. Iberdrola reconoce su importancia incorporando el respeto al medio ambiente como uno de los conceptos que definen a la Compañía y que por tanto se encuentra recogido en la visión que tiene de sí misma (definida en el apartado 4.8).

A partir de esta visión, el Consejo de Iberdrola ha desarrollado tres políticas específicas destinadas a la gestión de los aspectos ambientales:

La política medioambiental, que define el potencial de la Compañía para contribuir a la conservación y protección del medio ambiente, reconociéndolo como condicionante de la actividad humana y como factor de competitividad para las empresas. Iberdrola se compromete a promover la innovación en este campo y la ecoeficiencia (reducción del impacto ambiental por unidad de producción), a reducir progresivamente los impactos medioambientales de sus actividades, instalaciones, productos y servicios, así como a ofrecer, promover e investigar soluciones ecoeficientes en su mercado y clientes, armonizando así el desarrollo de sus actividades con el legítimo derecho de las generaciones presentes y futuras.

La política contra el cambio climático, que expresa los compromisos de la Compañía en su lucha contra el cambio climático, comprometiéndose a mitigar sus efectos, al aceptar el papel fundamental del sector energético en el incremento de la concentración de gases de efecto invernadero en la atmósfera. Por ello, apoya un objetivo ambicioso global de reducción de emisiones en los acuerdos internacionales, hace sus mejores esfuerzos en la consecución de la reducción gradual de la intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero, aboga por un mercado global de emisiones integrado y equitativo, y respalda una cultura para un uso eficiente y responsable de la energía.

La política de biodiversidad, que reconoce que el desarrollo social está vinculado al uso de los recursos naturales, afectando a su disponibilidad, lo que puede provocar una disminución de la diversidad biológica. Por este motivo, la Compañía se compromete a tener en cuenta los efectos sobre la biodiversidad en la planificación, implantación y operación de sus infraestructuras energéticas, así como a contribuir a formar una cultura social orientada a sensibilizar a la sociedad sobre la magnitud de este reto y sobre posibles acciones que contribuyan a su conservación.

Para poder dar cumplimiento a las políticas aprobadas, la Compañía se ha dotado de una organización que aborda la gestión del medio ambiente de una forma descentralizada. De esta manera, aplicando el principio de subsidiaridad, todos los asuntos relacionados con el medio ambiente deben ser tratados y resueltos en cada región por el negocio afectado. Como resultado de este modelo, la organización ambiental de la Compañía se estructura de la siguiente manera:

Alta dirección: a través del Consejo y de los Comités de Dirección, fija y define las políticas, estrategia y la organización ambiental para todo el Grupo.

Para una compañía como Iberdrola, la dimensión ambiental se encuentra en el centro del concepto de sostenibilidad

Dirección de Innovación, Medio Ambiente y Calidad: propone las políticas, los modelos y sistemas de gestión, fija las directrices ambientales y los objetivos asociados a las mismas, realiza el reporte del desempeño medioambiental, inventariado de emisiones de la Compañía a nivel global, propone acciones medioambientales y coordina toda la acción medioambiental de la Compañía. Por último, gestiona la relación con los grupos de interés (Administración Pública, empresas del sector, proveedores, organizaciones medioambientales, etc.).

Direcciones de medio ambiente en los negocios, son los responsables del mantenimiento de los sistemas de gestión medioambiental (basados en su mayoría en la norma ISO 14.001), incluyendo el cumplimiento de las obligaciones legales, la fijación de los objetivos ambientales del negocio, la realización de planes de mejora y la realización en general de todas las funciones operativas relacionadas con el medio ambiente en el ámbito de su negocio en cada región.

Toda esta organización del área de medio ambiente gira alrededor del **Modelo de gestión ambiental de Iberdrola**, cuya finalidad es crear un marco común que posibilite la coordinación de los diferentes sistemas de gestión ambiental de cada uno de los negocios. Los principales elementos que forman parte de este modelo son:

- Las políticas corporativas ambientales (definidas anteriormente) disponibles en www.iberdrola.com.
- Las cinco directrices ambientales en torno a las que se evalúan los indicadores de desempeño: 1.- Preservar la biodiversidad, 2.- Prevenir la contaminación, 3.- Conseguir la excelencia operativa, 4.- Optimizar la gestión de los residuos y 5.- Colaborar con los grupos de interés.
- Los indicadores de desempeño ambiental: indicadores con metodología GRI, que miden en su conjunto el desempeño en cada una de las directrices definidas. Estos indicadores se recogen en el cuadro de mando medioambiental, que posibilita la realización de un análisis de comportamiento ambiental global y por negocios, facilitando de esta manera la definición de proyectos de mejora ambiental en todo el Grupo.
- Los objetivos y planes de acción ambientales del Grupo, que abordan los procesos de mejora de los indicadores. Estos objetivos y planes de acción se construyen y consolidan a partir de las propuestas de los negocios.
- La gestión de los riesgos ambientales a través de su identificación y gestión preventiva mediante medidas de mitigación y control.
- La gestión de las necesidades de reporte de la Compañía (informe de sostenibilidad, participación en DJSI, CDP y otros índices de sostenibilidad, etc.).
- Los sistemas de gestión ambiental (SGA) específicos de los negocios, basados en la norma UNE-EN ISO 14001:2004 y EMAS, distribuidos e implantados en gran parte de sus organizaciones, que soportan la operativa y la trazabilidad de los elementos anteriores y que permiten reducir los riesgos ambientales, mejorar la gestión de los recursos y optimizar las inversiones y los costes. En 2012 se han renovado todas las certificaciones anuales y destaca la renovación de la certificación del Sistema de gestión ambiental global implantado conforme a la Norma UNE-EN ISO 14001:2004 en España. En Estados Unidos de América la filial *Iberdrola Engineering and Construction USA* ha continuado implantando un SGA que será aplicable a los nuevos proyectos de construcción de instalaciones. El porcentaje de producción de energía del Grupo en 2012, bajo sistemas de gestión ambiental certificados, se sitúa en 85,2 %. (Se puede ampliar la información y consultar las certificaciones obtenidas en www.iberdrola.com).



Por último, este Modelo de Gestión, se completa con las siguientes herramientas que pone la Compañía a disposición del área de Medio Ambiente:

- El sistema integral de riesgos de la Compañía, certificado conforme a la norma UNE-EN ISO 9001:2000, que considera los principales riesgos ambientales a nivel de Grupo. Alcanza a todas las actividades y negocios, incluyendo las sociedades participadas sobre las que tiene un control efectivo.
- La formación específica en aspectos ambientales de los empleados, con una dedicación de más de 18.536 horas a este tipo de formación en 2012.
- El modelo de tracción e información de proveedores. Las condiciones de contratación del Grupo exigen determinados requisitos ambientales y la Compañía realiza de forma continua diferentes acciones de tracción e información. En 2012, el 71,1 % del importe adjudicado se ha realizado a proveedores⁹ con un Sistema de Gestión Ambiental certificado.
- El sistema de información de incidentes y anomalías, que alcanza a todos las unidades de negocio en España, Reino Unido y México.
- El seguimiento de la regulación ambiental, a nivel regional (España, Reino Unido, México, Brasil y Estados Unidos de América).
- La renovación de los programas de seguros anuales para la cobertura de responsabilidades derivadas de eventos contaminantes, en los siguientes ámbitos geográficos: Espacio Económico Europeo, Suiza, Estados Unidos de América, Canadá y México.
- La realización de los denominados foros ambientales con los grupos de interés de la Compañía tanto en Escocia como en España, con el objetivo de establecer un diálogo constructivo con los mismos.
- La certificación de otras actividades ambientales: en abril de 2012 Aenor renovó el certificado del inventario de emisiones de gases de efecto invernadero, conforme a la norma UNE ISO 14064-1:2006.

**Embalse
das Portas**
(Ourense, España).



⁹ Alcance: proveedores con pedidos en el año 2012 de importe igual o mayor a 400.000 euros. Ámbito geográfico: Global (España, Reino Unido, EE.UU., México).

1.2. Enfoque de gestión de los indicadores ambientales

Los indicadores ambientales permiten valorar el desempeño de la Compañía dando apoyo a la toma de decisiones. La gestión de estos indicadores se explica a continuación:

Consumo de materiales

En el proceso de producción de electricidad se considera relevante el consumo de combustibles (gas natural, carbón, etc.), aunque también se consumen productos químicos, aceites, lubricantes, refrigerantes, u otros productos menos relevantes cuantitativamente.

La estrategia de Iberdrola, basada en la utilización de las tecnologías de producción con menos emisiones, consigue una reducción de los ratios de consumos de combustibles, energía, agua y otros materiales por GWh producido (eficiencia).

La gestión de productos químicos se realiza siguiendo buenas prácticas, evitando riesgos de afección al medio natural.

Los policlorobifenilos (PCBs), sustancias potencialmente dañinas, utilizadas por los fabricantes de equipos eléctricos por sus óptimas características como aislante dieléctrico, tienen una presencia residual en las actividades de Iberdrola. Tal y como contemplan los convenios internacionales sobre gestión de productos químicos dañinos para el ozono, su utilización está restringida en la mayoría de países desde el año 2010, por lo que la política de Iberdrola es la de eliminar su presencia en las instalaciones.

Energía

Para optimizar el uso de la energía, Iberdrola actúa en toda la cadena energética: eficiencia en la producción, introduciendo los equipos y tecnologías más avanzadas, eficiencia en el transporte y distribución, en la que se trabaja con importantes inversiones para la reducción de las pérdidas de las redes eléctricas (nuevas subestaciones, redes inteligentes, etc.), y eficiencia en el uso final, adoptando medidas para reducir el consumo en instalaciones propias y fomentando el uso racional de la misma por parte de usuarios, a los que se ofrece una amplia gama de productos y servicios que favorecen el ahorro energético, ampliándose esta información en los indicadores EN3 a EN7 del presente informe.

Agua

La captación de agua se realiza principalmente para el proceso de refrigeración, servicios auxiliares y procesos en las centrales térmicas. Una pequeña parte es consumida en el propio proceso (por evaporación) y el resto retorna al medio natural receptor, previo tratamiento físico-químico y térmico que garantiza su calidad. En la captación y consumo de aguas continentales, los límites máximos son establecidos y controlados por la Administración de cada región.

También es la Administración quien establece y controla los niveles límite superficiales y los caudales ecológicos en los embalses de generación hidráulica, evitándose la captación de agua en áreas con estrés hídrico. En los últimos años la sustitución de tecnologías menos eficientes, generación térmica convencional (carbón y fuel) por renovables y ciclos combinados, produce una disminución del consumo de agua por GWh producido.

Efluentes y vertidos

Los efluentes de las centrales de generación son tratados en instalaciones adecuadas, previamente a su vertido al medio receptor (mar, embalse, río, plantas depuradora...). Estas plantas de tratamiento, y otras instalaciones, permiten controlar y mejorar la calidad del efluente y disminuir el riesgo de vertidos contaminantes.

En las instalaciones de generación, el riesgo de vertidos accidentales de combustible o agua contaminada es controlado a través de: la obtención de la autorización ambiental según la legislación y la demanda de exigentes requisitos ambientales establecidos en el diseño de la instalación; el control continuo de parámetros de calidad y cantidad del agua

La estrategia de Iberdrola, basada en la utilización de las tecnologías de producción con menos emisiones, consigue una reducción de los ratios de consumos de combustibles, energía, agua y otros materiales por GWh producido (eficiencia)

Los sistemas de gestión ambiental certificados de que dispone el Grupo permiten identificar los requisitos legales de aplicación a sus actividades, así como la evaluación de su cumplimiento

captada y descargada, cumpliendo con la legislación ambiental local aplicable; el uso de la certificación ISO 14001 como herramienta de mejora continua y la certificación EMAS para promover la transparencia de la información; la utilización de sistemas de información de anomalías e incidentes y de planes de minimización de riesgos de vertido, implementando actuaciones predictivas, preventivas y correctoras que garantizan un adecuado estado del agua, así como auditorías internas y externas de entidades certificadoras y de seguros, resultando de cada observación o recomendación una iniciativa preventiva o correctiva dentro del sistema de gestión ambiental.

Estas iniciativas son también aplicables a las subestaciones de distribución y a parques eólicos, para la gestión del riesgo de vertido de aceites.

En caso de producirse en las instalaciones de la Compañía algún vertido con efectos negativos en el entorno exterior, se aporta la información necesaria y se colabora con los organismos competentes hasta la resolución del incidente. Posteriormente se analiza el motivo del vertido y se adoptan las medidas de seguridad adecuadas para que la probabilidad de darse de nuevo sea mínima.

Emisiones de gases de efecto invernadero

El principal gas de efecto invernadero generado por las actividades de la Compañía es el CO₂, procedente de la combustión en la generación térmica. Iberdrola ha asumido el compromiso de mantenerse entre las grandes empresas europeas con menores emisiones de CO₂ por GWh producido. La estrategia de la Compañía está enfocada a reducir gradualmente su intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero, continuando el desarrollo de energía eléctrica a partir de fuentes renovables e introduciendo progresivamente las tecnologías más eficientes y menos intensivas en carbono en las instalaciones existentes, teniendo como objetivo para el año 2020 una reducción del 30 % en la intensidad de emisiones por kWh generado con respecto al año 2007.

Otras emisiones, las emisiones de dióxido de azufre (SO₂), óxidos de nitrógeno (NO_x) y partículas tienen también su origen en la quema de combustibles fósiles. El perfil de generación de la Compañía hace que estas emisiones tiendan a reducirse con la incorporación de energía renovable y el apoyo de las modernas tecnologías de control de los ciclos combinados. Este enfoque de gestión hacia unas menores emisiones por GWh producido, se complementa con un plan de inversiones en las centrales convencionales, mediante la instalación de plantas de desulfuración, otras mejoras en el proceso de combustión y el desmantelamiento de grupos ambientalmente menos eficientes.

Residuos

La gestión de los residuos en Iberdrola se realiza de manera ambientalmente responsable y efectiva en coste, maximizando el reciclado siempre que sea posible.

Los residuos no peligrosos se gestionan a través de los sistemas de gestión ambiental implantados, que fijan objetivos y metas sobre reducción, uso de buenas prácticas, utilización de materiales reciclados, etc.

Cuantitativamente, destacan las cenizas y escorias de las centrales térmicas de carbón en España y Reino Unido, que se reutilizan en función de la demanda de las empresas cementeras y de la construcción. La parte no reutilizada se deposita en vertedero, en España, y en lagunas de cenizas en el Reino Unido. La producción y eliminación de residuos peligrosos se realiza de acuerdo con la legislación vigente de cada país, elaborando las declaraciones anuales correspondientes.

Los más característicos del proceso de generación nuclear son los residuos radiactivos de las centrales nucleares españolas, que se gestionan según el Plan general de residuos radiactivos, que aprueba el Gobierno y pone en práctica la empresa pública española Enresa. La mayoría de estos residuos son de media y baja actividad y son almacenados temporalmente en la central nuclear, para ser llevados posteriormente a una planta

gestionada por Enresa. El combustible gastado es considerado residuo de alta actividad y se deposita temporalmente en la piscina de la propia central, siendo su destino definitivo el Almacén Temporal Centralizado (ATC), que estará ubicado en la localidad conguense de Villar de Cañas.

Las centrales nucleares de Iberdrola están incluidas en el Programa de vigilancia radiológica ambiental del Consejo de Seguridad Nuclear, que consiste en la toma periódica de muestras de aire, agua, suelo, etc., para asegurar que todos los parámetros se encuentran dentro de los límites establecidos¹⁰.

Biodiversidad

Los aspectos relacionados con la biodiversidad se gestionan a partir de unas líneas de acción prioritarias, alineadas con la *Política de biodiversidad* de Iberdrola, basadas en: la protección, conservación y uso sostenible del medio natural (aire, agua, suelos, fauna, flora y paisaje); el desarrollo y aplicación de directrices sobre biodiversidad para nuevos proyectos; la comunicación de la información interna y externamente; la formación y sensibilización; y la relación con los grupos de interés.

Estas líneas se llevan a la práctica con actuaciones en los ámbitos siguientes:

- Instalaciones propias: adecuación al entorno local y minimización de impactos de las instalaciones, realizando continuas mejoras de las instalaciones. Por ejemplo, en los corredores de las líneas de transporte y distribución se realizan labores de mantenimiento y control de la vegetación mediante podas, desbroce, etc., consiguiendo una buena convivencia entre la vegetación y las líneas, reduciéndose el riesgo de incendio. Además, se evita la electrocución de aves con la adopción de medidas como el aislamiento de líneas, la instalación de salva-pájaros u otras. En las centrales de generación se da un continuo control y mejora de los equipos e instalaciones para reducir emisiones, residuos y evitar vertidos contaminantes.
- Áreas de influencia: armonización de instalaciones propias con su entorno a una escala geográfica, ambiental y social.
- Proyectos de investigación singulares: programas científico-técnicos orientados al conocimiento de la biodiversidad, a su protección o a su puesta en valor mediante la colaboración en proyectos de conservación de áreas y especies protegidas.
- Proyectos socio-ambientales: fomento y promoción de valores sociales vinculados al medio ambiente y los recursos naturales.

Para ampliar información se puede consultar en www.iberdrola.com > Medio Ambiente > Biodiversidad

Cumplimiento

Los sistemas de gestión ambiental certificados de que dispone el Grupo permiten identificar los requisitos legales de aplicación a sus actividades, así como la evaluación de su cumplimiento. En los casos en los que aún no está implantado en su totalidad el sistema de gestión, se elaboran informes de cumplimiento. En el indicador EN28 se proporciona información complementaria sobre procedimientos legales de carácter ambiental abiertos contra sociedades gestionadas directamente por Iberdrola.

Transporte

Aun no siendo significativos cuando se comparan con las emisiones derivadas del proceso de producción de energía, se aporta información sobre las emisiones asociadas a la importación de electricidad, cuando ésta se produce, y al transporte de empleados y combustibles, aspecto en el que se está trabajando para reducir el impacto mediante la aplicación de diversos planes de movilidad.

¹⁰ Para ampliar información puede consultarse el informe técnico del Consejo de Seguridad Nuclear "Programas de vigilancia radiológica ambiental. Resultados 2011" disponible en www.csn.es.

2. INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL

La información que se facilita en este apartado corresponde al perímetro ambiental, definido en el apartado 3.6 "Cobertura del Informe" del presente documento. Información más detallada de algunos indicadores se facilita en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2012*, disponible en www.iberdrola.com.

Aspecto: Materiales

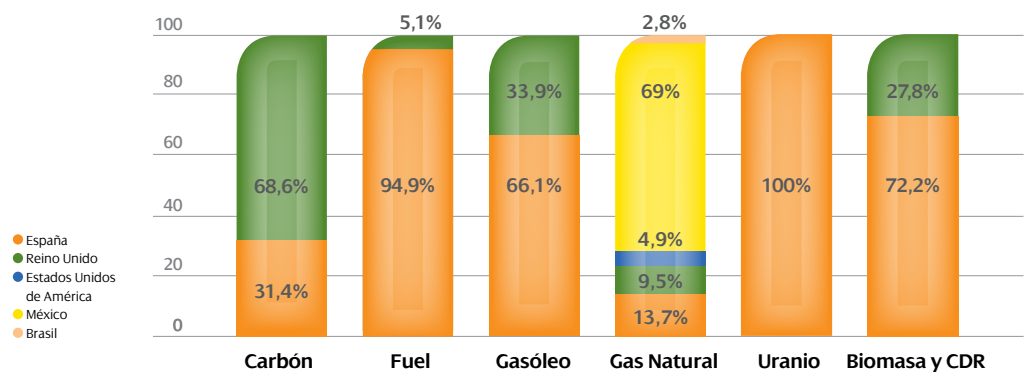
EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.

Los materiales básicos que Iberdrola utiliza para producir energía son los combustibles, cuyo consumo se recoge en la tabla siguiente:

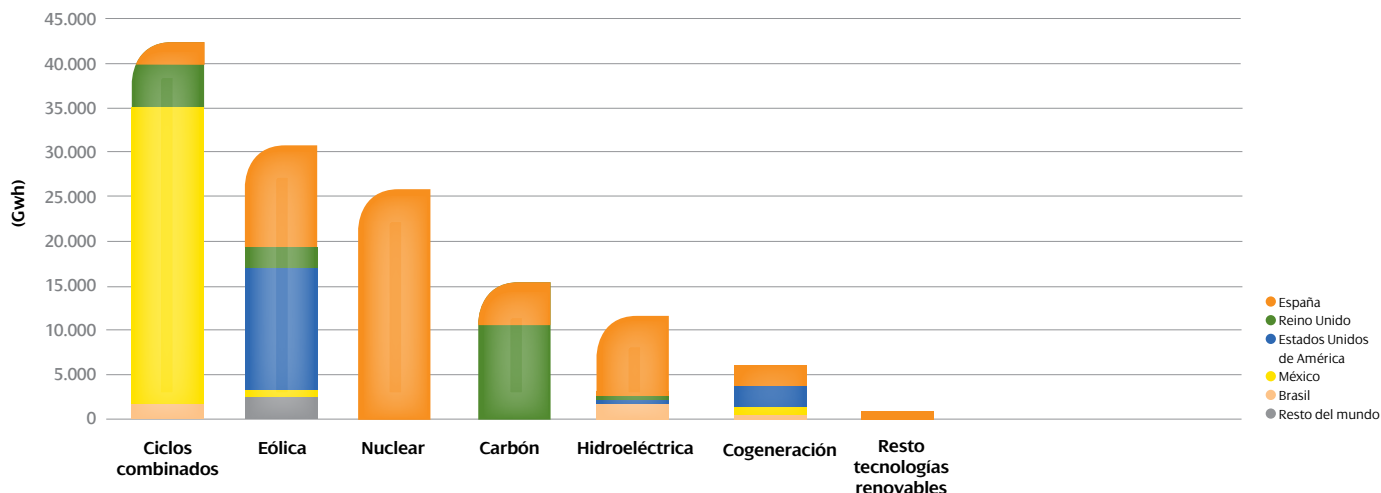
MATERIALES BÁSICOS				
	Unidades	2012	2011	2010
Carbón	(t)	6.400.770	5.565.040	6.253.268
Fuel	(t)	39.743	8.994	26.020
Gas Natural	(Nm ³)	9.844.037.449	11.938.809.556	13.503.286.729
Gasóleo	(m ³)	11.500	7.461	8.717
Uranio	(Tep)	7.024.485	6.793.688	7.036.439
Biomasa y CDR ¹¹	(t)	37.650	62.622	76.965

¹¹ CDR: Combustible Derivado de Residuos; las centrales térmicas de Longannet y Cockenzie y el ciclo combinado Tarragona Power pueden operar con este combustible.

REPARTO DEL CONSUMO DE COMBUSTIBLES (%)



GENERACIÓN POR TECNOLOGÍA Y PAÍS



También se consumen productos químicos, que se utilizan, en mucha menor medida, en los procesos de generación, fundamentalmente en las tareas de depuración de gases, efluentes y acondicionamiento de equipos. El consumo de este tipo de productos y el de otros, como aceites y grasas para mantenimiento, pueden consultarse en www.iberdrola.com.

Eliminación de PCBs

Los policlorobifenilos (PCBs) son sustancias no producidas por la actividad de la Compañía, sino comercializadas en el siglo pasado por los fabricantes de equipos eléctricos y utilizados fundamentalmente en transformadores y condensadores por sus óptimas características como aislante dieléctrico. La existencia de PCBs en instalaciones del Grupo se localiza en España, Estados Unidos de América y Brasil, principalmente en transformadores con piraleno puro, baterías de condensadores y transformadores de servicios auxiliares.

En España, se ha finalizado el proceso de retirada, iniciado en 1999, de todos los equipos fabricados con fluidos de PCB o contaminados con concentración superior a 500 ppm de PCB.

Aunque en 2010 finalizó el plazo fijado por ley para su eliminación, Iberdrola mantiene el servicio de análisis, retirada y eliminación de equipos que contengan PCB, incluyendo la realización de un diagnóstico inicial gratuito y sin compromiso.

En el resto de países se debe eliminar la utilización de equipos con PCB para el año 2025, en aplicación del convenio de Estocolmo.

En Estados Unidos de América, los antiguos transformadores en servicio que contienen PCB son gestionados como residuos peligrosos tras finalizar su vida útil. Durante 2012 se han gestionado 335,27 t de PCB, entre aceites con PCB, equipos eléctricos y transformadores.

En la empresa filial Elektro de Brasil se han gestionado 392,36 t de piralenos y equipos contaminados con PCB durante 2012 y se dispone de 696,69 t para ser eliminadas en los próximos años.

En ScottishPower se han eliminado 125,50 t de PCBs, procedentes de transformadores y condensadores.

La gestión se centra en el uso eficiente de los recursos: combustibles, energía, agua, productos químicos, etc., a través de las mejores tecnologías disponibles y optimizando los sistemas existentes

EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.

Para los principales materiales utilizados por Iberdrola no existe un sustituto valorizado en el mercado. Por ello, la gestión se centra en el uso eficiente de la energía, agua y productos químicos, a través de las mejores tecnologías disponibles y optimizando los sistemas existentes.

En 2012 hay varias acciones de esta naturaleza en centrales térmicas españolas: en la de Lada se ha habilitado una zona para recogida de garrafas de amoniaco y otros productos químicos, con objeto de mejorar el control de los mismos, y se ha diseñado un sistema de reutilización del agua de la balsa; en la de Escombreras se ha reducido el consumo de agua potable en la planta de tratamiento de agua desmineralizada, reutilizando efluentes industriales generados, se ha aportado un 9,26 % de efluentes industriales, reduciendo el consumo de agua potable en 1.144 m³ y se ha reducido la dosificación de hipoclorito sódico al agua de mar captada, aumentando el seguimiento larvario de los mejillones; en la de Velilla se ha realizado una reforma integral de la planta de tratamiento de aguas y automatización de la misma dentro del sistema de control de planta y se han sustituido los caudalímetros de control final de las aguas de vertido por otros de menor mantenimiento y más fácil calibración.

En algunas de las centrales de México y en la de Klamath de Estados Unidos de América se reutiliza agua residual tratada en los sistemas de refrigeración, evitando el uso de agua de río o embalse, a la vez que se llevan a cabo actuaciones para mejorar el uso eficiente de la energía, como se describe en los indicadores EN5 y EN7.

Considerando la biomasa y el CDR (Combustible Derivado de Residuos) como material valorizado, un 0,17 % del combustible consumido en el año es de este tipo, como se refleja en los indicadores EN1 y EN3.

Aspecto: Energía

EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.

El consumo de energía primaria en 2012, como se observa en la tabla siguiente, ha disminuido respecto al 2011, debido a que el total de energía de origen térmico producida ha sido un 13 % menor. La producción con ciclos combinados ha disminuido en un 23 %.

CONSUMO DE COMBUSTIBLE (GJ) ¹²			
	2012	2011	2010
España	400.283.719	396.158.464	417.520.054
Reino Unido	171.633.126	178.741.685	236.833.678
Estados Unidos de América	18.650.899	16.142.515	23.150.255
México	224.026.902	248.155.523	228.184.578
Brasil	3.059.790	3.152.782	15.004.631
Grupo y participadas	817.654.436	842.350.969	928.693.196
Centrales de generación	744.809.373	780.921.373	854.158.004
Cogeneración	60.620.157	61.429.596	74.535.192

¹² Consumo en las centrales de ciclo combinado, térmicas convencionales, centrales nucleares y cogeneración.

En las instalaciones que no son de generación, Daldowie (secado térmico) y Hatfield (almacén de gas), de Reino Unido, y en las plantas de Enstor (almacén y distribución de gas), de Estados Unidos de América, el consumo ha sido de 1.914.327 GJ.

CONSUMO DE COMBUSTIBLE POR FUENTES PRIMARIAS (%) ¹³			
	2012	2011	2010
Gas natural	42,58	51,55	51,85
Uranio	35,96	32,63	31,66
Carbón	21,02	15,47	16,08
Fuel-oil	0,22	0,20	0,26
Gasoil	0,07	0,03	0,02
Biomasa/CDR	0,15	0,11	0,13

¹³ La estimación del consumo anual de uranio en GJ se calcula considerando que 1 MWh bruto generado equivale a 10,9091 GJ, con un rendimiento medio del 33 %.

Se considera el consumo de combustible en las centrales de generación (ciclos combinados, térmicas convencionales, centrales nucleares, cogeneración y biomasa) y a las instalaciones no generadoras indicadas anteriormente.

CONSUMO DE COMBUSTIBLE FÓSIL (tep/GWh) ¹⁴			
	2012	2011	2010
Grupo y participadas	173	179	182

¹⁴ Factor de conversión utilizado: 1GJ= 0,023888889 Tep.

La tabla anterior representa la evolución del consumo de combustible en las centrales de generación térmica entre la producción bruta de estas centrales, que ha disminuido en 2012, debido a la reducción de la producción térmica con ciclos combinados en un 23 % menos respecto a 2011.



EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.

Autoconsumo de auxiliares (GJ) en producción

La electricidad utilizada para autoconsumo, consumo total de energía autogenerada e importada de la red, en las instalaciones de producción térmica convencional, ciclos combinados, cogeneración, nuclear y biomasa se refleja en el cuadro siguiente:

AUTOCONSUMO DE AUXILIARES (GJ) EN PRODUCCIÓN			
	2012	2011	2010
España	17.614.728	13.082.144	6.831.037
Reino Unido	5.754.006	5.793.553	4.770.310
Estados Unidos de América ¹⁵	689.148	594.716	211.942
México	2.959.200	3.135.600	2.918.476
Brasil ¹⁶	96.423	145.452	120.335
Resto del mundo	85.539	61.002	N/D
Grupo y participadas	27.199.044	22.812.457	14.864.295
Centrales de generación	12.167.436	12.400.624	12.674.851
Cogeneración	728.844	695.041	695.883
Generación hidráulica	13.052.434	8.989.030	564.617
Renovables	1.158.018	618.665	211.942
Centrales de no generación	92.311	91.107	182.655

¹⁵ Incluye la planta de cogeneración Klamath.
¹⁶ No se incluyen datos de las centrales de cogeneración Energyworks Brasil y Capuava Energy porque la energía auxiliar consumida es proporcionada por el usuario industrial asociado.

Consumo de energía auxiliar/producción térmica bruta (%), por tecnologías

El cuadro siguiente detalla el consumo de energía en los equipos de las centrales térmicas, como porcentaje de la energía bruta producida en dichas instalaciones.

CONSUMO DE AUXILIARES POR TECNOLOGÍAS/PRODUCCIÓN TÉRMICA BRUTA GRUPO (%)			
	2012	2011	2010
Térmica convencional	7,15	6,42	5,66
Nucleares	2,20	4,47	4,27
Cogeneración	2,05	3,06	2,66
Ciclos combinados	2,04	2,57	2,49
Grupo y participadas ¹⁷	2,81	3,60	3,41

¹⁷ Resto del mundo (Francia, Grecia, Polonia y Hungría).

El consumo de los equipos auxiliares por unidad producida disminuye debido al aumento de la producción de energía nuclear, que son centrales más eficientes, y consumen menos energía auxiliar respecto a la térmica convencional. Además ha disminuido la producción térmica global (en un 13 %), en concreto la generación de electricidad con ciclos combinados.

CONSUMO DE ENERGÍA EN EDIFICIOS (MWh)			
	2012	2011	2010
España	44.535	47.983	43.957
Reino Unido	37.029	36.031	38.323
Estados Unidos de América	52.735	60.967	62.577
México	332	166	166
Brasil	30.442	19.720	13.210
Resto del mundo ¹⁷	833	2.005	2.327
Grupo y participadas	165.906	166.872	160.561

¹⁷ Resto del mundo (Francia, Grecia, Polonia y Hungría).

Durante el ejercicio 2012 se han ido mejorando los sistemas de control y gestión del consumo de energía en edificios, especialmente en España, Reino Unido y Estados Unidos de América, como se describe en el indicador EN5.

Central de ciclos combinados
(Castellón, España).



EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.

AHORRO DE ENERGÍA POR INICIATIVAS DE EFICIENCIA Y PRODUCTOS/SERVICIOS (EN5, EN6, EN7)				
Áreas ¹⁸	Acciones e iniciativas	Energía (GJ/año)	CO ₂ evitado (t)	
Renovables	Ahorro en energía primaria por producción de energía renovable	111.427.843	12.418.510	
Hidráulica	Ahorro de energía primaria por generación hidráulica	43.092.137	10.305.347	
Cogeneración	Ahorro por suministro de energía calorífica (vapor) en el Grupo	24.243.852	1.171.790	
Eficiencia en red	Ahorro por eficiencia en red en España, Estados Unidos de América y Brasil	694.683	19.895	
Comercial	España	Productos y servicios verdes	1.257.113	83.109
	Brasil	Productos y servicios verdes	78.229	1.891
	España EE.UU. Brasil	Facturas electrónicas	N/A	187
Servicios Generales	Ahorro por videoconferencias	N/A	13.257	

¹⁸ Renovables: para el cálculo de CO₂ evitado se aplica el factor de emisión de cada país por la producción correspondiente. Cogeneración: en las cogeneraciones se ha estimado el ahorro de energía en función del vapor suministrado y la entalpia estándar de 660 Kcal. Factor de emisión de CO₂: 0,35 t CO₂/MWh. En todos los casos la fuente de los factores utilizados es el informe: "CO₂ emissions from fuel combustion 2012 edition" de la Agencia Internacional de la Energía.

La generación de energía renovable, hidráulica y el suministro de vapor al cliente industrial en las instalaciones de cogeneración ha evitado un consumo equivalente en energía primaria (combustible fósil) de 178.763.831 GJ/año.

Eficiencia de la red eléctrica

En todas las sociedades del Grupo que realizan transporte y distribución de energía se llevan a cabo acciones concretas para controlar los niveles de pérdidas de sus redes, que se describe con detalle en el indicador EU12 del presente informe, recogándose los ahorros conseguidos en el cuadro anterior.

Eficiencia en la generación térmica

Se han llevado a cabo acciones de diferente naturaleza en diferentes centrales en España, principalmente en la central térmica de Velilla y las centrales de ciclo combinado de Escombreras, Arcos de la Frontera, Castellón, Tarragona y Santurce. En las dos primeras el ahorro energético estimado supera los 83.000 GJ.

Eficiencia en edificios

En la actualidad el 10 % de los edificios de Iberdrola en España tienen certificación energética y la Torre Iberdrola, edificio de la sede corporativa en Bilbao, cuenta con la prestigiosa Certificación LEED CS 2.0 (*Leadership in energy and environmental design / Líder en eficiencia energética y diseño sostenible*).

Diversas medidas de eficiencia se han llevado a cabo a edificios y oficinas de España y Estados Unidos de América. En las filiales NYSG y RGE en Estados Unidos de América se continúa con las medidas de eficiencia, con las mejoras de equipos, automatización y programas de concienciación, etc., siendo el ahorro obtenido durante el 2012 de 3.282 MWh.

EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.

Productos y servicios eficientes

La estrategia del Grupo pasa por impulsar la ecoeficiencia, con el objetivo de promover un consumo responsable de la energía y fomentar la utilización de fuentes de generación renovables que, a la vez, ayudarán a reducir las emisiones de CO₂ a la atmósfera.

Para ello, Iberdrola, además de electricidad y gas, comercializa una amplia gama de productos y servicios que favorecen la eficiencia, el ahorro energético y el cuidado del medio ambiente, como se describe en el apartado 2.2 del presente informe.

ENERGÍA DE INSTALACIONES RENOVABLES REALIZADAS A CLIENTES (MWh/año)				
	2012		2011	2010
	España	Brasil	España	España
Energía solar fotovoltaica	16.044	4	26.350	21.706
Instalaciones eólicas clientes externos	291.802	N/A	N/A	N/A

AHORRO DE ENERGÍA PRIMARIA POR PRODUCTO/SERVICIO (MWh/año)				
	2012		2011	2010
	España	Brasil	España	España
Auditorías y Planes energéticos	35.080	2.196	6.143	15.997
Productos y servicios eficientes ¹⁹	4.351	19.530	1.411	14.637
Clientes contrato mantenimiento de gas	309.767	N/A	N/A	N/A
Total ahorro (MWh/año)	349.198	21.726	7.554	30.634

¹⁹ Incluye climatización, iluminación, motores, baterías de condensadores y mantenimiento de gas. Este último producto no está contemplado en años anteriores y aporta la mayor parte del ahorro. Se incluyen en la cifra de España 3.926 MWh/año del PPEC 2011-2012 de Portugal, no contabilizados anteriormente.

El ahorro total generado por los productos y servicios proporcionados a los clientes en 2012 se estima en 349.198 MWh/año, ratificando el compromiso de Iberdrola con la eficiencia energética en un contexto económico complicado, destacando el ahorro proporcionado a los clientes de mantenimiento de gas que se estima en 309.767 MWh/año (7 % de ahorro). La participación de la empresa brasileña Elektro ha sido relevante en el ejercicio, mediante proyectos que han supuesto un ahorro de casi 21.730 MWh.

Información detallada de los productos y servicios de eficiencia energética ofrecidos por las empresas filiales en el Grupo pueden encontrarse en:

Brasil: <http://www.elektro.com.br/default.aspx>

El ahorro total generado por los productos y servicios proporcionados a nuestros clientes en el 2012 se estima en 349.198 MWh/año

Reino unido: <http://www.scottishpower.co.uk/energy-efficiency/>

Estados Unidos de América:

NYSEG: <http://www.nyseg.com/Energyefficiencyprograms/default.html>

RG&E: <http://www.rge.com/Energyefficiencyprograms/default.html>

CMP: <http://www.cmpco.com>

Movilidad sostenible

Durante 2012 Iberdrola ha continuado trabajando en su firme apuesta por acompañar el desarrollo y la implantación del vehículo eléctrico en consonancia con su estrategia a favor del desarrollo sostenible, el respeto al medioambiente y su compromiso con la innovación. Iberdrola ha sido reconocida como *E-Mobility Company of the Year 2012*, mejor empresa de movilidad eléctrica, por la publicación *The New Economy*.

EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y reducciones logradas con dichas iniciativas.

En el ejercicio 2012 las iniciativas más destacables para reducir el consumo indirecto de energía son las siguientes:

- 20 proyectos de iniciativas de ahorro energético (*Lighting upgrade*) en las empresas de Estados Unidos de América, con un ahorro estimado de 3.282 MWh.
- Reducción del consumo de papel en un 17 % en la empresa brasileña Elektro, mediante la utilización de equipos multifunción.
- Reducción en los viajes de trabajo mediante el uso del servicio *webex, roll call conferencing* y videoconferencias de las cuales, se han realizado 21.397, estimándose que más del 70 % se han realizado entre negocios en España y el resto, entre España y Reino Unido o el continente americano.



Trabajos en
Redes eléctricas
(Estados Unidos).

Aspecto: Agua

EN8 Captación total de agua por fuentes.

La principal captación de agua para llevar a cabo las actividades del Grupo, se da en los sistemas de refrigeración, en los procesos y en los servicios auxiliares de las centrales de generación térmica. La mayor parte del agua captada se devuelve al medio, una parte como agua evaporada y el resto incluida en las descargas de las instalaciones.

En la refrigeración de las centrales térmicas, cuando se capta agua continental, una parte se evapora y el resto se devuelve al medio (circuito cerrado), y cuando se capta agua de mar o salobre la mayoría se devuelve al origen sin cambiar su estado significativamente (circuito abierto). Como se aprecia en el cuadro siguiente, la mayor parte del agua captada es salada o salobre.

ORIGEN DE LA CAPTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE REFRIGERACIÓN		
Origen de la captación	Captación bruta de agua (hm ³) ²⁰	Captación neta de agua (hm ³) ²¹
Mar y salobre	2.882,46	10,41
Ríos y subterránea	400,05	18,61
Lagos y embalses	349,12	35,52
Depuración aguas residuales	12,33	8,84
Total	3.643,96	73,38

²⁰ Captación bruta de agua: volumen total de agua bruta captada para refrigeración.
²¹ Captación neta de agua: volumen de agua evaporada en refrigeración.

Puede obtenerse información adicional en www.iberdrola.com

USO DEL AGUA EN LAS INSTALACIONES DE PRODUCCIÓN TÉRMICA				
Uso de agua (hm ³)	Captación	Evaporación en refrigeración	Proceso y servicios auxiliares	Descarga
España	1.747,90	46,38	3,01	1.698,53
Reino Unido ²²	1.858,29	0,03	16,19	1.842,13
Estados Unidos de América	3,22	1,54	0,03	1,66
México y Brasil ²³	55,00	25,44	1,79	28,63
Grupo y participadas²⁴	3.664,42	73,38	21,04	3.570,95
Centrales de generación	3.656,01	69,10	19,58	3.568,07
Cogeneración	8,41	4,28	1,46	2,88

²² Los sistemas de refrigeración en el Reino Unido son circuitos abiertos o aerocondensadores, por lo que se estima que el volumen de agua evaporada es prácticamente cero, excepto el vapor de la cogeneración.
²³ No se aportan datos de las centrales de cogeneración Energyworks Brasil y Capuava Energy porque el agua y el vapor es proporcionado por el usuario industrial, y no existe tratamiento de aguas en las instalaciones.
²⁴ En la cifra total de vertidos se tienen en cuenta 944.119 m³ que principalmente corresponden al agua de lluvia recogida en las diferentes instalaciones térmicas.

Se define el uso del agua en generación térmica como el agua captada, descontando el agua salada o salobre y el agua descargada al medio natural.

EVOLUCIÓN DEL USO DE AGUA

	2012	2011	2010
Uso total de agua ²⁵ (hm ³)	93,90	90,05	99,04
Uso de agua/producción global (m ³ /GWh)	699	620	645

²⁵ Cálculo realizado con el agua captada para procesos de refrigeración y servicios auxiliares en las plantas de generación térmica (fuel, carbón, ciclos combinados, cogeneración y nuclear) y el agua utilizada en oficinas y edificios.

El uso de agua ha aumentado en 2012 por el aumento de la producción térmica (carbón y nuclear), lo que da lugar a mayores necesidades de agua para refrigeración, procesos y servicios auxiliares, en especial si ésta se generara en las instalaciones con circuito de refrigeración cerrado.

El uso de agua por producción global (m³/GWh) ha cambiado la tendencia descendente de los últimos años, debido al incremento de la producción térmica de carbón y nuclear, y a la disminución de la producción con ciclos combinados de gas y con centrales hidráulicas.

CONSUMO ESPECÍFICO DE AGUA DE REFRIGERACIÓN MIX TÉRMICO (m³/GWh)

	2012	2011	2010
Grupo y participadas	1.102	1.148	1.262

El consumo específico de agua de refrigeración en las centrales térmicas se ha reducido, por el aumento del peso relativo de la producción mediante centrales nucleares y de carbón con circuito de refrigeración abierto.

AGUA EVAPORADA EN LOS SISTEMAS DE REFRIGERACIÓN POR TECNOLOGÍAS (m³/GWh)²⁶

	2012	2011	2010
Ciclos combinados	744	674	507
Cogeneración	670	627	1.023
Centrales térmicas	1.524	1.622	2.135
Central nuclear	1.632	2.122	2.560

²⁶ Para el cálculo de la cantidad de agua evaporada por tecnologías se ha tenido en cuenta sólo las centrales 100 % de Iberdrola, que tienen un consumo de agua por evaporación en la refrigeración y sus respectivas producciones (España, México, Brasil y EE.UU.).

La tabla siguiente muestra el agua neta utilizada en la generación hidráulica de España y Reino Unido, definida como agua turbinada menos el agua bombeada.

USO DEL AGUA EN GENERACIÓN HIDRÁULICA

	2012	2011	2010
Uso de agua neta (hm ³)	42.172	89.515	123.885
Balance anual de agua embalsada (hm ³)	- 1.965	- 2.223	1.442
Producción hidráulica neta, España y Reino Unido (GWh)	9.728	18.285	20.025

CONSUMO DE AGUA EN OFICINAS E INSTALACIONES DE CONTROL (m ³)			
	2012	2011	2010
España ²⁷	110.747	153.671	144.105
Reino Unido	121.942	67.698	70.474
Estados Unidos de América	108.290	86.584	83.563
México	971	938	848
Brasil	86.503	50.175	52.843
Resto del mundo	3.111	8.486	9.036
Grupo y participadas	431.563	367.552	360.869

²⁷ En España incluye las oficinas, subestaciones y edificios de control de parques eólicos.

El consumo de agua en oficinas ha aumentado respecto a 2011, principalmente en Reino Unido, debido a la mejora en los procedimientos de medida y gestión correspondientes, así como en Brasil al incluirse la filial Elektro. El apartado "Resto del mundo" ha disminuido, debido a la salida de las empresas bolivianas del perímetro del informe.

EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.

En el ejercicio 2012, no se ha registrado ninguna situación que afecte significativamente a los recursos hídricos o hábitats relacionados con los puntos de captación de agua, los cuales son en su mayoría importantes masas de agua dulce o salada. Como se puede ver en el indicador EN8, el 79,1 % del agua captada es agua de mar o salobre y no se realiza en áreas protegidas.

En los ciclos combinados de La Laguna y Monterrey, en México, y en la cogeneración de Klamath, en Estados Unidos de América, el agua captada para refrigeración proviene de aguas residuales municipales depuradas en EDARs. El efluente se capta y trata en la instalación, produciéndose un impacto positivo al devolver al medio agua de mayor calidad que la captada.

Todas las captaciones están estrictamente reguladas por las Administraciones Públicas, las cuales asignan los permisos y determinan los volúmenes máximos de captación permitidos, para asegurarse de que no ocurran afecciones significativas.

El Grupo Iberdrola no tiene ninguna planta localizada en áreas consideradas con estrés hídrico. En las webs siguientes se puede ampliar información sobre las áreas mundiales que actualmente tienen estrés hídrico.

<http://www.fao.org/nr/water/aquastat/data/query/results.html>

http://www.grida.no/publications/other/ipcc_tar/?src=/climate/ipcc_tar/wg2/180.htm

EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.

El 97,4 % del agua captada en las instalaciones de generación térmica y de cogeneración, una vez utilizada en refrigeración y otros procesos auxiliares, retorna al medio receptor en unas condiciones físico-químicas que permiten su utilización por otros usuarios, sin afectar al medio natural. Un 0,6 % del agua captada es consumida y/o retenida en los diferentes procesos y un 2 % retorna al medio natural en forma de vapor, generado en los sistemas de refrigeración de las centrales térmicas.

En el caso de las cogeneraciones y del ciclo combinado de Tarragona Power, parte del agua captada se reutiliza en forma de vapor de agua, suministrando una energía calorífica equivalente a 6.734,4 GWh, que se destina a procesos industriales o sistemas de calefacción.

En la central de ciclo combinado de Escombreras se ha reducido el consumo de agua potable en la planta de tratamiento del sistema de agua desmineralizada, reutilizando efluentes industriales. Se alcanza un 9,26 % de efluentes industriales recuperados frente al agua potable consumida y la reducción de agua potable supone 1.144 m³. También se ha mejorado la recirculación del agua de mar en el proceso de refrigeración de los sistemas auxiliares de planta, reduciéndose en 150 hm³ el agua captada en medio receptor.

Es destacable la reutilización de agua tratada de origen residual, para su uso en los sistemas de refrigeración de algunas centrales de México (Monterrey, La Laguna) y en Estados Unidos de América (Klamath). En esta última se utiliza un 2,4 % de agua de red y un 97,6 % de agua residual tratada para todos sus procesos (ver indicador EN8).

En Reino Unido, la central de ciclo combinado de Rye House puede reducir el uso del agua hasta en un 75 % mediante un sistema de recogida de agua de lluvia, que tras ser tratada se utiliza como agua de procesos. En 2012, el volumen de agua de lluvia reutilizada ha sido de 30.024 m³, valor superior al año anterior.

La mitad de los parques eólicos de ScottishPower disponen en los edificios de control de colectores de agua de lluvia en los tejados y tanques de almacenamiento para su uso.

Aspecto: Biodiversidad

EN11 Descripción de terrenos en propiedad, arrendados o gestionados; adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.

Las instalaciones de la Compañía que se consideran relevantes para este indicador, son principalmente los embalses, las líneas eléctricas y los parques eólicos, por la alta ocupación de territorio que conllevan. En total, la presencia de embalses del Grupo en espacios protegidos supone un 1,66 % de la superficie total de estas áreas (1.267.859 ha). En cuanto a las líneas eléctricas, un 12,55 % de la longitud de las mismas, 181.738 km de líneas de media, alta y muy alta tensión, están trazadas en áreas protegidas. Respecto al Negocio de renovables, es muy poco significativa la presencia de parques eólicos en áreas protegidas como las de la Red Natura 2000 y son instalaciones preexistentes a las declaraciones de protección. También existen algunos parques eólicos próximos a estas áreas.



Parque eólico de Valdeporres (España).

INSTALACIÓN	UBICACIÓN RESPECTO AL ÁREA PROTEGIDA	SUPERFICIE/ LONGITUD AFECTADA	TIPO DE PROTECCIÓN ²⁸
España			
Embalses	Interior	18.972 ha	Reservas de la biosfera, Humedales <i>Ramsar</i> , Red Natura 2000, parques nacionales y parques naturales.
Líneas eléctricas	Interior	18.486 km	Red Natura 2000.
Subestaciones	Interior	131 unidades	Red Natura 2000.
Parques eólicos	Interior	139,14 ha	Red Natura 2000 (presencia poco significativa respecto al total. También existe alguna central mini-hidráulica).
Reino Unido			
Centrales de generación térmica e hidráulica	Interior o próximos	3.264 ha (12 centros producción)	Humedales <i>Ramsar</i> , SPA, SAC y SSSI.
Líneas eléctricas	Interior	3.805 km	NSA, SPA, SAC, <i>Ramsar</i> , NNR, SSSI.
Subestaciones	Interior	8.241 unidades	NSA, SPA, SAC, <i>Ramsar</i> , NNR, SSSI.
Parques eólicos	Adyacente	3 parques	Red Natura 2000 y SAC, SSSI.
Parques eólicos	Parcialmente interior	9 parques	8 parques eólicos ubicados parcialmente en turberas de cobertura, hábitat incluido en <i>UK Priority Biodiversity Action Plan</i> y en el Anexo 1 de la Directiva Hábitats de la UE. Un parque eólico localizado en un área donde invernan anátidas.
Estados Unidos de América			
Líneas eléctricas	Parcialmente interior	402 km	Áreas protegidas designadas por cada estado federal, pudiendo ser bosques o parques nacionales y refugios nacionales de fauna y aquellas que, sin tener tal grado de protección, tienen un alto valor ecológico.
Brasil			
Líneas eléctricas	Interior	119,9 km	Áreas de protección ambiental.
Centrales hidráulicas	Interior o próximas	10.891,5 ha	Áreas de conservación permanente.
Central termoeléctrica	Interior	1,03 ha	Parque nacional marino.
Grecia			
Parques eólicos	Interior	15,64 ha	Red Natura 2000 (representa el 0,0004 % en Grecia).
Francia			
Parques eólicos	Adyacente	8 parques	Red Natura 2000, LIC, ZNIEFF (<i>Zone naturelle d'intérêt écologique, faunistique et floristique</i>).
Hungría			
Parques eólicos	Interior o próximos	2 parques	Próximos a áreas de Red Natura 2000, uno incluido en parque nacional.
Italia			
Parques eólicos	Interior o próximos	3 parques	SAC
<p>Designaciones de las principales áreas protegidas: ZEPA (SPA): Zona de especial protección para aves, de acuerdo a la Directiva de aves de la CE. LIC (SIC): Lugar de importancia comunitaria, de acuerdo a la Directiva de hábitats de la CE. ZEC (SAC): Zona especial de conservación, de acuerdo a la Directiva de hábitats de la CE. Ramsar: Humedales de importancia internacional de acuerdo al Convenio firmado en Ramsar. SSSI: <i>Site of special scientific interest</i> (Zonas de interés científico especial de Reino Unido). NSA: <i>National scenic areas</i> (Áreas pintorescas nacionales de Reino Unido). NNR: <i>National nature reserve</i> (Reserva nacional de la naturaleza de Reino Unido).</p>			

Iberdrola realiza diversas actuaciones encaminadas a la prevención o restauración de las zonas que se puedan ver afectadas por sus instalaciones en los principales países en los que opera

EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios.

El documento, *"Efectos ambientales de la producción y distribución de energía eléctrica"*, disponible en www.iberdrola.com, refleja los impactos potenciales más significativos en la biodiversidad, derivados de las actividades, productos y servicios del Grupo. Como práctica extendida, las áreas protegidas y áreas de alto valor en biodiversidad, sin figura de protección, se evitan durante la fase de proyecto de nuevas infraestructuras.

Las instalaciones de generación y distribución operan cumpliendo con los permisos otorgados por las autoridades reguladoras medioambientales de cada región y están sujetos a restricciones y obligaciones que garantizan la protección del entorno local. Antes de su construcción se analiza el posible impacto ambiental realizando una previsión y valoración. Cuando el impacto es significativo, se modifica en lo posible el proyecto, se adoptan las mejores técnicas disponibles y las medidas identificadas como necesarias para corregir y minimizar el impacto. En el caso de que no pueda ser mitigado por completo, se realizan medidas compensatorias.

El control de los impactos ambientales no acaba una vez la instalación ha sido construida, sino que continúa en la fase de operación y desmantelamiento del mismo. Se establecen planes de seguimiento y control ambiental y se implantan sistemas de gestión, la mayoría homologados según la norma (ISO 14001 o EMAS), para prevenir y controlar los riesgos ambientales.

EN13 Hábitats protegidos o restaurados.

Iberdrola realiza diversas actuaciones encaminadas a la prevención o restauración de las zonas que se puedan ver afectadas por sus instalaciones en los principales países en los que opera. Con el objetivo de proteger los hábitats o mitigar el daño causado, Iberdrola realiza, en función de las necesidades de cada proyecto, seguimiento de la flora y fauna, especialmente de especies protegidas o vulnerables, tratamientos silvícolas, restauraciones forestales con especies autóctonas, integración y adecuación paisajística, etc. Estas actuaciones se llevan a cabo durante el ciclo de vida completo del proyecto, adecuándose las acciones a realizar durante las fases de construcción, operación y desmantelamiento.

A título de ejemplo se incluyen a continuación algunas de las acciones desarrolladas por las empresas de Iberdrola en todo el mundo en este ámbito:

- Durante la construcción en los últimos años de dos importantes obras hidráulicas, La Muela II y la ampliación de San Esteban en España, se ha aplicado un Plan de vigilancia ambiental que recoge diversas actuaciones, entre las que se incluyen la restauración forestal de zonas afectadas; la recuperación de la antigua cantera y escombrera, finalizada en 2012; seguimiento sobre la pérdida de hábitat y su fauna, monitoreo de aves rapaces... También se ha continuado ejecutando el proyecto de biodiversidad *Plan Mejora* que incluye el desmantelamiento de estructuras y edificaciones abandonadas y la posterior restauración del entorno.
- En 2012, en España, se han ejecutado 61 actuaciones ambientales antes y durante la construcción de subestaciones y líneas eléctricas. Los estudios previos realizados tratan sobre la afección a la Red Natura 2000, flora y vegetación, nidificación de aves rapaces, integración y adecuación paisajística, etc. En la construcción se han restaurado y acondicionado terrenos, protegido la vegetación la avifauna y el paisaje, control de especies invasoras, etc.
- ScottishPower continúa con los *Biodiversity action plans* (BAP) en cada instalación para recuperar e impulsar la regeneración de los hábitats naturales, la fauna y la flora característicos del entorno de las instalaciones. (ver indicadores EU13 y EN14). Más información disponible en <http://www.spenergywholesale.com>.

- En las centrales hidráulicas participadas de Brasil se ha continuado con los proyectos de recuperación de Áreas de conservación permanente (APPs) y áreas degradadas, a través de reforestaciones como principal medida. En total se llevan recuperadas aproximadamente 453 ha y se han utilizado 82.700 plántulas autóctonas.
- En los parques eólicos del Grupo, en donde ha sido necesario, se han recuperado terrenos afectados por actividades de la construcción, realizándose revegetaciones y tratamientos silvícolas. Por ejemplo en España se han finalizado los trabajos en 7 parques eólicos, en una superficie total de 167 ha, en Grecia 1,82 ha y en Italia en 0,24 ha. ScottishPower continúa con los trabajos de restauración de hábitats incluidos en los *Habitat management plans* implantados en los parques eólicos.
- En Grecia se han soterrado 30 km de una línea aérea de media tensión, que conectaba seis parques eólicos en la región de Evia.
- La Fundación Iberdrola continúa en el proyecto Life (2010-2014), de conservación y recuperación del urogallo cantábrico y su hábitat en la cordillera Cantábrica, en colaboración con la Fundación Biodiversidad y la Sociedad Española de Ornitología (*SEO/BirdLife*).

Más información disponible en www.iberdrola.com.



EU13 Biodiversidad en los hábitats compensados en comparación con la biodiversidad en las zonas afectadas²⁹.

En los estudios de impacto ambiental previos a la construcción de nuevas instalaciones se analiza y valora el entorno y las posibles afecciones al mismo y, posteriormente, se implantan las medidas compensatorias necesarias, identificadas en los diferentes estudios ambientales. Además, se realizan diversas acciones o planes para mejorar la biodiversidad en el entorno de las instalaciones, como queda recogido en los indicadores EN13 y EN14. Sin embargo no ha llegado a realizarse una comparación de la biodiversidad entre los hábitats o áreas compensadas y las áreas afectadas por la presencia de las instalaciones del Grupo.

A continuación se indican algunos de los hábitats que están siendo compensados durante el ejercicio 2012:

- Damhead Creek, en Reino Unido, gestiona un área de mitigación de 32 ha para sus comunidades de biodiversidad, que incluye humedales, pastizales litorales y áreas de bosques y arbustos. Y también prevé medidas protectoras para mejorar las condiciones de las principales especies, como la rata de agua.
- En las áreas adyacentes a los parques eólicos del Reino Unido se están implementado los *Habitat Management Plans* (HMP), dando lugar a un área compensada de 8.157 ha. Destaca el HMP de Whitelee con una superficie de 2.547 ha (www.whiteleewindfarm.com).
- En Estados Unidos de América, dentro del proyecto de la línea de interconexión con Canadá, "*Maine power reliability program*", se ha realizado la transferencia de 14 áreas de terreno en propiedad que equivalen a más de 1.943 ha para conservar y mejorar los recursos naturales existentes en Maine.

Presa de la central hidroeléctrica de La Almendra (Salamanca, España).



²⁹ Se puede ampliar información sobre este indicador en www.iberdrola.com y en las diferentes páginas webs de las filiales del Grupo y de la Fundación IBERDROLA; se puede consultar también en el Informe de biodiversidad 2009/2010 de Iberdrola y en el *Aviand and Bat Protection Plan: Annual Report 2011*, publicado en la página web del Grupo, en el apartado de Medio ambiente.

- La filial RG&G de Iberdrola USA ha compensado la pérdida permanente de 0,534 ha de humedal, debido a la ampliación de una subestación, con la adquisición de 1,603 ha mediante créditos del *Cornerstone Mitigation Bank* (www.ricc-rcg.com/wetland_bank.asp).
- Se mantienen y monitorizan áreas de compensación en trece parques eólicos de Estados Unidos de América, con una superficie total de 302 ha, con el fin de preservar los hábitats originales donde se ubican los parques, como pastos, dehesas, bosques, humedales, etc.
- Con motivo de la construcción de la central hidroeléctrica de Itapebi en Brasil, se está efectuando la compensación financiera de dos unidades de conservación del Grupo de protección integral: la Reserva biológica de Una, de 11.400 ha, y la Reserva biológica de Mato Escura, de 51.046 ha. En la central de Bahía PCH I se ha realizado una compensación económica destinada a la protección de una unidad de conservación.
- La compañía Elektro y las participadas de distribución de Neoenergía realizan reforestaciones compensatorias asociadas a licencias ambientales de construcción de líneas y subestaciones. Se reforesta con especies nativas en áreas determinadas por la Administración y con las mismas características ecológicas que las zonas afectadas. En 2012, la filial Elektro realizó la plantación de 150.000 plántulas de 90 especies nativas diferentes. Se ha continuado con el monitoreo de 42 ha reforestadas en 2011. La filial Celpe ha desarrollado una reforestación de 0,39 ha con 650 plántulas de diferentes especies autóctonas del hábitat exclusivo de Brasil llamado Caatinga.

EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad³⁰.

La *Política de biodiversidad* de Iberdrola establece el compromiso de la Compañía de tener en cuenta los efectos sobre la biodiversidad en la planificación, implantación y operación de sus infraestructuras energéticas, así como sensibilizar a la sociedad sobre la magnitud de este reto y sobre posibles acciones que contribuyan a su conservación.

En el *Informe de biodiversidad 2009/2010* se recoge el enfoque de gestión, las estrategias y el desarrollo de las actuaciones implantadas por los diferentes negocios y regiones donde está presente Iberdrola. Muchas de las acciones que se iniciaron en años anteriores han tenido continuidad en el 2012 y otras son de nuevo desarrollo.

- Se ha continuado con el *Plan de gestión de la biodiversidad 2010-2012* en España. Entre las acciones desarrolladas están las 110 mejoras para reducir el riesgo de daño a la fauna y las 624 actuaciones para reducir el riesgo de incendio en las instalaciones del Negocio de redes. En el Negocio liberalizado se han realizado numerosas acciones para reducir el riesgo de impacto ambiental (emisiones, ruido, vertidos, etc.). Otros proyectos destacables son: reforestaciones y tratamientos silvícolas, monitoreo y estudios de avifauna en parques eólicos, restauración de paisaje, soterramiento de líneas aéreas y recuperación de suelos tras la demolición de instalaciones fuera de uso.
- Se continúan desarrollando los *Biodiversity Action Plans* (BAPs) en cada instalación, excepto en la central de secado de lodos de Daldowie en Reino Unido. En ellos se definen los objetivos para mantener y mejorar los hábitats de vida natural en sus terrenos, así como el calendario para su implementación. A menudo se trabaja con administraciones, ONGs y grupos de voluntarios, para avanzar en los objetivos de los BAPs y desarrollar proyectos específicos en las áreas protegidas.
- En los parques eólicos del Reino Unido se toma como referencia la *Estrategia de conservación de la biodiversidad* y establecen como herramienta los *Habitat management plans* por instalación.
- En Estados Unidos de América, el Negocio de renovables continúa implementando el *Plan de Protección de aves y quirópteros* (ABPP, por sus siglas en inglés), que se alinea con las nuevas directrices y recomendaciones sobre biodiversidad para

La Política de biodiversidad de Iberdrola establece el compromiso de la Compañía de tener en cuenta los efectos sobre la biodiversidad en la planificación, implantación y operación de sus infraestructuras energéticas

³⁰ Se puede ampliar información sobre este indicador en www.iberdrola.com y en las diferentes páginas webs de las filiales del Grupo y de la Fundación Iberdrola; se puede consultar también en el Informe de biodiversidad 2009/2010 de Iberdrola y en el *Avian and Bat Protection Plan: Annual Report 2011*, publicado en la página web del Grupo, en el apartado de Medio ambiente.

La Fundación Iberdrola colabora con la Sociedad Española de Ornitología, SEO/BirdLife, en el Programa de seguimiento de aves migratorias (2011-2014)

emplazamientos eólicos de la *US Fish and Wildlife Service*, publicado en 2012. Además, se han realizado amplios estudios de aves y quirópteros y dado soporte al desarrollo de investigaciones científicas.

- En las áreas en las que operan las filiales RG&E y NYSEG en Estados Unidos de América se evitan las áreas con alta diversidad biológica, cuenten o no con protección, en los nuevos proyectos de líneas aéreas. Asimismo, en esta última se trabaja en cooperación con la Sociedad Audubon y el Departamento de Conservación del Medio Ambiente de Nueva York con el objetivo de proporcionar lugares de anidación fuera de las líneas eléctricas, por ejemplo, para el águila pescadora. Es destacable la gestión de la biodiversidad que se lleva a cabo dentro del *Maine Power Reliability Program*, de la filial CMP. Ampliar información en <http://www.maine-power.com/environmental-steward.htm>
- En el Negocio de redes, la filial Elektro y las participadas de Neoenergía siguen los condicionantes que exige el órgano ambiental en las licencias ambientales para gestionar el impacto en la biodiversidad. Estos incluyen reforestaciones compensatorias, programas de rescate y reubicación de fauna silvestre, monitoreo de fauna, programas de recuperación de áreas degradadas, etc. Una acción importante es el uso de líneas protegidas, que evita accidentes e incendios por contacto con la vegetación y la fauna y reduce las necesidades de poda.
- La Fundación Iberdrola colabora con la Sociedad Española de Ornitología, *SEO/BirdLife*, en el Programa de seguimiento de aves migratorias (2011-2014); también colabora con la Comunidad de Madrid en el proyecto de recuperación y conservación de especies amenazadas como el águila imperial y la cigüeña negra.

EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.

El Grupo tiene actividad en algunas áreas donde habitan o pueden estar presentes especies amenazadas incluidas en la Lista roja de UICN ³¹, el UK BAP y el USFW, y en otros listados nacionales como Lista de especies amenazadas de Sao Paulo, etc. sin que ello signifique afección o amenaza por parte de la actividad.

CLASIFICACIÓN LISTA ROJA UICN	Nº ESPECIES
En peligro crítico (CR)	21
En peligro (EN)	72
Vulnerable (VU)	83
Casi amenazada (NT)	69
Preocupación menor (LC)	465

El listado de especies clasificadas está disponible en www.iberdrola.com > *Medio Ambiente* > *Biodiversidad*.

³¹ UICN "Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza" (www.uicn.es), UK BAP "UK Biodiversity Action Plan" (www.ukbap.org.uk/newprioritylist.aspx), USFW "US Fish & Wildlife Services" (www.fws.gov).

Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos

EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.

Emisiones directas

Las emisiones de CO₂ de las instalaciones de producción, correspondientes al año 2012, se reflejan en el siguiente cuadro:

EMISIONES DE CO ₂ DE LAS INSTALACIONES DE PRODUCCIÓN (t)			
	2012	2011	2010
Centrales de generación	31.863.963	32.320.834	35.182.043
Cogeneración	3.673.545	3.649.372	4.118.348
Grupo y participadas	35.537.508	35.970.206	39.300.391

La producción del Grupo ha presentado una disminución del 7,4 % en el año 2012, el cual ha sido un año seco, que ha propiciado una disminución de producción hidráulica (-33 %) y una menor producción de ciclos combinados (-23 %). Las centrales de carbón han incrementado su producción un 21 %, parcialmente compensada por una producción de tecnologías más limpias (incremento de 11 % de nuclear y 7 % de renovables). Este *mix* de producción ha propiciado que el valor de emisión por GWh producido en 2012 ascienda a 264 kg/MWh frente a los 248 kg/MWh del año 2011, lo que ha supuesto un incremento del 7 % en la intensidad de emisiones.

Destaca el descenso de un 53,4 % en la producción con ciclos combinados en Reino Unido, lo que unido a un incremento del 9 % de la producción del carbón, ha provocado que el valor de las emisiones de CO₂ por MWh (*mix* específico global) se sitúe en 2012 en 722 kg/MWh, superior a los 588 kg/MWh del ejercicio anterior. De la misma forma, en México y Brasil se han incrementado los ratios de emisiones por producción (+2,7 %), debido a un cambio de criterio contable en la asignación de la producción de cogeneración.

En España, sin embargo, el volumen total de emisiones de CO₂ en 2012 ha sido de 7,3 millones de toneladas, un 6 % menor al del ejercicio anterior, por el incremento del peso de la generación limpia en el *mix* de producción. La intensidad de emisiones de Iberdrola en España se ha situado en 127 kg/MWh, un 47 % inferior al de la media española en el mismo ejercicio ³².

EVOLUCIÓN DE LAS EMISIONES DE CO ₂ ³³			
	2012	2011	2010
Volumen total (Mt)	35,5	35,9	39,3
Emisiones específicas del <i>mix</i> global (kg/MWh)	264	248	258 ³⁴

³³ La cifra de consumo de combustible en las centrales de generación representa el consumo en las centrales de ciclo combinado, térmicas convencionales, centrales nucleares y cogeneración.

³⁴ Modificado dato 2010, por modificación del factor de emisión, por recomendación de Aenor.

En el año 2012, las emisiones de CO₂ por MWh generado (*mix global*³⁵) se mantienen entre las más bajas de las empresas energéticas a nivel nacional e internacional. Como referencia, las emisiones específicas de las empresas eléctricas europeas se sitúan en 394 kg/MWh³⁶, justificado porque la potencia instalada libre de emisiones en el Grupo es del 59 %. Destacamos, además un incremento en el porcentaje de producción libre de emisiones del 49 % en el 2011 al 52 % en el 2012.

A pesar de su excelente posición en este aspecto, Iberdrola se ha comprometido a reducir su intensidad de emisiones en el año 2020 un 30 % por debajo de su nivel en 2007 (más información en www.contraelcambioclimatico.com).

Además de las citadas emisiones de las instalaciones de producción, en este ejercicio se han contabilizado 49 kt de CO₂ en la central de secado térmico escocesa de Daldowie y 95 kt procedentes de la quema de biomasa, de las centrales de Puertollano y Corduente en España.

Otras emisiones directas contabilizadas en el ejercicio incluyen 8 kt de CO₂ equivalente en fugas de metano en la red de distribución de empresas de Iberdrola USA y 0,55 kt de CO₂ equivalente en fugas de metano de la central de Hatfield del Reino Unido.

En las redes de distribución de España, Reino Unido, Brasil y Estados Unidos de América se han producido fugas de SF₆ que han supuesto 20 kt de CO₂ equivalente.

Estas emisiones directas, que no proceden de las centrales de generación, suponen menos del 0,5 % sobre las emisiones directas del Grupo y sus empresas participadas.

Emisiones indirectas

EMISIONES ASOCIADAS AL CONSUMO DE ENERGÍA EN OFICINAS	
Emisiones asociadas al consumo de energía en oficinas	CO ₂ (t)
España	10.599
Reino Unido	16.922
Estados Unidos de América	27.528
México	151
Brasil	2.848
Resto del mundo	515
Grupo y participadas	58.364

Estas emisiones están asociadas a los consumos de los edificios reflejados en el indicador EN4 y se han calculado utilizando el factor de emisión de los países en los que están situados geográficamente³⁷.

Emisiones asociadas a la importación de electricidad

Durante 2012 sólo se han producido importaciones de electricidad por ScottishPower, evaluadas en 80 GWh, lo que supone unas emisiones indirectas de 37 kt³⁸ equivalentes de CO₂.

Emisiones por consumo en parada y bombeo

Las emisiones asociadas a los consumos de las centrales en fase de parada (energía importada de la red), durante el bombeo en las centrales hidráulicas y las asociadas a los autoconsumos de parques eólicos en este ejercicio han supuesto 8.536 kt equivalentes de CO₂, de las que 4.192 kt corresponden a las centrales en España, 2.630 kt en el Reino Unido, 1.346 kt en México, 360 kt en Estados Unidos de América y 8 kt en Brasil.

Emisiones por pérdidas de la red de distribución y transporte

Se han registrado 16,1 GWh de energía perdida en la red y se han calculado sus emisiones aplicando el factor de emisión del área geográfica donde se han localizado, alcanzando una cifra total de 4.758 kt equivalentes de CO₂ de emisiones indirectas³⁸.

³⁵ Resultado de dividir las emisiones entre toda la producción neta.

³⁶ Fuente: *WEO 2012 International Energy Agency* (págs. 566 y 567)

³⁷ Para el cálculo de CO₂ emitido se aplica el factor de emisión de cada país por la producción correspondiente. Fuente: Informe *CO₂ emissions from fuel combustion 2012 edition* de la Agencia Internacional de la Energía. Factores del 2010. En el dato de emisiones por pérdidas de la red de distribución se incluyen emisiones asociadas a pérdidas de Reino Unido a pesar de no tener cerrado el modelo de cálculo por cambios regulatorios en el momento de elaboración del presente informe.

³⁸ Fuente: *CO₂ emissions from fuel combustion 2012 edition* de la Agencia Internacional de la Energía. Factores del 2011: 457 kg/MWh.

EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso

Emisiones asociadas al transporte de viajeros

En esta categoría se encuentran las emisiones asociadas al desplazamiento de vehículos u otros medios de transporte, tanto en los viajes de los empleados como en los derivados del transporte de combustible. El método de cálculo de estas emisiones se basa en la aplicación de factores de emisión extraídos del *GHG Protocol*, que asigna un valor numérico a las emisiones en función de diferentes parámetros de entrada. Los resultados se indican en el siguiente cuadro.

EMISIONES DE CO ₂ (t) ASOCIADAS A LOS VIAJES DE EMPLEADOS (España, Reino Unido y Estados Unidos de América)				
		2012	2011	2010
Aéreo	CO ₂ (t)	11.239	10.207	11.144
Vehículo	CO ₂ (t)	33.374	28.742	36.361
Ferrocarril	CO ₂ (t)	363	396	325

En España se han celebrado 21.397 videoconferencias en el año 2012, que han evitado viajes de los empleados y han supuesto una reducción aproximada de 13.257 t de CO₂, alcanzándose el objetivo de reducir las emisiones de CO₂ respecto a las del año anterior, gracias a la instalación de nuevas salas de videoconferencias y la mejora en el equipamiento de las mismas.

Se ha lanzado, además, una campaña para el cálculo de emisiones de los empleados en sus viajes a los centros de trabajo, para su inclusión en el alcance 3 del inventario de emisiones de la Compañía.

Emisiones asociadas al transporte de combustible (España y Reino Unido)

Analizando la cadena de suministro de combustibles, en función de los diferentes medios de transporte utilizados, se ha determinado su factor de emisión y calculado las emisiones derivadas de esta actividad. En 2012, las emisiones en España han sido de 191 kt CO₂ y en Reino Unido de 101 kt CO₂.

A continuación se muestran las emisiones por medio de transporte:

EMISIONES POR MEDIO DE TRANSPORTE		
	tkm recorridos	Emisiones de CO ₂ (t) ³⁹
Transporte en tren	2.852.932.189	87.385
Transporte en barco	13.746.009.256	180.760
Transporte por carretera	188.807.552	23.348
Total	16.787.748.997	291.493

³⁹ Fuente factores de emisión: *GHG Protocol, 2012 Guidelines to Defra's GHG conversion factors for company reporting.*

Emisiones asociadas a distribución de energía comprada a otros generadores

En los países en los que es superior la energía suministrada que la generada se han estimado unas emisiones asociadas a esa diferencia, suponiendo en el ejercicio unas emisiones de 25.530 kt de CO₂.

Iberdrola se ha comprometido a reducir su intensidad de emisiones en el año 2020 un 30 % por debajo de su nivel en 2007

³⁸ Fuente: *CO₂ emissions from fuel combustion 2012 edition* de la Agencia Internacional de la Energía. Factores del 2011: 457 kg/MWh.

Emisiones asociadas a la cadena de proveedores

Durante el ejercicio 2012 se realizó la *III Campaña de sensibilización y medición de gases de efecto invernadero en proveedores*, para lo que se enviaron cuestionarios a los proveedores del Grupo en España, Reino Unido, Estados Unidos de América y México. Se ha enviado un cuestionario específico e información de ayuda y soporte sobre el tema a cerca de 1.050 proveedores. Del 34,4 % de cuestionarios recibidos, un 42,1 % han proporcionado cálculo de emisiones. De las respuestas obtenidas de los cuestionarios, se toman como correspondientes a Iberdrola aquellas emisiones proporcionales al volumen de facturación del proveedor a la Compañía respecto del total. Con el objetivo de ampliar el conocimiento de la huella de carbono del Grupo se han incluido en el inventario, como emisiones indirectas, 200 kt CO₂ para España y México, 316 kt CO₂ para Reino Unido y 2.003 kt CO₂ para Estados Unidos de América⁴⁰.

Los resultados obtenidos en la campaña se muestran en el siguiente cuadro:

III CAMPAÑA DE MEDICIÓN DE GASES DE EFECTO INVERNADERO								
	España y México	%	Reino Unido	%	Estados Unidos de América	%	TOTAL	%
Nº de cuestionarios enviados	419	100	214	100	416	100	1049	100
Nº de cuestionarios recibidos	188	44,87	83	38,79	90	21,63	361	34,41
Han proporcionado cálculos de emisiones	82	43,62	49	59,04	21	23,33	152	42,11
Han establecido algún objetivo para la reducción de emisiones	77	40,96	50	60,24	23	25,56	150	41,55
Han realizado inventario de emisiones	79	42,02	46	55,42	20	22,22	145	40,17
El inventario de emisiones ha sido verificado por terceros	32	40,51	31	67,39	5	25,00	68	46,90

Protocolo de gases de efecto invernadero (GHG)

En abril de 2012 Aenor certificó por tercer año consecutivo el inventario de emisiones de gases de efecto invernadero de Iberdrola, conforme a la norma UNE ISO 14064-1:2006, para las emisiones directas e indirectas de todas sus actividades. A continuación se muestra el inventario (a fecha de publicación de este informe) a presentar a verificación en el año 2013, conforme al protocolo GHG (*Greenhouse Gas Protocol*) del *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD) y el *World Resources Institute* (WRI). Información actualizada disponible en www.iberdrola.com.

EMISIONES DE CO ₂ EQUIVALENTES A VERIFICAR EN EL AÑO 2013 (kt)					
	España	Reino Unido	Estados Unidos de América	Brasil	México
ALCANCE 1: emisiones directas	7.384	13.563	997	788	12.977
ALCANCE 2: emisiones indirectas	5.952	3.730	2.066	1.633	9
ALCANCE 3: otras emisiones indirectas	7.744	6.270	11.255	3.953	0

Alcance 1. Emisiones directas de gases de efecto invernadero

Las emisiones directas proceden de fuentes que son propiedad de la Compañía o están controladas por la misma. Se incluyen focos de emisión directa de las instalaciones de generación de energía, fugas en el transporte de gas natural y fugas de SF₆ en las redes de distribución.

⁴⁰ Emisiones de proveedores del año 2011.

Alcance 2. Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero por energía

Incluye las emisiones de la generación de electricidad adquirida y consumida por la Compañía: consumo de energía en parada, bombeo y auxiliares en parques eólicos, consumo de energía en edificios, emisiones de importaciones y las asociadas a la energía perdida en su transporte y distribución.

Alcance 3. Otras emisiones indirectas

Corresponden al resto de las emisiones indirectas que son consecuencia de las actividades de la Compañía, pero ocurren en fuentes que no son propiedad ni están controladas por la misma: transporte de combustible adquirido, transporte de empleados, emisiones de la cadena de proveedores y compra de energía a generadores que no sean del Grupo Iberdrola, para su distribución. En este ejercicio se incluyen además las emisiones de viajes de empleados a sus centros de trabajo.

Para el cálculo del CO₂ emitido se aplica el factor de emisión de cada país a la producción correspondiente, según el informe *CO₂ emissions from fuel combustion 2012 edition* de la Agencia Internacional de la Energía. Factores del 2011.

EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y reducciones logradas.

El régimen de operación de las instalaciones de producción del Grupo ha producido un ahorro de emisiones de CO₂ que se describe en el indicador EN16. Los indicadores EN5⁴¹ y EN17 proporcionan información adicional en esta materia.

EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.

Las sustancias clorofluorocarbonadas (CFC) y los halones, utilizados durante largo tiempo como refrigerantes y propelentes, afectan a la capa de ozono si se liberan



Subestación transformadora (León, España).

⁴¹ Además de las reducciones descritas en EN5, la producción de origen nuclear del Grupo en el ejercicio ha evitado unas emisiones de 6.194.188 toneladas de CO₂, considerando el *mix*. Fuente: Informe *CO₂ emissions from fuel combustion 2012 edition* de la Agencia Internacional de la Energía. Factores del 2011.

En las instalaciones del Grupo, las sustancias reductoras de la capa de ozono tienen una presencia marginal

en la atmósfera. En las instalaciones del Grupo, las sustancias reductoras de la capa de ozono tienen una presencia marginal y se localizan principalmente en equipos de extinción de incendios y en sistemas de refrigeración. Estos equipos y sistemas se mantienen según las previsiones de la normativa vigente. Las únicas emisiones a la atmósfera que proceden de estos productos serían las derivadas de las posibles pérdidas, prácticamente insignificantes.

Tal y como contemplan los convenios internacionales sobre gestión de productos químicos dañinos para el ozono, su utilización está restringida en la mayoría de países desde el año 2010, por lo que la política de Iberdrola es la de eliminar su presencia en las instalaciones. Aun así, estas sustancias se siguen utilizando en aquellas instalaciones donde, estando autorizado aún su uso, no se ha encontrado un sustituto mejor en el mercado. Así, en el año 2012 se han repuesto 898 kg equivalentes de CFC-11, de ellos: 864 kg equivalentes de CFC-11 en España, 6 kg en Reino Unido, 2 kg en Estados Unidos de América y 26 kg en México.

EN20 NO_x, SO₂ y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.

Emisiones de NO_x

EMISIONES DE NO _x (t)	2012	2011	2010
Centrales de generación	48.037	33.473	37.652
Cogeneración	8.986	8.563	8.926
Grupo y participadas	57.023	42.035	46.579

EVOLUCIÓN DE LAS EMISIONES DE NO _x	2012	2011	2010
Volumen total (kt)	57	42	47
Emisión específica del <i>mix</i> global (kg/MWh)	0,424	0,290	0,302

Las emisiones de NO_x, tanto en valores absolutos como en intensidad por MWh producido, se han visto incrementadas en el ejercicio por el cambio de producción explicado en el indicador EN16. Con el fin de dar cumplimiento a la Directiva 2001/80/CE, que limita las emisiones a la atmósfera de SO₂, NO_x y partículas, procedentes de grandes instalaciones de combustión, tanto en España como en Reino Unido se han realizado inversiones en sistemas de control de combustión en las centrales térmicas.

En la central de Velilla, en España, se ha continuado con la segunda fase del proyecto Coeben, iniciado en 2011, cuyo objetivo es desarrollar y validar la combinación de tecnologías avanzadas de reducción de NO_x de carácter altamente innovador, que posibiliten la operación en condiciones de muy bajo nivel de emisiones de NO_x.

Emisiones de SO₂

EMISIONES DE DIÓXIDO DE AZUFRE (SO ₂) (t)	2012	2011	2010
Centrales de generación	49.479	44.311	60.704
Cogeneración	348	575	394
Grupo y participadas	49.827	44.886	61.098

EVOLUCIÓN DE LAS EMISIONES DE SO ₂	2012	2011	2010
Volumen total (kt)	50	45	61
Emisión específica del <i>mix</i> global (kg/MWh)	0,371	0,309	0,397

La emisión de SO₂ en 2012 ha sido de 0,371 kg/MWh, un 20 % superior a la del año anterior, debido principalmente a la mayor producción con carbón en Escocia (responsable del 83 % del total de emisiones del Grupo). Con la entrada en funcionamiento de la planta de desulfuración de Longannet, se espera que se reduzcan hasta en un 90 % sus emisiones de SO₂.

Las emisiones en España se han situado en 0,139 kg/MWh, un 73 % inferior al de la media española en el mismo ejercicio⁴², gracias a los sistemas de control de combustión instalados.

Emisiones de partículas

EMISIONES DE PARTÍCULAS (t)	2012	2011	2010
Centrales de generación	2.399	2.243	2.294
Cogeneración	118	105	110
Grupo y participadas	2.517	2.349	2.405

EVOLUCIÓN DE LAS EMISIONES DE PARTÍCULAS	2012	2011	2010
Volumen total (kt)	2,5	2,3	2,4
Emisión específica del mix global (kg/MWh)	0,019	0,016	0,016

Las emisiones de partículas en 2012 se han incrementado ligeramente por la mayor producción del carbón en el ejercicio. Con la puesta en marcha de las desulfuradoras en las centrales españolas de Lada y Velilla, se espera reducir las emisiones de partículas en aproximadamente un 70 %. Además, la modernización, en la central térmica de Pasajes, de los sistemas de control del precipitador electrostático ha permitido una reducción cercana al 20 % en este tipo de emisiones.

Emisiones de mercurio (Hg)

La emisión de mercurio (Hg) en el ejercicio 2012 asciende a 363 kg, de los que 211 corresponden a las centrales térmicas en España y el resto, 152, a las de Reino Unido.

EN21 Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.

El principal vertido generado proviene de los sistemas de refrigeración de las centrales de generación térmica. El agua que retorna de la refrigeración tiene cambios físico-químicos poco significativos. De entre ellos, destaca la temperatura. Se da un incremento térmico determinado como la diferencia entre la temperatura del agua captada y vertida. La administración establece para cada central unos valores máximos admisibles, en función de las características del punto de captación y vertido (mar, embalse o río) y realiza un seguimiento. Por parte de las centrales se realiza de forma continua un control de la temperatura de vertido y, en el supuesto de superar los límites establecidos, la instalación debe corregir la temperatura o parar la producción.

Las centrales de generación térmica en España disponen de depuradoras que tratan las aguas residuales antes de verterlas al medio natural receptor. Las aguas de proceso se someten a un tratamiento físico-químico que incluye la separación de hidrocarburos. Las aguas sanitarias se tratan en depuradoras compactas con procesos biológicos aerobios. Las instalaciones con parques de carbón tienen un tratamiento de la escorrentía del parque, y un proceso de decantación y coagulación que evita la entrada de carbón particulado o en suspensión en el agua receptora. Una vez depuradas, las aguas de proceso y sanitarias se diluyen con el agua que retorna del sistema de refrigeración y se vierten bajo un control

⁴² Fuente: Observatorio de Electricidad Anual 2012 (pág. 5) WWF.

continuo de diferentes parámetros (temperatura, turbidez, conductividad,...). Mensual o trimestralmente, una entidad acreditada hace análisis y se informa a la Administración.

Con respecto al tratamiento de los vertidos destaca la puesta en servicio, en abril de 2012 en la central térmica española de Velilla, de un tratamiento biológico en la Planta de Tratamiento de Efluentes (PTE) de desulfuración, para reducción de nitritos y nitratos en el vertido.

En la central nuclear de Cofrentes se realiza un exhaustivo control del agua del proceso productivo directo. Todos los efluentes del ciclo agua-vapor, de refrigerantes del reactor y de los sistemas auxiliares, son procesados en el sistema de tratamiento de residuos líquidos y son devueltos al ciclo para su reutilización. Excepcionalmente, por parada de mantenimiento, se producen vertidos líquidos que se mezclan con efluentes de aguas sanitarias depuradas y con los efluentes de la planta de tratamiento de agua captada. Se almacena en balsas y se vierte periódicamente bajo control de un representante de la Comisaría de Aguas.

En México, los ciclos combinados disponen de redes separadoras e independientes para las aguas industriales y sanitarias. Estas últimas tienen su tratamiento final en biodigestores y las industriales se vierten al medio natural o se envían a depuradoras municipales. En México, la central La Laguna capta aguas negras para todos sus procesos, por lo que el agua vertida por esta instalación tiene mejor calidad en algunos parámetros que el agua captada.

Los datos relativos a este indicador se muestran en el indicador EN8 y en www.iberdrola.com se puede ampliar la información correspondiente.

EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.

Entre los residuos generados se diferencian dos grupos: los que se originan en el propio proceso de generación y los que se originan en las instalaciones y oficinas, no vinculados directamente con el proceso de producción de electricidad, sino debidos a las actividades de mantenimiento, operación, gestión u otras.

Residuos del proceso de producción

1. Cenizas y escorias

Uno de los residuos más característicos del proceso de generación en centrales térmicas son las cenizas volantes y las escorias. En 2012 se produjeron 944.244 t de cenizas, 355.099 corresponden a España y 589.145 a Reino Unido; del total, un 25,7 % se reutilizó para producir cemento y como relleno en obras de infraestructuras. Asimismo, se produjeron 136.223 t de escorias y cenizas no volantes de calderas, para las que se gestionó su eliminación: un 18,1 % se reutilizó y el resto se envió a vertedero.

EVOLUCIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y REUTILIZACIÓN DE CENIZAS DE CENTRALES TÉRMICAS DE IBERDROLA EN ESPAÑA Y REINO UNIDO			
Año	Cenizas producidas	Cenizas reutilizadas (t)	% reutilizado sobre el producto
2012	944.244	243.029	26
2011	723.176	248.105	34
2010	667.631	217.405	33

La producción de cenizas y escorias ha aumentado en España y en el Reino Unido con respecto al año anterior, debido principalmente al aumento de generación térmica con carbón.

La reutilización de cenizas se ha reducido considerablemente respecto a la reutilización que se conseguía antes de 2010, debido a la fuerte disminución de la demanda de la industria cementera y, actualmente, se están evaluando nuevos usos para la reutilización de este producto de forma alternativa.

2. Residuos nucleares

En 2012 se produjeron residuos radiactivos de la categoría baja-baja actividad en la central española de Cofrentes, por un valor de 258,98 m³.

En el mismo año, dicha central produjo un total de 161,94 m³ de residuos radiactivos de media y baja actividad acondicionados y se enviaron 216,5 m³ al almacén temporal de El Cabril para su depósito. En el resto de centrales nucleares participadas por Iberdrola, se produjeron 173,24 m³ de residuos nucleares de media y baja actividad (valor correspondiente al porcentaje atribuible) y se enviaron a El Cabril 139,54 m³.

Los residuos de alta actividad producidos son los elementos de combustible sustituidos en el reactor nuclear, que son introducidos como elementos gastados en las piscinas de las centrales nucleares. En la central de Cofrentes no se sustituyeron elementos, con lo que el total de elementos almacenados en la piscina se sitúa en 3.724. En el resto de centrales participadas se sustituyeron 4.921 elementos, de los cuales 1.985 son atribuibles a Iberdrola. En total, existen 3.616 elementos almacenados atribuibles a la Compañía.

Otros residuos

Residuos peligrosos

Los diferentes negocios del Grupo llevan a cabo actuaciones encaminadas a la minimización y mejora de la gestión de los residuos peligrosos producidos (elementos y aceites con PCB, aceites lubricantes, resinas, emulsiones, etc.), las cuales se enmarcan en los sistemas de gestión ambiental certificados. Estos residuos son entregados periódicamente a gestores autorizados para su correcto tratamiento, aunque, dado que se dispone de almacenes temporales de residuos peligrosos en las instalaciones, no todos los residuos generados se depositan o reciclan de manera inmediata.

GENERACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS (t)							
	2012			2011			2010
	Producidos (Total)	Depositados y/o incinerados	Recuperados, reciclados, reutilizados	Producidos	Depositados y/o incinerados	Recuperados, reciclados, reutilizados	Producidos ⁴³
España	12.188	5.861	6.327	11.694	5.323	6.371	9.656
Reino Unido ⁴⁴	10.854	6.209	4.644	2.330	686	1.647	2.922
Estados Unidos de América	820	565	519	611	419	375	493
México	116	116	0	78	78	0	112
Brasil ⁴⁵	22.703	56	66	412	57	216	123
Resto del mundo	29	47	27	46	13	30	20
Grupo y participadas	46.709	12.853	11.583	15.172	6.577	8.638	13.326

⁴³ En el año 2010 solo se tienen datos de los residuos producidos.
⁴⁴ Para los residuos líquidos se han convertido a kg tomando una densidad de 1,3 kg/m³.

El gran aumento mostrado este año se debe fundamentalmente a Brasil, donde se han realizado regeneraciones de las baterías de las plantas de Energyworks en Balsa Nova y en Mogi Guaçu, proceso que conlleva un gran consumo de soluciones ácidas y alcalinas.

También han aumentado los residuos peligrosos en Reino Unido debido a la eliminación de asfaltos y al tratamiento de tierras contaminadas.

RESIDUOS NO PELIGROSOS (t)							
	2012			2011			2010
	Producidos	Depositados y/o incinerados	Recuperados, reciclados, reutilizados	Producidos	Depositados y/o incinerados	Recuperados, reciclados, reutilizados	Producidos ⁴⁵
España	363.288	318.898	44.447	384.920	368.976	17.241	80.665
Reino Unido	115.723	40.342	73.728	148.002	46.092	101.717	225.612
Estados Unidos de América	124.306	43.483	13.726	83.358	52.565	8.897	44.272
México	15.601	15.574	27	14.543	14.480	64	13.320
Brasil	9.517	316	6.566	9.388	145	6.457	2.933
Resto del mundo	2	0	526	7	0	0	834
Grupo y participadas	628.435	418.612	139.020	640.218	482.258	134.375	367.635

Los residuos no peligrosos producidos son muy diversos: equipos electrónicos, metales, tuberías, madera, plásticos, papel, etc. y la Compañía mantiene planes de minimización y reciclaje y campañas de sensibilización, para promover la adopción de buenas prácticas ambientales por parte de los empleados. Este tipo de residuos presenta una reducción del 2 % con relación al año anterior.

EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.

Los derrames accidentales se previenen y controlan mediante sistemas de información de incidencias y planes de minimización de riesgos de vertido, existentes en las instalaciones de generación y distribución de las regiones. Estos planes incluyen guías y procedimientos de emergencias, simulacros periódicos, etc. También se adoptan medidas de seguridad y contención para minimizar el daño. Por ejemplo, en España, durante los últimos ocho años se han construido depósitos para la recogida de aceite en caso de vertido masivo en las subestaciones, trece de ellos en el ejercicio 2012. Es destacable que en el Negocio regulado en Reino Unido se ha puesto en práctica un nuevo sistema de reporte y gestión de incidencias ambientales "Cintellate", que permitirá dar una respuesta más eficiente a los posibles derrames.

En el ejercicio, el Grupo Iberdrola ha registrado doce incidentes que suponen derrames significativos⁴⁶. Se han dado en instalaciones de redes del Reino Unido y son fugas de aceite de transformadores, líquido aislante de cables y derrames de combustible de generadores que fueron provocados principalmente por el robo de metales. Los derrames fueron informados a la *Environment Agency* (EA) o a la *Scottish Environmental Protection Agency* (SEPA).

En el resto de sociedades pertenecientes al Grupo Iberdrola se han producido accidentes o incidentes poco significativos y sin consecuencias ambientales permanentes en el entorno, por lo que no ha sido necesario adoptar medidas correctoras o compensatorias. En todos los casos se ha resuelto satisfactoriamente gracias al equipo de respuesta ante emergencias, se ha limpiado la zona contaminada y se ha procedido a la gestión de los residuos.

⁴⁴ Para los residuos líquidos se han convertido a kg tomando una densidad de 1,3 kg/m³.

⁴⁵ No se tienen en cuenta los residuos procedentes de la desmineralización de agua en las cogeneraciones de Energy Works Brasil, debido a que su gestión la realiza la industria asociada.

⁴⁶ Se entiende por "derrame significativo" aquél que causa daño al entorno exterior de la instalación o existe un riesgo importante y debe ser notificado a la Administración. Durante la operación y el mantenimiento de instalaciones pueden producirse pequeños derrames en el interior de las mismas, que son adecuadamente tratados y, si es preciso, notificados.

EN24 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.

Iberdrola no transporta, importa o exporta directamente residuos peligrosos incluidos en el Convenio de Basilea en ninguno de los países en los que desarrolla sus actividades.

EN25 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.

Los consumos y vertidos realizados por las instalaciones durante el año 2012 han estado dentro de los límites indicados en la correspondiente autorización ambiental integrada, no detectándose ninguna circunstancia anómala fuera de los límites y que pudiera afectar significativamente a los recursos hídricos y hábitats relacionados.

Puede darse incluso la circunstancia de que las actividades de la Compañía resulten beneficiosas para el ecosistema. Es el caso de la Central Altamira III y IV en México, que descarga en el estero Garrapatas y le está permitiendo recuperar su salinidad y por tanto las características específicas de este hábitat y las especies de fauna y flora adaptadas a él. El mencionado estero estaba perdiendo su carácter salobre por el bloqueo de su entrada de agua de mar, con la consecuente desalinización del ecosistema.



Aspecto: Productos y servicios

EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.

Estas iniciativas se detallan en el indicador EN6 del presente informe.

EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.

Este indicador no es aplicable al Grupo Iberdrola porque la electricidad, al utilizarse, no genera directamente ningún residuo.

Aspecto: Cumplimiento normativo

EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

Los incidentes relacionados con el medio ambiente han supuesto durante el ejercicio 2012 las siguientes multas y sanciones:

MULTAS RECIBIDAS RELACIONADAS CON EL MEDIO AMBIENTE			
	2012	2011	2010
Multas impuestas (€)	4.999.137	143.505	1.392.432

De las multas impuestas en el ejercicio, la mayor parte han sido impuestas en Brasil, por importe de 4.466.443 euros, que afectan a proyectos hidráulicos en construcción y han sido recurridas por la Compañía. El resto de zonas geográficas mantiene los niveles de años anteriores: 78.601 euros en España, 13.374 euros en Estados Unidos de América y 440.719 euros en el resto de países.

SANCIONES NO MONETARIAS, PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES Y ARBITRAJES			
	2012	2011	2010
Sanciones no monetarias (nº)	9	0	0
Procedimientos sancionadores (nº)	13	5	4
Casos a través de mecanismos de arbitraje o similares (nº)	0	0	0

El número de sanciones no monetarias asciende a cinco en España, tres en Hungría y una en Brasil.

En 2012 se han reducido o anulado multas de ejercicios anteriores por un importe de 251.000 euros.

Aspecto: Transporte

EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.

El principal impacto ambiental del transporte de combustible y de los viajes de los empleados son las emisiones de CO₂, cuyos valores se recogen en el apartado EN16.

Aspecto: General

EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.

Los gastos e inversiones realizados por Iberdrola durante el 2012, destinados a preservar el medio ambiente del entorno en el que opera, se recogen en los cuadros siguientes:

GASTOS AMBIENTALES ⁴⁷ (Miles de euros)		
	2012	2011
Tratamiento de emisiones	30.048	842
Tratamiento de residuos	183.101	4.983
Remediación impacto ambiental	126.605	26.611
Prevención ambiental	268.334	156.813
Gestión ambiental	115.171	72.023
Total	723.260	261.273

INVERSIONES AMBIENTALES (Miles de euros)		
	2012	2011
Tratamiento de emisiones	24.865	21.473
Tratamiento de residuos	8.030	6.708
Remediación impacto ambiental	34.979	12.363
Prevención ambiental	981.425	1.223.678
Gestión ambiental	13.047	33.354
Total	1.062.346	1.297.576

Los criterios de costes han incluido las tasas, cánones medioambientales y certificados de emisiones, que no se tuvieron en cuenta en el cálculo de 2011.

⁴⁷ No se dispone de información equivalente comparable del ejercicio 2010.



D

Dimensión
Social

D. DIMENSIÓN SOCIAL

PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

1. Enfoque de gestión

a) Objetivos y desempeño

El objetivo principal de Iberdrola en el ámbito laboral consiste en disponer de un marco de relaciones laborales adecuado y de mecanismos pactados para la adaptación de la organización a los requerimientos empresariales y sociales, favoreciendo el logro de los objetivos de competitividad, eficiencia empresarial y un clima de paz social.

Las políticas corporativas contienen las pautas que rigen la actuación de las sociedades del Grupo y de sus administradores, directivos y empleados, en el marco de aplicación del *Plan estratégico* y de la *Visión y Valores* de la Sociedad y sirven de referencia para definir los objetivos de las políticas de recursos humanos: garantías de empleo, relación con los trabajadores, seguridad y salud en el trabajo, formación y principios, para garantizar la diversidad e igualdad de oportunidades en el acceso al empleo y al desarrollo profesional, sin perjuicio de lo dispuesto en los convenios colectivos de las empresas de Iberdrola.

A continuación se citan, a modo de ejemplo, algunos de los objetivos y compromisos establecidos entre las empresas del *V Convenio Colectivo*, Iberdrola Ingeniería España, ScottishPower, Iberdrola USA, Elektro y sus trabajadores, que constituyen el 82,05 % de la plantilla total del perímetro social.

Control en el
parque eólico
de El Andévalo
(Huelva, España).



Empleo

- Favorecer el logro de los objetivos de competitividad y eficiencia, así como de los empleos estables y de calidad, garantizando la mejora continua de la empleabilidad.

Relación entre la Compañía y los trabajadores

- Definir las condiciones de trabajo.
- Regular el régimen de trabajo, modalidades de jornada, horarios, etc.
- Definir la estructura salarial, complementos, gastos diversos y forma de pago.
- Especificar los beneficios sociales ofrecidos y las condiciones para obtenerlos.
- Establecer los principios generales en relación con el plan de igualdad.
- Reconocer el derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Seguridad y salud en el trabajo

- Definir la *Política de prevención de riesgos y salud laboral*.
- Establecer que la prevención de riesgos estará integrada en el sistema general de gestión de la Compañía, a través de la implantación y aplicación del Plan de prevención de riesgos.

Los objetivos establecidos en materia preventiva, para el año 2012, para cada empresa del *V Convenio Colectivo*, fueron:

- Reducción de los niveles de accidentalidad medidos como una rebaja del índice de incidencia.
- Cumplimiento de la planificación anual en materia de seguridad y salud.
- Implantación de un método de evaluación de los sistemas de gestión de la prevención de riesgos laborales, para poner de relieve áreas de mejora para optimizar el sistema de seguridad y salud.

En Iberdrola Ingeniería y Construcción, los resultados en seguridad y salud son medidos y controlados por medio de una serie de indicadores clave que son analizados y de los que se informa al Comité Ejecutivo de la Compañía con periodicidad mensual.

En el año 2012, los objetivos de ScottishPower, en el ámbito de la seguridad y salud laboral, se concretaron en la reducción de la tasa media de la accidentalidad sobre la media de los cuatro últimos años, el cumplimiento de los planes anuales de prevención, y el desarrollo e implantación del Modelo de procesos de gestión de la seguridad en cada negocio.

En el Negocio de renovables de ScottishPower el objetivo establecido persigue reducir las tasas de incidencia y gravedad en un 10 % respecto a las del año anterior, al tiempo que se cumple el plan anual de prevención.

La empresa Iberdrola USA dispone de sus propios objetivos en materia de seguridad y salud laboral, según un índice sintético basado en la evolución de la tasa de accidentalidad, el tiempo perdido por bajas y los accidentes de tráfico, cuya evolución se sigue a lo largo del año.

Elektro tiene como objetivo número uno la seguridad de sus empleados. El Comité de Seguridad vigila el desempeño de la empresa en relación con la seguridad, salud y calidad de vida en el trabajo y promueve acciones destinadas a garantizar la salud y la seguridad de sus empleados, colaboradores y población en general, en lo que la actividad de la empresa pudiera afectarles.

Para el año 2013, a nivel de Grupo se han establecido objetivos en materia de seguridad y salud basados en el control de indicadores, al tiempo que se mantienen las certificaciones. A nivel de negocio, se han fijado objetivos particulares. Entre estos objetivos, dependiendo de los negocios, está la obtención o el mantenimiento de la certificación OHSAS 18001, la implantación del sistema *International Sustainability Rating System* (ISRS) para la evaluación de los sistemas de gestión de la prevención de riesgos laborales, la creación de grupos de mejora de comportamientos seguros o la implantación de planes de mejora de la calificación, según el sistema ISRS mencionado.

Las políticas corporativas contienen las pautas que rigen la actuación de las sociedades del Grupo y de sus administradores, directivos y empleados, en el marco de aplicación del 'Plan estratégico' y de la 'Visión y Valores' de la Sociedad

Iberdrola reconoce como objetivo estratégico la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad, promoviendo un entorno favorable, facilitando medidas de conciliación de la vida personal y laboral

Formación y educación

La formación se considera un elemento esencial para posibilitar la eficacia y eficiencia en el desempeño de la actividad de los trabajadores, facilitar su adecuación a las necesidades organizativas y tecnológicas de sus puestos de trabajo y potenciar sus expectativas de promoción y desarrollo profesional.

Las empresas del *V Convenio colectivo*, ScottishPower, Iberdrola USA, Elektro elaboran anualmente su plan de formación con el que se impulsa:

- El perfeccionamiento profesional para el desempeño del puesto de trabajo.
- La adecuación de los recursos humanos a los cambios tecnológicos y organizativos.
- La adaptación de los nuevos empleados a la Compañía.
- Un mejor desarrollo profesional creando expectativas de promoción.

La formación ofrecida incluye, además de la necesaria para cumplir los requisitos legales, la que capacita a cada empleado para desarrollar las funciones de su puesto de trabajo cubriendo sus objetivos de carácter personal. Los planes son validados por los responsables de los negocios y de Recursos Humanos.

Los objetivos formativos del año 2012, centrados en impulsar el desarrollo internacional, se concretaron en las siguientes actuaciones:

- Identificar, diseñar e implantar a nivel internacional, nuevos recursos formativos y de desarrollo profesional, así como modelos y procedimientos que mejoren la eficacia de los procesos de aprendizaje.
- Desarrollar la formación en España, objetivo dirigido al personal del Negocio regulado para poder abordar con garantías el Plan 2020, para la implantación y despliegue paulatino de redes inteligentes.
- Integrar la gestión de la formación y el desarrollo profesional a nivel internacional mediante el proyecto *OneHR*, para consolidar la función y el equipo de Recursos Humanos a nivel global, sistematizando y unificando el modelo y los procesos de Recursos Humanos, en base a un sistema de información común, soportado por la tecnología SAP.

Para el año 2013, los objetivos en materia de formación estarán enfocados a:

- Continuar impartiendo e impulsando la formación necesaria para los proyectos *STAR* (redes inteligentes) y 2020 del Negocio regulado.
- Culminar la implantación del proyecto *OneHR*, para integrar la gestión de la formación y el desarrollo profesional a nivel internacional, unificando el modelo y los procesos de Recursos Humanos. Además, con ello se conseguirá la consolidación de la función y el equipo de Recursos Humanos a nivel global.
- Reforzar los recursos de desarrollo profesional dirigidos al colectivo de personas con potencial directivo. Entre ellos, destaca un programa *MBA* de alcance internacional sobre el sector de la energía.

Los indicadores de desempeño del aspecto "Educación y formación" del presente informe recogen las principales características y resultados de las actividades realizadas en este ámbito.

Diversidad e igualdad de oportunidades

Iberdrola reconoce como objetivo estratégico la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad, promoviendo un entorno favorable, facilitando medidas de conciliación de la vida personal y laboral, respetando en cada caso la legislación vigente de cada país y sus mejores prácticas.

La *Política de conciliación de la vida personal y laboral e igualdad de oportunidades* de Iberdrola promueve los compromisos de igualdad de trato entre hombres y mujeres y el apoyo a los trabajadores con capacidad disminuida, garantizando su ocupación efectiva.

El Grupo Iberdrola dispone de procedimientos para evitar cualquier discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, origen nacional, condición social, pertenencia a una comunidad indígena, discapacidad, salud, estado civil, embarazo, orientación sexual u otra condición de la persona que no guarde relación con los requisitos para desempeñar su trabajo.

En el año 2009, las empresas firmantes del *V Convenio colectivo* e Iberdrola Ingeniería y Construcción implantaron su propio Plan de igualdad para potenciar el desarrollo de la Ley de Igualdad.

En aplicación de estos mismos principios, ScottishPower dispone de las siguientes políticas y procedimientos que complementan los contenidos de sus convenios colectivos:

- Política de igualdad de oportunidades (*Equal Opportunity Policy*).
- Política de no discriminación por edad (*Policy on Age Discrimination*).
- Política sobre personas con discapacidad (*Policy on People with Disabilities*).
- Política sobre no discriminación por raza y religión (*Policy on Race and Religious Discrimination*).
- Política sobre no discriminación por género y orientación sexual (*Policy on Sex and Sexual orientation Discrimination*).
- Política de igualdad salarial (*Equal pay Policy*).
- Política sobre el acoso (*Harassment Policy*).
- Política de flexibilidad en el trabajo (*Policy on Flexible Working*).

Estas políticas residen en la intranet de la empresa.

Iberdrola USA creó el Comité Directivo de Diversidad e Igualdad en agosto de 2012 para examinar las mejores prácticas en materia de igualdad e incorporarlas a la empresa a lo largo de los próximos años. Las iniciativas actuales del comité son:

1. Analizar las políticas aplicadas para asegurar que se cumplen los valores y la filosofía sobre diversidad e integración de la empresa.
2. Asegurar que se garantiza la existencia de diversidad en los grupos elegidos para realizar los procesos de selección y promoción.
3. Cerciorarse de que se realiza formación y sensibilización cultural sobre el tema de la diversidad.





Servicio de atención al cliente de Elektro (Brasil).

Durante el año 2013 se constituirán diversos grupos de trabajo para trabajar sobre la diversidad.

Igualmente, Iberdrola USA dispone de las siguientes políticas y procedimientos que complementan los contenidos de sus convenios colectivos en materia de igualdad de oportunidades entre sus trabajadores:

- Política sobre el acoso sexual.
- Política sobre igualdad de oportunidades en el empleo.
- Política sobre el acoso y discriminación.

Elektro apoya la igualdad de oportunidades, sin discriminación, respeta la diversidad promoviendo la igualdad de trato entre hombres y mujeres en el acceso al empleo, formación, promoción y condiciones de trabajo. Además, presta apoyo a los trabajadores con discapacidad, garantizando su plena integración laboral.

En la página web corporativa se presenta información detallada relativa a las políticas sobre igualdad de oportunidades, puestas en práctica por las empresas del Grupo.

A lo largo del año 2012, en España, se ha participado en varios foros, como por ejemplo, el *Chárter de la Diversidad*. Además, Iberdrola se ha adherido a la campaña de sensibilización del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad contra la violencia de género, sumándose a la iniciativa gubernamental "Empresas por una sociedad libre de violencia de género".

Iberdrola, como empresa familiarmente responsable, ha creado la "Escuela para padres Iberdrola" donde se pretende facilitar las relaciones padres-hijos-empresa, de forma que se pueda entender la conciliación desde una perspectiva responsable.

La Compañía considera esencial trabajar sobre la diversidad cultural. En este sentido, se debe mencionar que el "Modelo de liderazgo" del equipo directivo incluye una competencia para aprender a trabajar sobre este tema. En 2012 se ha celebrado una conferencia sobre cómo poner en valor la diversidad en las organizaciones globales, impartida por colaboradores de la Fundación Diversidad.

En cuanto a la iniciativa puesta en marcha en 2010 por la Compañía para concienciar a los empleados sobre la diversidad funcional y contribuir al acceso a la formación y al conocimiento de los grupos más desfavorecidos, para su posterior inserción laboral, se abordó el proyecto "Sensibilizar por y para la igualdad y la diversidad".

Prácticas laborales y discapacidad

Para hacer efectivo el principio de no discriminación, el *V Convenio colectivo* especifica que, cuando haya trabajadores con capacidad disminuida, prestarán sus servicios en condiciones que garanticen la aplicación del principio de igualdad de trato y les aseguren progresar profesionalmente, accediendo a la formación programada para el resto de los empleados. Para conseguir la integración de estas personas, se adoptarán las medidas adecuadas para la adaptación y accesibilidad del puesto de trabajo, en función de los requisitos y características del mismo y de las necesidades de cada situación concreta. Hasta el cierre de 2012 habían sido recolocadas 172 personas por estos motivos.

Con el fin de ayudar a los empleados de las empresas del *V Convenio colectivo* que tengan familiares con algún tipo de discapacidad, se mantiene el Plan Familia, puesto en marcha en el año 2008, cuyo objetivo es el de facilitar la integración de estos familiares en el mundo laboral y social. Desde entonces más de 60 compañeros se han beneficiado de esta iniciativa.

A finales de 2012, las empresas del Grupo en España afectadas por el Real Decreto 1451/1983, de 11 de mayo, por el que se regula el empleo selectivo y las medidas de fomento del empleo de los trabajadores minusválidos, contaban en sus plantillas con 108 empleados con el nivel de discapacidad definido en dicho Real Decreto. Igualmente las empresas afectadas por el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo de la cuota de reserva a favor de los trabajadores con discapacidad, tienen concedido el certificado de excepcionalidad, de carácter trianual. En el año 2012 se han renovado los certificados de excepcionalidad de Iberdrola Distribución e Iberdrola Generación.

En España, Iberdrola tiene establecidos acuerdos de donación a entidades o fundaciones cuyo objeto social es la formación profesional, la inserción laboral o la creación de empleos a favor de personas con discapacidad. De forma complementaria, se han establecido contratos con centros especiales de empleo, superando la cuantía legalmente exigida sobre la inversión en medidas alternativas.

Iberdrola es una de las empresas firmantes del *Chárter de la Diversidad*, donde en colaboración con otras empresas se desarrollan iniciativas sobre esta materia.

En el año 2012 se ha firmado un acuerdo con la Confederación Nacional de Sordos de España, por el que se ha puesto en marcha el servicio *ComunicA* que se concreta en un servicio de video-interpretación para atender las consultas y ofrecer un asesoramiento personalizado a los usuarios con discapacidad auditiva.

La *Política sobre personas con discapacidad* de ScottishPower, ha sido confeccionada como parte de un programa permanente para desarrollar y mantener medidas positivas para favorecer la contratación y posterior mantenimiento en el empleo de personas con discapacidad. ScottishPower valora la experiencia y capacidades de las personas y se compromete a proteger la seguridad en el empleo, maximizando las oportunidades para aquellos empleados que tengan que ser desplazados de su puesto actual por razones médicas. En el año 2012, se analizaron diez casos de personas con discapacidad, de ellas una volvió a su puesto de trabajo original, otra se jubiló, otra dimitió y las demás están inmersas en un proceso de recolocación.

Iberdrola USA dispone de sus propias políticas, denominadas *Equal Employment Opportunity* (EEO) y *Affirmation Action Plan* (AAP), que son revisadas periódicamente. Dichas políticas, que afectan a toda la plantilla, expresan el compromiso de la empresa para evitar cualquier tipo de discriminación hacia los empleados.

Elektro, con el objetivo de cumplir con la Ley N° 8213 del 25 de julio de 1991, que regula que todas las empresas con más de 1.000 empleados están obligados a cubrir el 5 % de sus puestos de trabajo con los beneficiarios rehabilitados y/o personas con discapacidad, puso en marcha en el año 2009 el proyecto "Elektro Escuela inclusiva". Este proyecto, en colaboración con las instituciones sociales, prepara a las personas con discapacidad o con dificultades para insertarse en el mercado laboral. Muchos de los participantes en este proyecto acaban siendo contratados por Elektro al final del periodo de formación.

El Grupo Iberdrola dispone de un conjunto de políticas y de códigos que regulan el comportamiento de sus profesionales

b) Políticas, códigos y convenios

Políticas y códigos

El Grupo Iberdrola dispone de un conjunto de políticas y de códigos que regulan el comportamiento de sus profesionales, como se describe en el apartado b) del enfoque de gestión, del capítulo "Sociedad" de este documento. Igualmente, dispone de políticas y procedimientos en sus empresas filiales y participadas que se describen seguidamente.

Las políticas sobre igualdad de oportunidades y orientación sobre discriminación sexual de ScottishPower, definen el procedimiento formal para presentar una queja dentro de la empresa. Los empleados pueden presentar quejas a cualquier directivo o utilizar un procedimiento formal para tratar el asunto de manera confidencial. Estas políticas se aplican a los trabajadores de la empresa, contratistas y consultores.

En Iberdrola USA, las políticas sobre igualdad de oportunidades en el empleo, acoso y discriminación y acoso sexual en el lugar de trabajo, definen el procedimiento formal a seguir dentro de la empresa para expresar una queja. Los empleados pueden presentar quejas a cualquier supervisor, un representante de Recursos Humanos, un oficial de cumplimiento o pueden manifestar sus quejas a través de la *Línea ética*. Recursos Humanos analizará y resolverá las quejas de los empleados de forma confidencial.

Elektro dispone de procedimientos, documentos, estructuras de control y canales de denuncia para garantizar el cumplimiento de las pautas de conducta ética. Todos los empleados firman una declaración de cumplimiento del *Código ético* y son formados regularmente en el mismo.

Las empresas de Brasil, que tienen su propio código de conducta, cuentan con procedimientos similares a los descritos en los párrafos anteriores para asegurar su cumplimiento. El código es difundido entre todos sus profesionales y la Dirección de Recursos Humanos actúa cuando recibe la notificación de que se ha producido una violación de los mismos.

Convenios

Las empresas del perímetro social disponen de los siguientes convenios colectivos o acuerdos equivalentes.

Los convenios colectivos de las empresas en España son los siguientes:

- El *V Convenio colectivo*, disponible en el portal del empleado, publicado en el Boletín Oficial del Estado nº 159, de fecha 5 de julio de 2011. Su aplicación se extiende a las sociedades: Iberdrola, Iberdrola Generación, Iberdrola Distribución Eléctrica, Iberdrola Operación y Mantenimiento e Iberdrola Renovables. Con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2014.
- El *III Convenio colectivo* de Iberdrola Ingeniería y Construcción, publicado en el Boletín Oficial del Estado nº 162, de fecha 5 de julio de 2010. Con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2012.
- El *II Convenio colectivo* de Iberdrola Inmobiliaria publicado en el Boletín Oficial del Estado nº 68, de fecha 21 de marzo de 2011. Con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2012.
- Las sociedades filiales controladas por Iberdrola Cogeneración se rigen por lo dispuesto en el convenio colectivo de la industria siderometalúrgica de la provincia donde se ubiquen.

Los convenios colectivos de ScottishPower:

- Energy Wholesale. Con vigencia hasta 2013.
- SMW Ltd. Con vigencia hasta 2013.
- Energy Networks. Con vigencia hasta 2014.
- Fleet Business. Con vigencia hasta 2013.
- Energy Retail. Con vigencia hasta 2013.

Los convenios colectivos de las empresas que componen Iberdrola USA:

- CMP Producción. Con vigencia hasta abril de 2014.
- CMP Administrativos y técnicos. Con vigencia hasta junio de 2013.
- NYSEG. Con vigencia hasta junio de 2015.
- RGE. Con vigencia hasta mayo de 2013.

Los convenios colectivos en las diferentes instalaciones de Iberdrola México tienen una vigencia hasta mayo 2014.

Los convenios colectivos de Elektro mantienen su vigencia hasta finales de mayo de 2013, pudiendo prorrogarse hasta el año 2015.

Los convenios colectivos de Coelba, Cosern y Celpe mantienen su vigencia hasta finales de noviembre de 2013.

Los empleados de todas las plantas de EnergyWorks están adscritos a los acuerdos de la *Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (FIESP)*, excepto la planta de Balsa Nova en el Estado Paraná, que se vincula al *Sindicato dos Oficiais Eletricistas e Trabalhadores na Industria de Instalações Elétricas, Hidráulicas, Gás e Sanitárias de Curitiba e Região Metropolitana*.

En conjunto, el 79,83 % de los empleados del perímetro social están amparados por un convenio colectivo.

c) Responsabilidad de la organización

La responsabilidad de la coordinación sobre el desarrollo de las prácticas laborales y la ética en el trabajo la asume la Dirección de Recursos Humanos, que depende directamente del Director de Recursos Corporativos, según la estructura definida en el apartado 2.3 de este informe.

Por la importancia que se concede a la prevención de riesgos laborales, la responsabilidad de coordinación en esta materia, para las empresas adscritas al *V Convenio colectivo*, recae directamente sobre los máximos directivos de los diferentes negocios que las integran.



d) Evaluación y seguimiento. Certificaciones

El Grupo Iberdrola dispone de comisiones, procedimientos e instrumentos para seguir y evaluar las actuaciones en el ámbito de las prácticas laborales y la ética del trabajo. Destaca la Unidad de Cumplimiento, órgano colegiado de carácter interno y permanente, vinculado a la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa del Consejo de Administración de la Sociedad, con competencias en el ámbito del cumplimiento normativo y del Sistema de gobierno corporativo de la Sociedad.

Además, las empresas del Grupo disponen, entre otros, de los siguientes mecanismos específicos de seguimiento:

- El *V Convenio colectivo* prevé la constitución de comisiones de seguimiento para regular los aspectos laborales, difundirlos entre los empleados y velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Están formadas por igual número de representantes de la empresa y de los trabajadores.
- En ScottishPower, *The ScottishPower Company Consultative and Negotiating Machinery Constitution* permite a la empresa comentar y consultar con sus empleados todas las cuestiones que puedan resultar de su interés. Además, existen: *a Company Council Policy Department Subgroup*, *the Health and Safety Committee* y *the Pensions Subgroup*.
- Iberdrola USA dispone de diversos comités para tratar temas de interés mutuo y velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos por las empresas.
- Elektro cuenta con un Comité de Ética que es responsable de hacer cumplir el *Código ético* en los Negocios y un Comité de Seguridad que vigila el desempeño de la empresa en relación con la seguridad, salud y calidad de vida en el trabajo, promoviendo acciones destinadas a garantizar la salud y la integridad física de sus empleados, socios y población en general.



Trabajadores de
la central de
Dulces Nombres
(Nuevo León, México).

Las empresas del Grupo disponen de los siguientes mecanismos para el seguimiento de las actividades formativas:

- Las empresas del *V Convenio colectivo* en España e Iberdrola Ingeniería y Construcción asumieron el *IV Acuerdo nacional de formación*. Durante el año 2012, el Servicio Público de Empleo Estatal realizó cinco inspecciones sobre cursos pertenecientes al Plan de Formación de dicho ejercicio, de las mencionadas compañías.
- En el año 2007 se implantó un modelo único de gestión de la formación en Iberdrola que dispone de la certificación correspondiente de Aenor, que aplica a las sociedades: Iberdrola, Iberdrola Generación, Iberdrola Distribución Eléctrica, Iberdrola Operación y Mantenimiento, e Iberdrola Ingeniería y Construcción, y ha sido renovado en los últimos cuatro ejercicios. Desde el año 2010, ScottishPower está integrada dentro de este modelo de gestión.

En materia de conciliación, se dispone de los siguientes mecanismos de evaluación:

- En el año 2006, las sociedades Iberdrola, Iberdrola Generación e Iberdrola Distribución Eléctrica obtuvieron el certificado de “Empresa familiarmente responsable”, según la Norma 1000-1, otorgado por la Fundación + Familia y apoyado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. En el año 2007 lograron dicha certificación las empresas Iberdrola Renovables e Iberdrola Operación y Mantenimiento. En el año 2009, Iberdrola Ingeniería y Construcción obtuvo su certificación. Los certificados tienen carácter trianual, con auditorías anuales. En el año 2012, renovaron su certificación Iberdrola, Iberdrola Distribución e Iberdrola Generación. En la actualidad, Iberdrola se ha adaptado a la Norma 1000-3, cuyos requisitos incluyen la redacción e implantación de un *Protocolo de acoso* incluyendo el seguimiento de nuevos indicadores. En el seguimiento de la gestión se ha conseguido la calificación de “Empresa proactiva”. Para más detalles puede consultarse el apartado correspondiente en la web corporativa.
- En el año 2012, dentro del proceso de mejora se han realizado actividades como el “Día sin cole”, campamentos urbanos y residenciales de inmersión lingüística para hijos de empleados. Merece especial mención el programa de intercambio cultural *Hello-Hola* destinado a hijos de empleados de la Compañía en España, Reino Unido y Estados Unidos de América. El programa propone una convivencia de un mes entre jóvenes procedentes de diferentes países y se enmarca dentro del proceso de integración de Iberdrola y sus filiales.
- También en el año 2012 Iberdrola junto con la Fundación + Familia y las empresas certificadas han realizado el libro blanco del teletrabajo, como medida de impulso para la conciliación de la vida laboral y familiar.
- Elektro cuenta con el *Programa Bienestar* cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida y bienestar de los empleados. Está estructurado en torno a tres componentes: la salud, el movimiento y la cultura. Entre todas sus actividades destaca la práctica diaria de gimnasia para todos los empleados.

En el ámbito de la prevención de riesgos laborales, a continuación se citan los mecanismos de evaluación y seguimiento:

- En el año 2011, la entidad auditora externa TÜV-Rheinland realizó las auditorías preceptivas, de periodicidad bienal, de los sistemas de gestión de la seguridad y salud laboral de Iberdrola S.A., Iberdrola Generación, Iberdrola Distribución Eléctrica, Iberdrola Renovables e Iberdrola Operación y Mantenimiento. En 2011, también se realizaron las auditorías de renovación de la certificación OHSAS 18001:2007 para dichas sociedades, con la excepción de Iberdrola Operación y Mantenimiento, donde se realizó el seguimiento.
- Durante 2012 se ha continuado con el proceso de implantación sucesiva y progresiva del sistema I.S.R.S. (*International Sustainability Rating System*) propiedad de la entidad

D.N.V. (Det Norske Veritas), de evaluación del desempeño de la seguridad y salud laboral. En 2012, se ha completado la evaluación Alfa en Iberdrola Generación y en el Negocio de renovables. Iberdrola Distribución Eléctrica ha continuado el proceso con evaluaciones internas. Estas primeras evaluaciones permiten situar a las empresas en un alto nivel, con un sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales maduro e implantado que en determinados aspectos alcanza la categoría de líder mundial.

- Iberdrola Ingeniería y Construcción está certificada para la norma OHSAS 18001 desde septiembre de 2002 por la empresa auditora Audelco, y renueva este certificado cada tres años, sometiendo el sistema a una auditoría anual de seguimiento. La última certificación obtenida es de diciembre de 2009, siendo válida hasta 2012.
- En ScottishPower, el Sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales implantado en cada negocio es auditado por la organización corporativa de seguridad y salud de la empresa, como parte del programa de evaluación de los estándares del Grupo. Además, todos los negocios de ScottishPower han sido certificados según el estándar OHSAS 18001, por las siguientes compañías externas: TÜV-Rheinland, Lloyd's Register, Aenor y AFNOR. En el Negocio de Renovables, la empresa LRQA ha certificado el sistema de gestión de seguridad de la joint venture East Anglia Offshore Wind (eólica marina) según la norma OHSAS 18001-2007.
- En Iberdrola USA, el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo no es auditado por agencias externas. Iberdrola USA tiene procedimientos y programas específicos, orientados a conseguir el cumplimiento de todos los requisitos legales y para alcanzar altos estándares de calidad en la actividad de prevención de riesgos, implementando al tiempo un mayor control de los trabajos con mayor riesgo. Iberdrola USA completó diez auditorías detalladas de seguridad y salud en trece instalaciones.
- El Negocio de renovables de Estados Unidos de América dispone de un sistema de gestión de la seguridad que describe con detalle los planes para controlar los riesgos en cada negocio y conseguir el cumplimiento de todos los requerimientos legales, alcanzando los más altos estándares en la prevención de riesgos. Algunas de las plantas

Empleados de Iberdrola en la sede de la Compañía (Bilbao, España).



han alcanzado las más altas certificaciones disponibles en este país. La empresa cuenta con procedimientos internos de control, que incluyen visitas periódicas, para verificar el grado de cumplimiento de los compromisos y de la regulación, tanto por parte de los empleados como de los contratistas. En 2011 y 2012 completó las auditorías de salud y seguridad de acuerdo con su plan. Estas auditorías fueron realizadas tanto por personal interno como por los constructores de las plantas y se enfocaron en la verificación del cumplimiento de la regulación y en la prevención de los accidentes.

- En Iberdrola México, en 2012 se realizaron auditorías según la norma OHSAS 18001 del sistema de seguridad y salud implantado en la empresa. La empresa auditora ha sido Aenor, en todas las instalaciones. Además, la Comisión Federal de Electricidad realizó auditorías semestrales en las centrales de Altamira V y Tamazunchale.
- Elektro tiene certificado su sistema de gestión de la seguridad y salud ocupacional en dieciséis ubicaciones, de acuerdo con la norma OHSAS 18001 y su sistema de gestión de medio ambiente, conforme a la norma ISO 14001. La plantilla de estas localizaciones representa el 49 % de sus empleados. Elektro tiene también todos sus procesos certificados de acuerdo con la norma ISO 9001 de calidad. En el año 2012 ha realizado las auditorías externas e internas que el cumplimiento de estas normas requiere. En noviembre de 2012 se renovaron las certificaciones que han sido validadas por tres años.

e) Reconocimientos y éxitos

Durante 2012 se ha conseguido un clima social favorable, no habiéndose registrado, en las empresas sobre las que el Grupo mantiene el control de gestión, ningún conflicto laboral como consecuencia de las políticas establecidas.

En España, se convocaron por parte de los sindicatos dos huelgas generales de ámbito estatal (29 de marzo y 14 de noviembre) y otras dos huelgas generales de ámbitos inferiores: el 18 de junio en las comarcas mineras de Asturias, Aragón, y Castilla y León y el 26 de septiembre en el País Vasco y Navarra. En Iberdrola, se designaron los servicios mínimos para garantizar el servicio esencial que presta la Compañía a la comunidad, respetando siempre los derechos de los trabajadores y ciudadanos en general.

En el apartado 2.10 del presente informe se detallan los principales premios y reconocimientos del Grupo Iberdrola en todos los ámbitos.

f) Riesgos y oportunidades

Control y Gestión de Riesgos:

- La *Política general de control y gestión de riesgos* del Grupo Iberdrola, descrita en el apartado 1.2, tiene en consideración los riesgos asociados a la dimensión laboral de la Compañía.

Oportunidades en el área de prácticas laborales:

- A lo largo del año 2012, Iberdrola ha continuado trabajando en el desarrollo del modelo organizativo del grupo, potenciando la integración y coordinación de los equipos a nivel internacional, tanto a nivel de áreas corporativas como de áreas de negocio.
- El Plan de movilidad internacional (Glocal), que fue aprobado e implantado en septiembre de 2008, establece un marco de actuación común para todas las sociedades del Grupo, promoviendo e impulsando la movilidad de los empleados entre países a través de diferentes programas para dar cobertura tanto a las necesidades de los negocios como a las de desarrollo de los profesionales del Grupo.

Durante el año 2012, el equipo de Recursos Humanos continuó trabajando en el proyecto OneHR, con el objetivo de consolidar la función y el equipo de Recursos Humanos a nivel global, sistematizando y unificando el modelo y los procesos de dicha área

En 2012 se realizaron asignaciones internacionales que afectaron a 335 personas en 24 países, a través del intercambio de experiencias en las diferentes modalidades: Programa de desarrollo de graduados, Asignaciones internacionales por proyectos y Oportunidades de desarrollo profesional.

- Durante el año 2012, el equipo de Recursos Humanos continuó trabajando en el proyecto *OneHR*, con el objetivo de consolidar la función y el equipo de Recursos Humanos a nivel global, sistematizando y unificando el modelo y los procesos de dicha área, en base a un sistema de información común, SAP. La implantación se llevará a cabo por países, de forma progresiva, comenzando en España en el primer trimestre de 2013. Uno de los objetivos de este nuevo modelo es homogeneizar, a nivel mundial, la segmentación del equipo humano. A modo de ejemplo, bajo las nuevas premisas, el equipo directivo a nivel mundial, al cierre 2012, se situaría en el entorno de las 740 personas.

Aspecto específico del sector eléctrico: empleo

EU14 Programas y procesos para garantizar la disponibilidad de una plantilla cualificada.

En el indicador LA11 se detalla la información cuantitativa relativa a los programas de gestión de habilidades y formación que fomentan la empleabilidad de los trabajadores. Estos mismos programas permiten a Iberdrola, como empresa que actúa en el sector eléctrico, disponer de una plantilla cualificada adaptada a las necesidades específicas de este sector.

La Dirección de Desarrollo de Directivos ha trabajado durante 2012 en la coordinación y supervisión del proceso global de gestión del talento en los distintos países y negocios. Como parte de este proceso se ha continuado con:

- El Proyecto de Desarrollo de Liderazgo (LDR) para evaluar las capacidades directivas en relación con el modelo de liderazgo del Grupo. En 2012 han sido evaluadas 17 personas en ScottishPower y 10 miembros del equipo directivo de Iberdrola USA han participado en un feedback 360.
- La gestión de la formación y el desarrollo de los directivos a nivel mundial, a través de la Escuela de Dirección (*School of Management*), integrada dentro del Campus Iberdrola, que ha impulsado diversas actividades con organización de conferencias, la consolidación de *e-leaders*, el espacio virtual de la Escuela de Dirección y la realización de los siguientes programas de liderazgo:
 - *Energising Leadership Program* impartido por *Esade Business School* y dirigido a los directivos menos consolidados en su función y/o pre-directivos de alto potencial. En 2012 han participado 87 personas procedentes de todas las áreas donde IBERDROLA tiene presencia. Este programa se complementa con un simulador estratégico de negocio.
 - *Global Leadership Program* impartido por *IMD Business School* y dirigido a los directivos consolidados. El objetivo de este programa es ayudar al participante a desarrollar sus habilidades de liderazgo en un entorno global. En 2012 han participado 28 directivos.
 - Este año se ha iniciado la primera edición de la versión *executive* del *Global Leadership Program* en formato más reducido en la que está participando un grupo de 17 directivos del Grupo.
 - En 2012 cuatro pre-directivos han finalizado el *Global Energy MBA* de la Universidad de Warwick. Otros 12 continúan participando en este programa, de tres años de duración.

Otras acciones llevadas a cabo en 2012 con el equipo directivo han sido las siguientes:

- Celebración de varias jornadas en las que se han trabajado distintos aspectos del modelo de liderazgo y se ha fomentado el *networking*.
- En ScottishPower 30 directivos han asistido a las conferencias organizadas por Visionaries y se ha puesto en marcha el *First 100 days progamme*, dirigido a nuevos líderes y centrado en ayudarles a través del coaching en los primeros meses en su nueva responsabilidad.
- En Elektro, 5 de sus directivos han participado en su programa local de coaching.
- Iberdrola USA e Iberdrola Ingeniería y Construcción han puesto en marcha programas internos de mentoring dirigidos a su personal clave.
- En Iberdrola USA, 20 directivos han participado en la iniciativa *Business Transformation Rotational Assignments*, diseñada para reforzar el conocimiento comercial y de negocio, así como dar soporte al desarrollo de las habilidades claves de liderazgo e influencia de los participantes.

Se continúa con la realización de las sesiones sobre *Cultural Awareness* cuyo principal objetivo es ayudar a los equipos a entender las diferencias culturales existentes entre los países en los que opera la Compañía, para ser así más eficaces en el ámbito profesional.



**Instalaciones
en Aldeadávila**
(Salamanca, España).

EU15 Porcentaje de empleados que tienen derecho a la jubilación en los próximos 5 y 10 años, desglosado por categoría laboral y por región.

EMPLEADOS CON POSIBILIDAD DE JUBILARSE						
	En los próximos 5 años (%)			En los próximos 10 años (%)		
	2012	2011	2010	2012	2011	2010
España	8,67	7,69	5,05	25,52	25,26	22,85
Reino Unido	8,69	8,11	6,37	21,86	21,04	17,57
Estados Unidos de América	38,77	36,91	37,67	55,94	55,79	58,97
México	2,17	1,62	0,48	5,59	2,59	0,79
Brasil	11,21	11,04	28,67	24,78	23,00	40,94
Otros países	3,47	1,51	0,82	6,94	4,53	2,26
Perímetro social	13,88	12,78	12,82	28,85	27,82	28,23

La información por categoría laboral se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2012*, disponible en www.iberdrola.com.

EU16 Políticas y requisitos en relación con la seguridad e higiene de los empleados propios y los empleados de los contratistas y subcontratistas.

En la página web corporativa figuran publicadas la *Política de prevención de riesgos laborales* y la *Política de contratación y relación con proveedores* de Iberdrola.

Los requerimientos exigidos a la plantilla en esta materia vienen detallados en los convenios colectivos de cada una de las empresas, así como en la normativa de carácter interno de las mismas.

En lo que se refiere a contratistas y subcontratistas, las condiciones de contratación del Grupo, disponibles en www.iberdrola.com, especifican los requisitos que se exigen a las firmas que deseen participar en un proceso de compra. A modo de ejemplo, se citan a continuación algunos de los requisitos especificados en materia de seguridad y salud laboral:

- Los empleados de la contrata con funciones específicas de seguimiento y control de la prevención de riesgos laborales deberán acreditar la formación establecida a tales efectos en la legislación que les sea de aplicación.
- Los operarios de la contrata tendrán la formación necesaria para hacer frente a los riesgos propios de las instalaciones y de los trabajos a realizar. Cuando vayan a realizar trabajos con riesgo eléctrico, sobre instalaciones eléctricas o en su proximidad, contarán con la formación indicada en el R.D. 614/2001.
- Al presentar la oferta, el contratista debe facilitar un informe de la accidentalidad de los tres últimos años, especificando la del colectivo o sección dedicados a los trabajos ofertados o afines.
- Durante la realización de la obra o servicio, el contratista debe adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones y las de las empresas con las que hubiese subcontratado.
- El contratista será el responsable de las condiciones de seguridad durante el periodo de ejecución de la obra o servicio y de las medidas complementarias que sean necesarias para el correcto cumplimiento del objeto contractual.

2. INDICADORES DEL DESEMPEÑO EN PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

El alcance del perímetro social se establece en el apartado 3.6 del presente documento.

Aspecto: Empleo

LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.

TRABAJADORES DE PLANTILLA						
	2012		2011		2010	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nº total de trabajadores⁴⁸ (perímetro social)	23.469	7.237	24.505	7.451	21.410	7.054
Por tipo de empleo						
A tiempo completo	23.239	6.075	24.107	6.232	21.174	6.060
A tiempo parcial	230	1.162	398	1.219	236	994
Por tipo de contrato						
Indefinido	23.089	7.121	24.034	7.326	20.920	6.920
Temporal	380	116	471	125	490	134

⁴⁸ El número total de trabajadores y la definición del perímetro social están en los apartados 2.8 y 3.6 del presente informe.

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2012*, disponible en www.iberdrola.com.



En el parque eólico de Dry Lake (Arizona, EE.UU.).

LA2 Número total de empleados, tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.

BAJAS DE PERSONAL						
	2012		2011		2010	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nº total de bajas (perímetro social)	2.522	735	1.539	507	2.682	983
Nº bajas (%)	10,74	10,15	6,28	6,81	12,53	13,94
Nº bajas por tramo de edad						
Hasta 30 años	580	227	449	161	471	209
Entre 31 y 50 años	872	325	572	227	839	359
Mayor de 50 años	1.070	183	518	119	1.372	415
Nº bajas por tramo de edad (%)						
Hasta 30 años	16,17	19,91	11,09	12,01	11,62	15,60
Entre 31 y 50 años	7,05	7,28	4,53	5,02	6,66	7,95
Mayor de 50 años	14,23	11,18	6,61	7,50	17,49	26,07
Nº bajas por tramo de antigüedad						
Hasta 10 años	1.437	505	1.034	369	1.213	519
Entre 11 y 20 años	219	93	85	60	191	108
Mayor de 20 años	866	137	420	78	1.278	356
Nº bajas por tramo de antigüedad (% del total de bajas)						
Hasta 10 años	44,13	15,50	50,52	18,02	33,10	14,16
Entre 11 y 20 años	6,72	2,86	4,19	2,95	5,20	2,95
Mayor de 20 años	26,59	4,20	20,50	3,81	34,88	9,72

NUEVAS CONTRATACIONES						
	2012		2011		2010	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nº total de nuevas contrataciones (perímetro social)	1.477	508	1.503	360	1.068	307
Nº nuevas contrataciones (%)	6,30	7,02	6,14	4,84	4,99	4,35
Nº nuevas contrataciones						
Hasta 30 años	839	266	861	187	546	172
Entre 31 y 50 años	534	222	570	163	431	118
Mayor de 50 años	104	20	72	10	92	17
Nº nuevas contrataciones (%)						
Hasta 30 años	23,42	23,29	21,26	14,02	18,63	13,32
Entre 31 y 50 años	4,32	4,98	4,52	3,61	3,85	2,76
Mayor de 50 años	1,39	1,23	0,93	0,63	1,26	1,13

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2012*, disponible en www.iberdrola.com.

EU17 Días trabajados por los empleados de contratistas y subcontratistas que participan en actividades de construcción, operación y mantenimiento.

Para la realización de aquellas actividades que la Compañía considere necesario llevar a cabo en sus instalaciones mediante personal subcontratado, Iberdrola sigue el criterio de realizar contratos de prestación de servicios, en los que define el tipo de actividades a realizar, siendo las empresas contratistas las encargadas de asignar y gestionar los recursos necesarios para su correcta realización.

Para garantizar que las actividades subcontratadas se realizan de forma alineada con los valores del Grupo, las empresas subcontratadas:

- Deben estar homologadas, según el proceso descrito en el apartado “Compras y relación con proveedores” del capítulo “Derechos Humanos” del presente informe, en el que se tiene en cuenta tanto su desempeño técnico como sus prácticas laborales, ambientales y sociales.
- Deben cumplir los requisitos establecidos en las condiciones de contratación del Grupo, disponibles en www.iberdrola.com en las que se tienen en cuenta tanto los aspectos económicos y de calidad, como el desempeño ambiental, laboral, de salud y seguridad y de responsabilidad social.

En estas condiciones, las empresas subcontratistas gestionan sus recursos técnicos y humanos e Iberdrola supervisa las actividades de subcontratación realizadas, no considerando necesario el mantenimiento de estadísticas relativas al personal subcontratado, salvo en los aspectos relativos a la salud y la seguridad, por lo que, en el presente documento:

- No incluye la información sobre el personal subcontratado requerida por los protocolos de GRI en los indicadores LA1, EU17 y LA4.
- Incluye la información correspondiente en el indicador LA7.

EU18 Porcentaje de los empleados de contratistas y subcontratistas que han recibido formación adecuada en materia de seguridad e higiene.

Las empresas subcontratadas por el Grupo deben cumplir los requisitos establecidos en las condiciones de contratación del Grupo Iberdrola, disponibles en www.iberdrola.com. Por ello, Iberdrola considera que el 100 % de los empleados de dichas empresas, cualquiera que sea su categoría, han recibido la formación adecuada en materia de seguridad e higiene.

LA3 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por principales centros de actividad.

Para los trabajadores de las empresas del V Convenio Colectivo, Iberdrola Ingeniería y Construcción, ScottishPower, Iberdrola México y Elektro, que suponen un 70,98 % de la plantilla del perímetro social, no existe diferencia alguna entre los beneficios ofrecidos a los empleados a tiempo parcial frente a los que se ofrecen a los empleados a tiempo completo.

Para garantizar que las actividades subcontratadas se realizan de forma alineada con los valores del Grupo, las empresas subcontratadas deben estar homologadas y deben cumplir los requisitos en las condiciones de contratación del Grupo

LA15 Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad/paternidad, desglosado por sexo ⁴⁹.

BAJAS Y REINCORPORACIONES POR MATERNIDAD/PATERNIDAD				
	2012		2011	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nº total de empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad	23.469	7.237	24.505	7.451
Nº de empleados que han disfrutado del derecho a baja por maternidad/paternidad	240	433	160	563

Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores

LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.

En general, los convenios colectivos resultan de aplicación a todos los trabajadores que prestan servicio bajo la dependencia y por cuenta de las sociedades del Grupo, independientemente de la modalidad contractual concertada, el grupo profesional asignado, la ocupación o el puesto de trabajo desempeñado.

Sin embargo, cuestiones relacionadas con la propia organización empresarial, con la legislación de cada país, o incluso con los usos y costumbres de los mismos, propician que determinados colectivos queden expresamente excluidos del alcance de los convenios colectivos. Por ejemplo, en España están fuera del convenio los directivos, razón por la que los porcentajes indicados en el cuadro no alcanzan el 100 %.

EMPLEADOS CUBIERTOS POR UN CONVENIO COLECTIVO EN EL PERÍMETRO SOCIAL			
	2012	2011	2010
Número de empleados	24.514	25.962	22.711
Porcentaje de empleados (%)	79,83	81,24	79,79

Las empresas subcontratadas por Iberdrola quedan sometidas a la legislación vigente en cada país y, por las mismas razones expuestas en el apartado EU17, no se considera necesario disponer de las estadísticas al respecto.

LA5 Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.

En la actualidad no está regulado un plazo mínimo para realizar la comunicación formal de los cambios organizativos que se producen en las empresas del Grupo. Sin embargo, cuando sucede algún hecho relevante es habitual notificarlo a los colectivos afectados, con la suficiente antelación para que éstos puedan actuar con las debidas garantías y cumplir así, si procediera, los plazos que la ley establezca.

⁴⁹Se incluye aquí este indicador siguiendo el orden establecido en la guía GRI 3.1.

LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.

EMPLEADOS REPRESENTADOS EN COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD (%)			
	2012	2011	2010
Perímetro social	95,32	95,04	95,15

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2012*, disponible en www.iberdrola.com

Las empresas firmantes del V Convenio Colectivo cuentan con un comité central que coordina las actividades de los treinta y ocho comités locales de seguridad y salud a los que están asignados todos los centros de trabajo y unidades administrativas. Existen juntas coordinadoras de seguridad y salud, una en cada empresa, para establecer las líneas maestras de la prevención de riesgos laborales, realizar el seguimiento de indicadores y la planificación y tomar medidas para corregir deficiencias y mejorar el sistema de seguridad y salud.

En Iberdrola Ingeniería y Construcción existe un Comité Central de Seguridad y Salud y tres comités locales que se reúnen con periodicidad trimestral y donde son consultados con los representantes de los trabajadores todos los asuntos relacionados con la seguridad y salud de los trabajadores de la empresa. En determinadas grandes obras que gestiona la Empresa existe una Comisión de Seguridad y Salud que se reúne mensualmente.

En ScottishPower, el Comité de Gobierno de Seguridad y Salud es responsable de la estrategia general y de las líneas directrices en la materia. Está constituido por miembros del equipo directivo y por especialistas en seguridad y salud laboral. Tiene como soportes a la Junta de Seguridad y Salud y al Consejo de Seguridad y Salud. Además, cada área de negocio dispone de su propio Comité de Seguridad y Salud. La unidad de Negocio de renovables de ScottishPower cuenta con un foro de seguridad de los empleados que opera como un subconjunto del foro general que reporta al *Safety Governance Committee*.

En Iberdrola USA, en todos los negocios hay comités para analizar las tareas que implican mayores riesgos. Los sindicatos y directivos se involucran en la seguridad y salud en el trabajo, a través de su participación en dichos comités y reuniones periódicas de seguridad.



Grupo de trabajo en el CORE
(Toledo, España).

En el Negocio de renovables de Estados Unidos de América, se mantienen reuniones periódicas de los comités de seguridad y salud locales y del Comité Central para analizar la actividad de todas las regiones, el estado de la salud y el cumplimiento de los objetivos sobre seguridad.

Iberdrola México dispone de una comisión mixta de seguridad e higiene en cada instalación, regulada por la norma mexicana NOM-029-STPS y por el convenio colectivo. Existe además un Comité de Seguridad (COSE), integrado por los jefes de seguridad y medio ambiente de cada instalación y coordinados por Dirección de Generación, cuyas funciones son estandarizar las mejores prácticas y procedimientos de seguridad detectados en las instalaciones, así como implementar las medidas de mejora en seguridad indicadas por el Comité de Explotación.

En Elektro existe un Comité de Seguridad, constituido por miembros del equipo directivo y por especialistas en seguridad y salud laboral de los negocios, que vigila el desempeño de la empresa en relación con la seguridad, salud y calidad de vida en el trabajo promoviendo acciones destinadas a garantizar la salud e integridad física de sus empleados, socios y población en lo que la actividad de la empresa pudiera afectarles.

Elektro lleva a cabo inspecciones de seguridad salud y medio ambiente en campo y en los lugares de trabajo. Estas inspecciones permiten la evaluación del cumplimiento de la legislación. Elektro también utiliza el procedimiento de "Blitz Seguridad" para evitar que ocurran accidentes y para resaltar la importancia del comportamiento seguro de todos los empleados. En caso de accidentes, Elektro identifica la causa raíz y diseña planes de acciones correctivas.

LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo.

ACCIDENTALIDAD Y ABSENTISMO EN EL PERÍMETRO SOCIAL (personal propio)			
	2012	2011	2010
Accidentalidad			
Nº de accidentes	572	650	690
Con fallecimiento	2	0	0
Con baja	104	139	185
Sin baja	466	511	505
Nº de días perdidos	4.130	6.358	9.614
Ratio accidentados (IR)	0,34	0,46	0,65
Ratio enfermedades profesionales (ODR)	0,02	0,03	0,04
Ratio de días perdidos (LDR)	13,10	21,07	33,71
Absentismo			
Nº bajas del año	26.264	25.053	28.343
Hombres	17.230	16.481	N/D
Mujeres	9.034	8.572	N/D
Jornadas perdidas	208.754	220.388	232.189
Hombres	144.828	150.299	N/D
Mujeres	63.926	70.089	N/D
Personas equivalentes	571,93	603,80	636,13
Hombres	396,79	411,78	N/D
Mujeres	175,14	192,03	N/D
Ratio de absentismo (AR)	5.658,59	5.727,21	6.997,26

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2012*, disponible en www.iberdrola.com.

Además de los indicadores mencionados, en España se consideran relevantes el índice de frecuencia, el índice de gravedad y el índice de incidencia. En la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2012*, disponible en www.iberdrola.com, se facilita la información correspondiente a estos índices.

La accidentalidad y el absentismo del personal subcontratado se indican en el cuadro siguiente:

ACCIDENTALIDAD Y ABSENTISMO EN EL PERÍMETRO SOCIAL (personal de contratas)			
	2012	2011	2010
Nº de accidentes	559	337	495
Con fallecimiento	4	5	8
Con baja	238	218	231
Sin baja	317	114	256
Nº de fallecimientos	4	5	11
Nº de días perdidos	14.061	15.740	34.380

LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.

La mayoría de las empresas del Grupo Iberdrola realizan un seguimiento preventivo de la salud de sus trabajadores y los servicios médicos propios son los responsables de vigilar la salud de los empleados, a través de la realización de exámenes médicos periódicos, con campañas sanitarias y de vacunación para prevenir patologías específicas, prestando la atención sanitaria precisa ante la aparición de cualquier problema de salud de los trabajadores durante su jornada de trabajo.

En términos generales, la Compañía considera que en el desarrollo de sus actividades los trabajadores no están expuestos a enfermedades profesionales o relacionadas con el trabajo, que puedan considerarse de alto nivel de incidencia o de alto riesgo.

En las empresas del Grupo en España, en el año 2012, además de los reconocimientos periódicos, en los cuales se pueden incluir determinadas pruebas para la detección precoz de dolencias como el cáncer de próstata, arteriosclerosis, diabetes, hipertensión arterial y tabaquismo, se ha continuado con el estudio de los riesgos psicosociales. En función de los resultados se diseñará el protocolo de vigilancia para paliar o corregir los efectos de este tipo de riesgos.

Con respecto al VIH/SIDA, su incidencia es muy escasa y se trata de manera individualizada manteniendo un completo nivel de confidencialidad.

Además de la campaña de vacunación contra la gripe estacional, en España se han realizado campañas informativas para concienciar a los empleados y se ha facilitado a toda la plantilla material formativo para ayudar a interiorizar la prevención dentro de su actividad profesional. Se ha continuado con la campaña de seguridad vial, en la que se han repartido 11.000 ejemplares de la *Guía de conducción segura* con una evaluación personalizada de los hábitos de conducción habiéndose realizado 800 evaluaciones en el año. También se ha llevado a cabo la campaña estival de seguridad, en la que se han repartido a todos los empleados folletos divulgativos sobre los riesgos cardiovasculares y hábitos de vida saludables.

Iberdrola tiene contratado para el personal, como complemento a la acción protectora de la Seguridad Social, una asistencia sanitaria a través de una o varias compañías aseguradoras privadas.

En la actualidad, las empresas del Grupo realizan programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos laborales para entidades de interés social ajenas a la Compañía. Por ejemplo, en España se han impartido cursos para equipos de Protección Civil y para asociaciones con alumnos en riesgo de exclusión social.

ScottishPower ha desarrollado políticas y procedimientos, como parte de su actividad en materia de seguridad y salud laboral, que tienen por objeto garantizar, no sólo el cumplimiento de la ley, sino el impulso de las mejores prácticas en materia preventiva en todos los niveles operativos. Los contratistas y subcontratistas deben cumplir con los requisitos de la empresa en dicha materia, llevando a cabo evaluaciones de riesgo para identificar las medidas de control necesarias.

Para reforzar la cultura preventiva, ScottishPower publica la revista *Wellbeing News*, con contenidos dirigidos a la prevención de riesgos para la salud de los empleados y sus familiares; en el año 2012 se ha orientado principalmente a los riesgos relacionados con enfermedades cardiovasculares, lesiones musculares y salud mental. En el mismo año, el equipo de salud ocupacional trabajó en colaboración con *The UK Cancer Research Organization* para proporcionar a los empleados información sobre las causas potenciales del cáncer y la importancia de la detección precoz.

Iberdrola USA ofrece a sus empleados un seguro médico personal como un beneficio social. En el plano operativo, ha ampliado el plan de actuación ante pandemias, para que incluya todas las enfermedades infecciosas, al tiempo que continúa con sus planes de prevención de la gripe estacional y con los planes de información sobre salud para todos los empleados.

El Negocio de renovables en Estados Unidos de América ofrece a todo el personal un seguro médico como parte de sus beneficios. Además, la empresa realiza un encuentro anual sobre salud coincidiendo con la campaña de vacunaciones de la gripe. Para los trabajadores de las plantas eólicas existe un programa específico para evaluar y seguir la salud de las personas que trabajan en alturas.

En México, en 2012 se lanzó una campaña gráfica y de comunicación interna orientada a reforzar el significado de “tolerancia cero” ante los riesgos para la seguridad y salud. Se continuó la campaña “Semana de seguridad, salud y medio ambiente”, donde cada central del Grupo gestiona su propio programa, consistente en el desarrollo de cursos, exposiciones y actividades recreativas dirigidas a personal propio y externo, a fin de potenciar el cuidado por la seguridad de las personas y el medio ambiente.

En Elektro se realizan campañas publicitarias y se preparan materiales formativos sobre el uso seguro de la electricidad. El servicio de salud de Elektro realiza acciones formativas con conferencias periódicas sobre primeros auxilios, alimentación equilibrada, ergonomía, etc. Además, realiza el seguimiento preventivo de la salud a través de exámenes médicos periódicos al 100 % de la plantilla y, como complemento, cuenta con diversos programas preventivos. Destacan:



Control en
la central
de Ricobayo
(Zamora, España).

- *Qualidade de vida* para prevenir las enfermedades.
- *Comportamento pela vida*, según el cual los gestores deben realizar observaciones cuidadosas del trabajo de campo para identificar y registrar cualquier comportamiento inseguro para aplicar medidas de mejora.
- *Observação de segurança*, en este caso todos los trabajadores pueden registrar comportamientos inseguros que serán reportados a la Comisión Interna de Prevención de Accidentes. Estos comportamientos tras su análisis dan lugar a la introducción de medidas que mejoren la seguridad de los trabajadores.
- *Avaliação de condutores* para detectar comportamientos inseguros durante la conducción.

En general, las empresas participadas en Brasil han realizado actividades complementarias en el ámbito de prevención de la salud, tales como vacunaciones contra la gripe y la hepatitis.

LA9 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.

De acuerdo con el principio de integración de la prevención de riesgos laborales, es la propia organización jerárquico-funcional de cada empresa la encargada de hacerla efectiva y la responsable de cumplir y hacer cumplir las normas de seguridad y salud en su ámbito de actuación. Los órganos de coordinación y seguimiento de la implantación de criterios y procedimientos preventivos son las Juntas Coordinadoras de Prevención, en estrecha relación con el Servicio de Prevención Mancomunado de las empresas del *V Convenio Colectivo*.

Todos los centros de trabajo y unidades administrativas de las empresas firmantes del *V Convenio Colectivo* están asignados a comités locales de seguridad y salud. En total existen treinta y ocho comités que coordinan sus actividades a través de un comité central, los cuales están constituidos de acuerdo con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y tienen carácter paritario, entre la empresa y los trabajadores. En el año 2012, los comités se han reunido trimestralmente y han sido el órgano más importante de consulta, participación y control del sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales, siendo el foro en el que se han establecido los acuerdos formales con los sindicatos sobre esta materia.

Cada una de las empresas del *V Convenio*, dispone de un *Plan de prevención de riesgos laborales* y de procedimientos específicos que describen el Sistema de gestión de prevención de riesgos laborales implantado y auditado. Destaca el *Procedimiento de gestión, investigación y contabilización de accidentes laborales, enfermedades profesionales e incidentes*, que asegura el cumplimiento de la legalidad y la adecuada comunicación al Servicio de Prevención, a la autoridad laboral y a los representantes de los trabajadores de las incidencias que puedan producirse.

En ScottishPower, la *Política de seguridad y salud laboral* recoge los principios de la Compañía para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y cumplir las expectativas de mejora continua de la actividad en esta materia. Cada unidad de negocio dispone de procedimientos específicos y guías de actuación diseñadas para atender las necesidades y requerimientos de la operación habitual.

En ScottishPower el Comité de Gobierno de Seguridad y Salud está constituido por miembros del equipo directivo y por especialistas clave en seguridad y salud laboral de los negocios, con la responsabilidad de diseñar la estrategia general y las líneas de actuación en este ámbito. Además cuentan tanto con la Junta de Seguridad y Salud, que les proporciona apoyo técnico y asesoramiento como con el Consejo de Seguridad y Salud que actúa como foro para la consulta con los representantes de los trabajadores en los asuntos relacionados con este tema.

Durante el año 2012 el equipo de Salud y Seguridad en colaboración con los especialistas en formación internos han desarrollado un programa formativo para los representantes de los trabajadores en seguridad y salud laboral que formará parte de la formación del año 2013.

En el año 2012 los comités locales de seguridad y salud han sido el órgano más importante de consulta, participación y control del sistema de la prevención de riesgos laborales

Por quinto año consecutivo, se ha superado el millón de horas de formación

Las relaciones con el Gobierno y Agencias de Apoyo Gubernamentales se llevan a través del Comité de Seguridad y Salud de la Asociación Industrial de Redes de Transporte de Energía; y al nivel de negocio por medio de reuniones periódicas informales.

Los resultados en seguridad y salud son medidos y controlados a través de indicadores clave que son analizados y de ellos se informa periódicamente al Comité Ejecutivo del negocio. Los accidentes significativos e incidentes son investigados en profundidad y, en los casos en que se considere oportuno, se puede constituir un *Panel de investigación* para preparar conclusiones y hacer recomendaciones de mejora.

Cada una de las filiales de Iberdrola USA es responsable de la implantación del *Plan de seguridad y salud en el trabajo* y de adaptar e implementar los cuatro siguientes procedimientos: *Liderazgo y participación del empleado en seguridad y salud laboral*, *Revisión de tareas*, *Control de riesgos y prevención* y *Formación en seguridad y salud laboral*.

En todas las empresas de Iberdrola USA hay normas diseñadas para analizar las tareas que implican mayores riesgos. Los sindicatos y directivos están implicados en el proceso de desarrollar nuevas normas o en cambiar las que ya existen. En dichas empresas existen comités de empleados para la seguridad y salud, tanto a nivel local como departamental. También existen comités de seguridad conjuntos (empresa y trabajadores) a nivel local o regional, así como fóruns entre líderes sindicales y ejecutivos de la empresa. Todos estos grupos se reúnen periódicamente y cooperan para reducir los riesgos en los lugares de trabajo y prevenir accidentes con daños a personas y otros incidentes. Los representantes sindicales son invitados a participar en el desarrollo de procedimientos y a la revisión de las investigaciones de los incidentes ocurridos.

En el Negocio de renovables en Estados Unidos de América, el proceso para desarrollar tanto las normas como la formación de seguridad y salud laboral es llevado a cabo por un comité compuesto por ejecutivos y personal de campo. Un elemento clave de proceso es la implicación de los empleados, con casi 1.000 incidentes reportados cada año. Estos incidentes son clasificados junto con la acción correctiva tomada para evitar su repetición.

En México la empresa tiene firmado un "Contrato colectivo de trabajo" con el sindicato, en el que se recogen las obligaciones legales a las que se compromete la empresa al contratar al personal, en cumplimiento a lo establecido en la Ley Federal del Trabajo. En este contrato se incluyen cláusulas correspondientes a la prevención de riesgos, higiene, protección civil, primeros auxilios, riesgos de trabajo atención médica a familiares y servicios médicos de la empresa.

Entre estas obligaciones del contrato está la de formar una Comisión de Seguridad e Higiene que debe estar integrada por igual número de representantes de los trabajadores y de representantes de la empresa. La función de esta Comisión es investigar las causas de los accidentes, y notificar las condiciones inseguras que pudieran existir en las instalaciones.

Elektro dispone de un Sistema de seguridad y gestión de la salud que define procedimientos e instrucciones de trabajo y que está disponible en su intranet. Para algunas cuestiones existen programas de formación específicos. Elektro dispone del mapa de riesgos de todas sus actividades, evaluados mediante la metodología IPAR (*Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos*). Una vez identificados los riesgos se especifica la forma de controlarlos. La empresa dispone también de planes para la identificación y el análisis del tratamiento de posibles emergencias y accidentes que puedan ocurrir en cualquier ámbito de la misma.

La empresa también dispone de un *Comitê mixto de Segurança e Saúde* que garantiza la efectividad de las acciones y la comunicación de la prevención de riesgos como un valor presente en el desarrollo de todas sus actividades y parte de la cultura de empresa.

Respecto al resto de empresas participadas de IBERDROLA en Brasil, el 95 % de los empleados disponen de comités mixtos de seguridad e higiene que se reúnen con periodicidad para tratar asuntos de mutuo interés relacionados con la evolución de la actividad preventiva.

Aspecto: Formación y educación

LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.

EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO						
	2012		2011		2010	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número total de empleados por categoría profesional						
Directivos	1.430	399	1.420	363	1.236	310
Titulados superiores	4.383	2.031	4.313	2.001	3.970	1.804
Titulados medios	5.361	1.540	5.524	1.613	4.820	1.293
Profesionales de oficio	12.295	3.267	13.248	3.474	11.385	3.647
Horas totales de formación por empleado y categoría profesional						
Directivos	44.756	8.375	48.109	9.773	35.051	10.240
Titulados superiores	160.611	65.529	163.949	70.493	160.300	74.982
Titulados medios	239.541	42.882	279.600	58.265	212.055	40.084
Profesionales de oficio	503.314	51.346	553.375	62.997	413.842	75.518
Promedio de horas por empleado formado y categoría profesional						
Directivos	37,23	32,69	48,56	45,45	31,37	33,81
Titulados superiores	45,26	42,74	59,40	53,10	44,33	44,84
Titulados medios	51,38	41,76	59,40	54,64	46,63	31,31
Profesionales de oficio	46,01	24,95	42,59	26,42	35,43	20,40

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2012*, disponible en www.iberdrola.com.

LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.

Iberdrola ofrece herramientas a sus empleados para dotarles de los conocimientos y habilidades necesarias para mejorar en el desempeño de sus actividades actuales y hacer frente a las exigencias de futuro.

En las empresas del Grupo se concede especial importancia a la formación técnica que incluye la formación específica de ingreso la de reciclaje y la referida a prevención de riesgos y salud laboral. En conjunto estas áreas han abarcado el 77,05 % del total de horas de actividad formativa en 2012. Además, es destacable la formación impartida en otros campos de conocimiento como la calidad, los idiomas, el medio ambiente, informática, sistemas de gestión de la información y habilidades. Toda esta oferta formativa se adapta a las necesidades de los diferentes colectivos que integra Iberdrola y se imparte siguiendo diversas metodologías y modalidades.

Durante el año 2012 se ha continuado con el segundo ciclo del programa Savia programa de desarrollo profesional basado en competencias generales y técnicas, dirigido al colectivo de Técnicos. El catálogo de recursos ofrecidos se ha ampliado en este nuevo ciclo. Se han desarrollado 14 talleres presenciales con participación de 1.450 empleados y

Iberdrola ofrece herramientas a sus empleados para dotarles de los conocimientos y habilidades necesarias para mejorar en el desempeño de sus actividades actuales y hacer frente a las exigencias de futuro

6 conferencias con, aproximadamente, 800 personas. Además, se ha podido contar con 30 títulos de módulos virtuales, 20 conferencias audiovisuales, y similar número de píldoras multimedia con más de 6.000 acciones virtuales demandadas en los Planes de desarrollo.

En 2012 se ha trabajado en la revisión del programa destinado a personas con potencial de desarrollo directivo para diseñar un programa *in company MBA* sobre el sector de la Energía, en colaboración con las Universidades de Comillas en Madrid y Strathclyde en Glasgow, que será lanzado a comienzos de 2013, y tendrá alcance internacional. Un grupo de alumnos ha finalizado el MBA que se llevaba a cabo en la Universidad Antonio de Nebrija. Se han realizado varios cursos piloto sobre temas de gestión empresarial, de cara a la mejora del programa modular que se ofrece a este colectivo, y que también se relanzará, renovado, en 2013. En conjunto, han sido aproximadamente 100 los participantes en estas actividades.

Además, continúa accesible para todos los trabajadores del Grupo Iberdrola el *Módulo virtual de acogida global*, en castellano e inglés, para proporcionar al nuevo empleado una visión global de Iberdrola, fomentar el sentido de pertenencia y facilitar su integración y adaptación en sus primeros meses de trabajo.

En el ámbito internacional, se ha seguido trabajando con las diferentes empresas del Grupo para compartir recursos y programas de formación y desarrollo, buscando sinergias. Destaca el trabajo realizado para establecer el *Behavioural Competency Framework* compartido en todo el Grupo e inspirado en el modelo del programa Savia, con el consenso sobre las definiciones de las competencias generales, los niveles en cada una de ellas, el establecimiento de los perfiles de los grupos de puestos, etc. Además, una parte significativa de los recursos virtuales incluidos en el catálogo de dicho programa se han traducido al inglés para ponerlos a disposición del resto de empresas del Grupo.

Estas vías de colaboración e intercambio internacional se han hecho extensivas también a ciertos contenidos relacionados con la formación técnica, acompañando los procesos de integración que se están llevando a cabo en los distintos Negocios de Iberdrola.

En 2012 se han realizado varias sesiones de trabajo con ScottishPower, Iberdrola USA, Iberdrola México y Elektro principalmente, para intercambiar conocimientos, información y experiencias en los ámbitos de la formación y el desarrollo.

ScottishPower dispone de programas formativos específicos para mejorar las habilidades y competencias de todos sus empleados. La empresa mantiene un proceso de revisión del grado de desarrollo de los empleados (EDR), que evalúa el talento para detectar personas con alto potencial, definir planes de sucesión y establecer las necesidades de desarrollo de toda la plantilla. Los requisitos individuales de formación para los empleados se incorporan en los planes anuales de formación empresarial. Algunos requisitos se cubren con programas formativos de carácter global y otros se atienden con programas formativos a medida. Cuando se trata de desarrollar demandas muy específicas, se realizan programas de desarrollo individual.

Entre los programas formativos con los que cuenta ScottishPower, cabe destacar:

- *Coaching culture*. Se continúa con los programas de *coaching* dirigidos a colectivos específicos.
- *People Leader Program*. Es un programa para dar soporte a los nuevos líderes cuando comienzan su carrera. El programa ha sido revisado para asegurar que ofrece formación sobre las competencias básicas y sobre otras competencias optativas sobre la gestión del cambio y sobre reclutamiento y selección.
- *Leadership Development Review (LDR)*.
- *Visionaries – Benchmark for Business Program*.
- *Graduate Development*: para facilitar un entorno de aprendizaje en el que los participantes puedan desarrollar habilidades de negocio y personales para convertirse en gestores eficaces.
- *Apprenticeship&Adult Craft Training*. Programas formativos relacionados con el programa de cualificaciones nacional. Este programa está basado en una combinación

de aprendizaje en el aula y en el puesto de trabajo.

- Programas formativos técnicos. La formación se diseña a partir de las necesidades detectadas en función de los requerimientos del puesto y la organización, la regulación, las detectadas por los responsables de los trabajadores y a través de la revisión del plan de desarrollo del empleado.

Iberdrola USA dispone también de planes de formación para que sus empleados mejoren sus capacidades y puedan optar a puestos de mayor nivel. Los programas formativos se realizan en colaboración con instituciones locales y también se diseñan formatos en los que se combina la formación presencial con la formación en el puesto de trabajo. En el año 2010 Iberdrola USA inició la revisión del programa de gestión del desempeño para incluir competencias que estuvieran alineadas con las de Iberdrola en España. Durante 2012 se ha seguido trabajando en el modelo.

Iberdrola México ha continuado con el Programa de liderazgo enfocado a mejorar prácticas de comunicación y dirección de equipos. El desarrollo y formación de aspectos técnicos es continuo en la parte de actualización y mejora continua.

Elektro dispone de programas específicos para formar a sus trabajadores. En el año 2012, las iniciativas más destacadas han sido:

- Plan de formación y desarrollo, centrado en la formación del personal administrativo.
- Plan de formación técnica y operativa, realizado con personal interno y externo para formar al personal técnico de la empresa. Se complementa con el Programa de mejora operativa para completar los conocimientos teóricos con prácticas en un entorno real de trabajo.
- Programa de desarrollo de liderazgo, para formar nuevos gestores, garantizando su alineamiento con los planteamientos estratégicos de la compañía. Incluye evaluaciones periódicas para valorar los progresos realizados.
- Programa generación futura, centrado en el desarrollo de los empleados con potencial para preparar a futuros gestores y con una duración de tres años.

PROGRAMAS FORMATIVOS EN EL PERÍMETRO SOCIAL			
	2012	2011	2010
Asistentes a cursos internos	1.053	3.528	2.756
Asistentes a cursos externos	2.737	3.036	4.623
Periodos sabáticos	0	0	0

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2012*, disponible en www.iberdrola.com.

LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO Y DESARROLLO EN EL PERÍMETRO SOCIAL									
	2012			2011			2010		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Número total de empleados	23.469	7.237	30.706	24.505	7.451	31.956	21.410	7.054	28.464
% empleados con revisiones de desempeño	81,91	77,55	80,89	82,67	78,07	81,60	81,42	77,98	80,57

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2012*, disponible en www.iberdrola.com.

Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades

LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

TRABAJADORES DE PLANTILLA			
	2012	2011	2010
Nº total de trabajadores⁵⁰ (perímetro social)	30.706	31.956	28.464
Por sexo			
Hombres	23.469	24.505	21.410
Mujeres	7.237	7.451	7.054
Por categoría profesional			
Directivos	1.829	1.782	1.545
Titulados superiores	6.414	6.314	5.774
Titulados medios	6.901	7.138	6.113
Profesionales de oficio	15.562	16.722	15.032
Por tramo de edad			
Hasta 30 años	4.724	5.389	4.219
Entre 31 y 50 años	16.834	17.132	15.477
Mayor de 50 años	9.148	9.435	8.768
<small>⁵⁰ El número total de trabajadores y la definición del perímetro social están en los apartados 2.8 y 3.6 del presente informe.</small>			

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2012*, disponible en www.iberdrola.com.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN			
	2012	2011	2010
Nº de miembros del Consejo	14	14	14
Por sexo			
Hombres	11	11	11
Mujeres	3	3	3
Por tramos de edad			
Hasta 30 años	0	0	0
Entre 31 y 50 años	4	3	3
Mayor de 50 años	10	11	11

Por razones de confidencialidad, para respetar los requisitos de la legislación vigente en cada país, en cuanto a protección de datos de carácter personal, los sistemas de información de las compañías que componen el Grupo Iberdrola no reflejan su pertenencia a grupos étnicos, religiosos, ni ningún otro indicador de diversidad.



Empleados en las oficinas de la sede de la Compañía (Bilbao, España).

Aspecto: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres

LA14 Relación entre salario base de las mujeres con respecto al de los hombres, desglosado por categoría profesional y por principales centros de actividad.

De acuerdo con su *Código ético*, el Grupo Iberdrola promoverá la igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, la formación, la promoción de profesionales y las condiciones de trabajo, así como, al acceso a bienes y servicios y su suministro. Del mismo modo, la *Política de conciliación de la vida laboral y familiar y de igualdad de oportunidades* incluye, entre otros, el principio de no establecer diferencias salariales por razón de sexo en la contratación del personal.

En el cuadro siguiente se refleja la relación de salario entre hombres y mujeres en el perímetro social y, aunque los datos del mismo pudieran sugerir una contradicción con dicho código, las diferencias entre los salarios de hombres y mujeres son consecuencia de la evolución de la estructura de la plantilla, no como resultado de una política discriminatoria, dado que en cada categoría profesional se encuentran agrupados:

- distintos niveles profesionales con diferente proporción entre hombres y mujeres, y
- colectivos que pertenecen a distintas áreas geográficas, en distintas monedas y bandas salariales.

RELACIÓN DE SALARIO ENTRE HOMBRES Y MUJERES EN EL PERÍMETRO SOCIAL (%)			
	2012	2011	2010
Por categoría profesional			
Titulados superiores	121,27	116,81	123,53
Titulados medios	94,87	103,87	91,88
Profesionales de oficio	95,76	98,23	109,65

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2012*, disponible en www.iberdrola.com.

DERECHOS HUMANOS

1. ENFOQUE DE GESTIÓN

a) Políticas

La Compañía tiene un compromiso explícito con la defensa de los derechos humanos, y se ha dotado de un conjunto de instrumentos que garantizan el respeto de los mismos, dificultando o impidiendo su conculcación, haciendo que las prácticas de la Compañía estén alineadas con los principios en los que se basa el Pacto Mundial, las *Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales* y la *Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales* y la *Política social* de la Organización Internacional del Trabajo.

Para ello, dispone de una *Política general de responsabilidad social corporativa*, que contiene principios que son de obligado cumplimiento para todos los profesionales del Grupo, con independencia del lugar en el que desarrollen sus actividades. Asimismo, el Consejo de Administración también ha aprobado otras políticas, que resultan complementarias a ésta en la defensa de los derechos humanos, como son la *Política de reclutamiento y selección*, que establece los principios de no discriminación y de igualdad de oportunidades y la *Política de contratación y relación con los proveedores*, que impulsa el cumplimiento de la normativa vigente y del Pacto de las Naciones Unidas por parte de los suministradores.

Junto a dichas políticas, y para llevar a la práctica esta cultura, Iberdrola dispone de un *Código ético*, que regula los comportamientos de todos los profesionales del Grupo y, en concreto, los relacionados con la defensa de los derechos humanos, estableciendo también mecanismos de supervisión y medidas disciplinarias en caso de incumplimiento.

Estas políticas y otras también aprobadas por el Consejo de Administración de Iberdrola pueden ser consultadas en www.iberdrola.com.

b) Compras y relación con proveedores

Actividad e impacto económico del proceso de compras

En el ejercicio 2012, el volumen total adjudicado en el Grupo ha alcanzado los 4.830 millones de euros, cuyo desglose geográfico se recoge en la tabla siguiente:

SUMINISTRO GENERAL DE EQUIPOS, MATERIALES, OBRAS Y SERVICIOS (en millones de euros) ⁵¹		
	2012	2011
España	1.758	1.823
Reino Unido	1.198	1.025
Estados Unidos de América	1.345	1.845
México	212	232
Brasil	185	212
Otros países	132	184
Grupo Iberdrola	4.830	5.322

⁵¹ Compras suministro general. No incluye combustible.

De los principales proveedores del Grupo, ninguno alcanza el 10 % del volumen total adjudicado en el año y el grupo de los 25 primeros proveedores representa menos del 37 % de dicho volumen, lo que refleja la dispersión en el reparto de las compras del Grupo.

Aún habiendo disminuido el volumen respecto a ejercicios anteriores, motivado principalmente por el descenso de las inversiones y la estrategia de la Compañía, el elevado volumen de compra realizado en el año por el Grupo Iberdrola se convierte en un motor de generación de empleos indirectos en la industria auxiliar y en las empresas prestadoras de servicios de los países en los que está presente.

Modelo de relación y gestión de proveedores

La *Política de contratación y relación con proveedores*, gestionada por la Dirección de Compras y Seguros, considera a los suministradores como colectivo de interés estratégico, promoviendo un acercamiento progresivo de proveedores y suministros hacia los parámetros de sostenibilidad requeridos por la Compañía, causando así un efecto multiplicador en la cadena de compras.

Esta política establece también el compromiso de impulsar el cumplimiento, por parte de los suministradores, de las condiciones contractuales y la normativa vigente, poniendo especial atención a los principios establecidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, por lo que el compromiso de Iberdrola con el respeto y la promoción de los derechos humanos se hace extensible en la gestión y relación con los suministradores, además es creciente el alineamiento de los objetivos de la Dirección de Compras con la cultura del Grupo.

Iberdrola dispone de un Modelo de gestión global de proveedores, que permite el registro, la clasificación y la evaluación de los mismos en las siguientes áreas:

- Calidad
- Seguridad y prevención de riesgos laborales
- Medio ambiente
- Situación económico-financiera
- Responsabilidad social, con especial énfasis en el respeto de derechos humanos
- Referencias previas

La situación del proveedor en materia de sostenibilidad (calidad, medio ambiente, prevención y compromiso de respeto de los derechos humanos) pondera un 40 % sobre la calificación total del mismo.

Con el objetivo de mejorar la situación en esta materia de aquellos proveedores con un desempeño menor, se realizan a lo largo del año acciones de tracción, sensibilización y motivación, con el fin de que el proveedor se certifique en estas áreas.

Durante el ejercicio 2012 no se ha detectado ningún problema de derechos humanos en proveedores, ni se tiene constancia de prácticas que pudieran vulnerar el respeto a los derechos humanos en el Área de Compras del Grupo Iberdrola, por lo que no ha sido necesario cancelar ningún contrato por este motivo.

En 2012 se han enviado más de 330 comunicaciones de tracción a proveedores. De las respuestas recibidas, el 35 % confirman que se han certificado recientemente, y el 15 % trasladan que están en fase de implantación u obtención del certificado.

Además, como medida de integración de los proveedores en la estrategia de sostenibilidad del Área de Compras, se han definido objetivos anuales, ligados a la

La Compañía tiene un compromiso explícito con la defensa de los derechos humanos, y se ha dotado de un conjunto de instrumentos que garantizan el respeto de los mismos

retribución de los gestores de la Organización de compras, centrados en la mejora del perfil del suministrador en el ámbito de la responsabilidad social corporativa. Estos objetivos están incluidos en el cuadro de mando de la Dirección de Compras, con indicadores mensuales y ratios de mejora anual. En la tabla siguiente se muestra el crecimiento habido respecto al año pasado. Para el siguiente ejercicio, además de tener como objetivos la mejora de estos porcentajes, se añadirán objetivos de crecimiento del tanto por ciento del volumen adjudicado a proveedores con la mayor valoración en materia de responsabilidad social corporativa.

IMPORTE ADJUDICADO A PROVEEDORES CON SISTEMAS DE GESTIÓN (%) ⁵²			
	Mejora (puntos porcentuales)	2012	2011
Importe adjudicado a proveedores clasificados (%)	6,6	84,1	77,5
Sistema de gestión de calidad certificado (ISO 9001 o equivalente)	2,5	81,7	79,2
Sistema de gestión ambiental certificado (ISO 14001 o equivalente)	4,2	71,1	66,9
Sistema de gestión de prevención de riesgos certificado (OHSAS 18001 o equivalente)	6,6	67,3	60,7

⁵² Alcance: proveedores con pedidos en el año 2012 de importe igual o mayor a 400.000 euros (datos a cierre de noviembre 2012). Ámbito geográfico: España, Reino Unido, Estados Unidos de América y México. Nota: No se dispone de datos comparables para el ejercicio 2010.



Trabajos de mantenimiento en la Central de Ciclos Combinados de Arcos (Cádiz, España).

Por tanto, no solo se motiva al suministrador a mejorar su perfil, mediante acciones que impulsan la excelencia en su gestión empresarial, sino que, a través de objetivos cuantificables, se incentiva al personal de la Dirección de Compras a seleccionar a aquellas empresas proveedoras, que a lo largo del proceso demuestran un buen desempeño en la materia de sostenibilidad que interesa desarrollar.

Diálogo con proveedores

Para conocer la satisfacción y las expectativas de su cadena de suministro, Iberdrola realiza periódicamente la *Encuesta de satisfacción del proveedor*.

Durante 2012 se ha realizado la III edición de alcance global, con participación de 1.970 proveedores del Grupo.

Los resultados, en esta tercera edición vuelven a ser muy satisfactorios, con una valoración global de 7,74 puntos sobre 10, destacando las altas puntuaciones obtenidas por el respeto profesional, la transparencia, la honestidad y el trato ofrecido por el equipo de Compras, identificándose como elemento de mejora el relacionado con las posibilidades de financiación ofrecidas.

Los proveedores valoran igualmente la reputación de la Compañía y su expansión internacional, dando una menor puntuación a los aspectos relacionados con la resolución de reclamaciones.

Se ha realizado la III Encuesta de satisfacción del proveedor de alcance global, con una participación de 1.970 proveedores y una valoración de satisfacción de 7,74 puntos

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PROVEEDORES ⁵³			
	3ª Edición	2ª Edición	1ª Edición
Valoración de satisfacción del proveedor	7,74	7,57	7,56

⁵³ Alcance 3ª edición realizada en 2012: Grupo Iberdrola y alcance de las dos primeras ediciones: España.

Transparencia en el proceso de compra

Desde la Dirección de Compras se garantiza la igualdad de oportunidades, aplicando criterios de objetividad e imparcialidad en las relaciones con proveedores, promoviendo la publicidad y concurrencia de los procesos de selección, dentro de criterios de eficiencia de gestión.

Para ello, un objetivo anual del equipo de Compras es incrementar el volumen adjudicado en procesos de licitación con cierre transparente y objetivo, mediante sobre cerrado y/o realización de subastas electrónicas, lo que promueve licitaciones más equitativas para los suministradores y más competitivas para la Compañía.

Valoración de riesgo de corrupción en el proceso de compras

Tras la entrada en vigor de la *Anti Bribery Act* en Reino Unido, se establecieron una serie de medidas en el proceso de licitación para que al realizar una nueva relación o renovación de un contrato ya existente con un proveedor, se lleve a cabo una evaluación del riesgo de corrupción asociado a la contratación. Durante 2013 se va a extender este tipo de medidas a todo el ámbito de compras del Grupo.

Principales iniciativas realizadas con proveedores durante 2012

Desde 2011 la Dirección de Compras está participando en el desarrollo de un modelo de valoración de sostenibilidad en proveedores. El objetivo de este modelo, denominado *Scoring RSC en proveedores*, es cuantificar la posición relativa de los mismos en función de la gestión que realicen en términos de responsabilidad social, de tal manera que exista un criterio diferenciador a la hora de licitar o contratar con ellos. Para ello, el proveedor debe dar respuesta de su situación en materia de RSC en los siguientes aspectos: liderazgo, diálogo, gestión y comunicación.

La evaluación realizada da valor añadido al proveedor, permitiendo conocer las áreas de mejora para focalizar sus esfuerzos en términos de responsabilidad social. En función del resultado obtenido, los proveedores se clasifican en: A+ o proveedores por encima de la media, A o proveedores que tienen una puntuación dentro de la media y B o proveedores por debajo de la media.

En 2012, Iberdrola ha analizado más de 1.200 informes de proveedores con pedido en el año, obteniendo el siguiente resultado:

RESULTADOS DEL MODELO DE VALORACIÓN DE SOSTENIBILIDAD EN PROVEEDORES SCORING RSC ⁵⁴				
Nivel de clasificación	2012	%	2011	%
A+	335	27,2	274	25,4
A	736	59,6	636	58,9
B	161	13	168	15,6
TOTAL	1.232		1.078	

⁵⁴ Alcance: compras realizadas desde España.

Del colectivo analizado, 268 proveedores están adheridos a diversas iniciativas internacionales de responsabilidad social corporativa (frente a los 199 del pasado ejercicio). Entre estas iniciativas se encuentran: Pacto Mundial, Código de buenas prácticas de su sector, WBCSD o delegaciones nacionales representativas.

Otra iniciativa relevante en el año ha sido la *III Campaña de sensibilización y medición de gases de efecto invernadero en proveedores*, cuyos resultados se muestran detalladamente en el indicador EN17 del presente informe.

También durante 2012, Iberdrola ha realizado entre sus proveedores españoles la difusión y apoyo a la iniciativa RSE-PYME, puesta en marcha por el Instituto de Crédito Oficial y por la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas a la que se ha adherido en calidad de "Entidad Amiga", el objetivo es promocionar la responsabilidad social empresarial (RSE) entre las pequeñas y medianas empresas (PYME), incentivando la integración de éstas en la gestión del negocio, tratando de acercar la RSE a más de 1.000 pequeñas y medianas empresas suministradoras de dicho país.

Por otro lado, en los últimos ejercicios se trabaja de forma muy activa para incrementar el volumen de contratación a centros especiales de empleo, con el fin de ayudar y colaborar con el colectivo de personas con discapacidades. Durante 2012 el volumen contratado a estos centros alcanza unas adjudicaciones en torno a 2,2 millones de euros.

En Iberdrola USA se destacan los principales hitos asociados al Programa de diversidad en proveedores:



Trabajadores en la Central Hidráulica de Aldeadávila (Salamanca, España).

- Acuerdo de algo más de 7,7 millones de euros con Orma-Transatlantic (empresa gestionada por minorías) para el suministro de interruptores.
- Con la destrucción dejada por el huracán Sandy a lo largo del noreste del país, los proveedores y empleados tuvieron que hacer frente a una carga de trabajo excepcional para reponer el suministro a los clientes en el menor tiempo posible. Algunos proveedores catalogados como “diversos” desempeñaron un papel clave, *Cox Industries (Woman-owned Hubzone)* and *Thomasson (Woman-owned)* suministraron apoyos para tendido eléctrico, y la empresa *ABC Professional Tree (Minority-Owned)* realizó servicios de gestión de la vegetación.
- En septiembre de 2012, la *U.S. Small Business Administration* auditó el Programa de diversidad de proveedores de la filial de Iberdrola USA, Central Maine Power. Se va a implementar un plan estratégico a 5 años que incorpora mejoras en la gestión de las pequeñas empresas diversas, con énfasis en *Small Disadvantage Businesses, Alaska Native Corporations and Indian Tribes*.

En abril de 2012, Elektro celebró la octava edición del Premio al suministrador, que tiene por objeto premiar las mejores prácticas en proveedores. Este premio es una tradición y una referencia en el sector eléctrico brasileño, en el que participaron alrededor de 200 suministradores, obteniéndose beneficios mutuos en campos como la mejora de la colaboración entre las partes, la difusión de mejores prácticas y el aumento de la competitividad. El premio se otorga a cinco categorías técnicas y a otras cuatro que evalúan las mejores prácticas de los proveedores en las áreas de seguridad, innovación, evolución y responsabilidad social y ambiental.

Durante 2012, Aenor ha certificado la ampliación del Sistema de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001 con la inclusión de los procesos de compra y clasificación de proveedores realizados en Reino Unido.

La obtención de estos reconocimientos, que garantizan la difusión e implantación de buenas prácticas ratifica el esfuerzo llevado a cabo por parte de las organizaciones implicadas, que enfocan sus procesos hacia una integración internacional de su gestión, pero respetando las particularidades y necesidades de cada país.

Finalmente, se presenta un cuadro resumen en el que se detallan los principales mecanismos utilizados por la Dirección de Compras para la mejora de las prácticas de responsabilidad social corporativa en la cadena de valor:

MODELO DE COMPRAS: GESTIÓN DE LA RSC		
	Palancas preventivas	Palancas incentivadoras
Que actúan sobre nuestro comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Política de contratación y relación con proveedores • Código ético • Procedimiento de compras certificado bajo ISO 9001 • Auditorías internas • Política para la prevención de delitos y contra el fraude 	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos anuales de mejora continua del equipo de compras • Los parámetros de evaluación de ofertas • AA1000 (Encuesta satisfacción de proveedores)
Que actúan sobre el comportamiento de nuestros proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Política de contratación y relación con proveedores • Condiciones generales de compra con cláusulas específicas comportamiento sostenible y respeto derechos humanos • Sistema de clasificación proveedores (factores de ponderación) • Sistema de comunicación con el suministrador 	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos anuales de mejora continua del equipo de compras • Sistema de clasificación proveedores • Acciones de tracción a suministradores • Scoring RSC • Contrataciones con colectivos más desfavorecidos (Centros especiales de empleo y diversidad en proveedores)

c) Prácticas de seguridad

Las políticas y procedimientos adoptados por Iberdrola, en materia de seguridad, son compatibles con las normas internacionales de derechos humanos y con las leyes de los países en los que se realizan las actividades.

Iberdrola es firmante de Global Compact, socio fundador de la Red Española del Pacto Mundial y es vocal de su Comité Ejecutivo

Con la certificación emitida por Aenor en 1999 y renovada en 2010, con base en la ISO 9001:2008, los protocolos de actuación están muy definidos e implantados. La contratación de los proveedores en materia de seguridad se lleva a cabo a través del Departamento de Compras conforme a los procedimientos de contratación existentes a nivel corporativo. Es responsabilidad de la Dirección de Seguridad Corporativa la fijación de los requisitos y criterios que deben cumplir los proveedores para ser contratados, así como la evaluación de los mismos durante el desempeño de su contrato. Las evaluaciones de los proveedores se realizan periódicamente y tienen como finalidad identificar puntos de mejora que son tratados entre los responsables de seguridad de Iberdrola y los propios proveedores.

El personal, tanto propio como subcontratado, está cualificado en sus funciones y refuerza sus conocimientos con un riguroso plan de formación, que conlleva una evaluación y seguimiento de la misma.

A través de las auditorías realizadas al efecto, tanto internas como externas, se puede conocer el estado de la seguridad y de la involucración del personal en cada centro de trabajo, detectando los puntos fuertes y reforzando los más débiles.

Igualmente, y con el fin de obtener un punto de vista objetivo, se realiza anualmente una encuesta de satisfacción, que ayuda a conocer la percepción respecto a la labor diaria en este área.

Las actuaciones en materia de seguridad en Iberdrola se refieren tanto a la prestación de servicios de carácter preventivo, como a los de reacción, con los que se pretende garantizar la protección de sus activos y el normal desarrollo de las actividades de la Compañía, sin interferir en las misiones asignadas a las autoridades públicas.

El personal de seguridad al servicio de Iberdrola, propio o subcontratado, evita el uso de la fuerza, empleándola única y exclusivamente en casos estrictamente necesarios y siempre de forma proporcional a la amenaza recibida, en defensa de la vida.

La política de seguridad de Iberdrola facilita, mediante la implantación de procedimientos de seguridad específicos para cada situación, la adaptación a las realidades y características de los países en los que tiene presencia, ejerciendo la responsabilidad directa en aquellos casos en los que su representación sea mayoritaria, así como en aquellos otros en los que se le encomiende la gestión.

Iberdrola pone de manifiesto que sus actividades no están desarrollándose en países envueltos en conflictos armados y, por lo tanto, no se contemplan los riesgos derivados de las posibles violaciones de derechos humanos que pudieran originarse ante estas situaciones, ante las que manifiesta su profundo rechazo.

El sistema de gestión de seguridad de Iberdrola se encuentra en un proceso de revisión y actualización continuo, para acomodarse a las normas internacionales de derechos humanos en cada nueva acción que se pretenda acometer.

d) Comunidades locales

Las comunidades cercanas a las instalaciones productivas son especialmente relevantes para Iberdrola, y siguiendo los requerimientos de la norma AA1000, tal y como se establece en el apartado 4.16 de este informe, se desarrollan mecanismos de diálogo y comunicación con el entorno social, lo que implica que existan vías y procedimientos para transmitir los planes de la Compañía y escuchar el posicionamiento de los ciudadanos, sus argumentos y, en su caso, atender a sus quejas y reclamaciones.

e) Iberdrola y el Pacto Mundial

Iberdrola está adherida al Pacto Mundial desde el año 2002, adquiriendo el compromiso de apoyar, impulsar y difundir sus diez principios relativos a los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción, tanto en su propio ámbito como en su entorno de influencia. Durante estos años, la Compañía ha

profundizado en el desarrollo de las políticas y prácticas propuestas por el Pacto y lo ha hecho público a través de su informe de sostenibilidad anual y su web corporativa.

Desde el año 2004, como socio fundador, la Compañía pertenece a la Asociación Española del Pacto Mundial (Asepam), hoy denominada Red Española del Pacto Mundial. Ha venido realizando los informes de progreso sobre el cumplimiento de los Principios del Pacto, disponibles públicamente en la web de la Red Española del Pacto Mundial.

Durante el año 2012, Iberdrola ha participado en las siguientes acciones en relación con el Pacto Mundial:

- Presentación del Informe de progreso 2011 sobre el cumplimiento de los Principios del Pacto.
- Asistencia a la asamblea general ordinaria 2012 de la Red Española.
- Participación, como vocal, en el Comité Ejecutivo de la Red Española.
- Participación en grupos de trabajo del Comité Ejecutivo.

En el año 2013, Iberdrola tiene previsto participar activamente en las actividades de la Red Española del Pacto Mundial, de forma similar al pasado ejercicio.

f) Responsabilidad de la organización

Cada una de las sociedades del Grupo es responsable del seguimiento de las políticas aprobadas y de la aplicación de los principios de defensa de los derechos humanos.

Las prácticas de aprovisionamiento del Grupo, con excepción de los combustibles que se acopian en el negocio correspondiente, son responsabilidad de la Dirección de Compras y Seguros, que depende directamente del director económico-financiero, según la estructura definida en el apartado 2.3 de este informe.

Las prácticas de seguridad son responsabilidad de la Dirección de Seguridad Corporativa y las prácticas relacionadas con el empleo y la contratación de personas son responsabilidad de la Dirección de Recursos Humanos. Ambas direcciones dependen del director de Recursos Corporativos, según la estructura mencionada.



Visita de becarios de la Fundación Iberdrola al CORE (Toledo, España).

2. INDICADORES DEL DESEMPEÑO EN DERECHOS HUMANOS

Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento

HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporen preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en dicha materia.

En las inversiones realizadas por Iberdrola son de aplicación las políticas, códigos y procedimientos indicados en el “Enfoque de gestión”, por lo que Iberdrola tiene la confianza de que dichas inversiones se realizan bajo estrictos criterios de respeto a los derechos humanos, no teniendo constancia, de origen interno o externo, de actuaciones contrarias a estos derechos. En consecuencia, aunque los acuerdos de inversión que se llevan a la práctica no incorporen específicamente este tipo de cláusulas, todos ellos quedan protegidos por los procedimientos aplicados en la Compañía.

En el ejercicio 2012 han sido especialmente significativos los proyectos de la central hidráulica Baixo Iguaçu y las subestaciones de Extremoz y Brumado en Brasil; las fuertes inversiones en infraestructuras de la red de transporte de Reino Unido; los acuerdos para la contratación y el soterramiento de subestaciones y líneas eléctricas en Madrid (España); el proyecto *STAR*, también en España, para la implantación de redes inteligentes; y el acuerdo para el aumento de la potencia instalada en la planta de Enertek en México.

HR2 Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas en consecuencia.

En el ejercicio 2012 no se ha detectado ningún problema de derechos humanos en proveedores, ni se tiene constancia de prácticas que pudieran vulnerar el respeto a los mismos en el Área de Compras del Grupo Iberdrola, por lo que no ha sido necesario cancelar ningún contrato por este motivo.

Las licitaciones realizadas por Iberdrola contienen cláusulas contractuales que obligan a las partes a actuar dentro de exigentes niveles de seguridad, prevención de riesgos laborales y respeto ambiental, incorporando también cláusulas específicas de responsabilidad social corporativa, basadas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU, los convenios de la Organización Internacional del Trabajo y los principios del Pacto Mundial.

Estas cláusulas de contratación van ligadas a los pedidos que se emiten desde la Compañía, por lo que toda relación contractual con proveedores lleva asociada la obligación de respeto a los derechos humanos. Por ello, se considera que el 100 % de los contratos a proveedores realizados en el Grupo Iberdrola han sido realizados atendiendo al compromiso en materia de derechos humanos.

HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.

Los empleados de Iberdrola han sido informados de la existencia de las diferentes políticas aprobadas por el Consejo de Administración y del *Código ético* y todas las nuevas incorporaciones reciben, junto con su contrato, un ejemplar de dicho código. Este código

se encuentra disponible en el Portal del empleado y en www.iberdrola.com, tanto para los empleados como para cualquier persona interesada en la materia.

La cultura empresarial respetuosa con los derechos humanos hace que no se considere necesario, hasta el presente, una formación específica sobre este tema, aunque puedan llevarse a cabo algunas actuaciones concretas como los cursos sobre “igualdad” que se impartieron como consecuencia del desarrollo del *Plan de igualdad* en España.

En el conjunto del Grupo Iberdrola se han realizado 1.480 horas de formación en aspectos relevantes relacionados con los derechos humanos, con un porcentaje de asistencia del 1,35 % de la plantilla.

Aspecto: No discriminación

HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.

NÚMERO DE DENUNCIAS POR INCIDENTES DE DISCRIMINACIÓN		
2012	2011	2010
12	27	76

En Reino Unido, ScottishPower ha recibido en el ejercicio 5 denuncias por discriminación y en Iberdrola USA se han recibido y analizado 7, quedando resueltas todas menos una a lo largo del año.

En el resto de sociedades no consta ninguna denuncia o incidente por motivo de discriminación.

Aspectos: Libertad de asociación, trabajo infantil y trabajo forzoso

HR5 Principales centros de actividad y proveedores significativos identificados, en los que el derecho a la libertad de asociación y el de acogerse a convenios colectivos puedan ser violentados o puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

HR6 Principales centros de actividad y proveedores significativos identificados, que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su abolición efectiva.

HR7 Principales centros de actividad y proveedores significativos identificados, con riesgo elevado de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación en todas sus formas.

Iberdrola adopta las medidas que considera necesarias para garantizar que los trabajadores puedan ejercer sus derechos de libertad de asociación y de negociación colectiva en todos los países en que lleva a cabo sus actividades. Asimismo, dispone de las medidas necesarias para evitar el trabajo infantil, el trabajo forzado u obligatorio, o que el trabajo peligroso sea asignado a jóvenes. Todas estas medidas quedan recogidas en el enfoque de gestión y en el resto de los indicadores de este capítulo.

La Compañía ha llevado a cabo un análisis para la identificación de los principales centros de actividad en los que pudiera existir algún riesgo de conculcación de estos derechos. Para ello, se ha tomado como referencia el informe de 2012 de la Organización Internacional del Trabajo, titulado *Informe de la Comisión de Expertos en aplicación de convenios y recomendaciones*. Se han considerado como países de riesgo aquellos que

En el conjunto del Grupo Iberdrola se han realizado 1.480 horas de formación en aspectos relevantes relacionados con los derechos humanos

En aplicación del Código ético, Iberdrola y sus empleados tienen el compromiso de respetar los derechos de las minorías étnicas y de los pueblos indígenas en los lugares en los que desarrollen su actividad

no han ratificado los convenios de trabajo forzoso (C029, C105), libertad sindical y negociación colectiva (C087, C098), y trabajo infantil (C138, C182); así como aquellos países que, habiendo ratificado dichos convenios, se les han formulado observaciones que ponen de manifiesto puntos débiles en la aplicación de los mismos.

Según este criterio, se han identificado 47 centros de actividad principales, en países donde pudiera existir alguno de estos riesgos, representando un 26 % del total de los centros principales del Grupo. Además existen otros 26 centros ubicados en Estados Unidos de América, país que todavía no ha ratificado varios convenios de los indicados, no obstante, dadas las características socio-políticas de dicho país, Iberdrola considera que no existen riesgos de conculcación de estos derechos para los trabajadores del Grupo. Durante el ejercicio 2012, la Compañía no tiene constancia de que se hayan recibido denuncias por la conculcación de alguno de estos derechos entre su personal.

En la gestión de proveedores y durante el proceso de compras, las medidas adoptadas por la Compañía para proteger estos derechos se sustentan tanto en la *Política de contratación y relación con proveedores* como en las cláusulas específicas de responsabilidad social del proveedor en las condiciones de contratación que acompañan a los pedidos emitidos.

El porcentaje de compras realizadas en 2012, respecto al volumen total, en aquellos países considerados de riesgo ha sido de 8,9 %, realizándose principalmente en Brasil, México y Argelia. Los criterios para la identificación de los países de riesgo en la cadena de suministro han sido los mismos que los descritos anteriormente para los centros de actividad.

Iberdrola no ha identificado ninguna contratación con sus proveedores en la que se hayan generado incidentes relacionados con los derechos de libertad sindical, negociación colectiva, empleo de mano de obra infantil o trabajo forzado o no consentido, ni tiene constancia de que se hayan recibido denuncias por estos motivos.

Aspecto: Prácticas de seguridad

HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.

Nº DE PERSONAS QUE REALIZAN ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO			
	2012	2011	2010
Personal propio	85	86	81
Personal subcontratado	1.366	1.394	1.200

Iberdrola cuenta en su plantilla con 85 personas para realizar actividades de seguridad, 36 de las cuales (más del 41 %) han recibido algún tipo de formación en derechos humanos en el ejercicio 2012.

Para llevar a cabo estas actividades, Iberdrola utiliza también los servicios de firmas especializadas, que dan a sus profesionales la formación que se requiere para el desempeño de sus funciones. En el ejercicio 2012, han desarrollado este tipo de trabajo 1.366 personas subcontratadas, de las que 360 han recibido formación en derechos humanos, cerca del 27 % de las mismas.



Aspecto: Derechos de los indígenas

HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.

En aplicación del *Código ético*, Iberdrola y sus empleados tienen el compromiso de respetar los derechos de las minorías étnicas y de los pueblos indígenas en los lugares en los que desarrollen su actividad y en el ejercicio 2012 no se tiene constancia de actuaciones en el Grupo que hayan supuesto la conculcación de derechos de comunidades indígenas.

En algunas de las instalaciones de la Compañía se han producido o pueden producirse afecciones indirectas a este tipo de comunidades, a las que se busca dar soluciones adecuadas. Así, por ejemplo, en la entrada en operación comercial del parque eólico La Venta III (México) se han alcanzado acuerdos con los propietarios para adecuar los contratos de arrendamiento, no existiendo actualmente situaciones de conflicto pendiente de resolución.

Situaciones similares se producen en algunos desarrollos hidroeléctricos en Brasil. Uno de ellos es la central de Teles Pires, en la que se han realizado estudios con las comunidades afectadas y el organismo brasileño Funai, para adoptar las posibles acciones correctoras.

En este mismo país, Iberdrola participa en el proyecto hidráulico de Belo Monte, en el que se han llevado a cabo procesos de información y de consulta, también en coordinación con Funai. Este proyecto está promovido por el Gobierno de Brasil, país signatario del Convenio 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales, por el que ha adquirido el compromiso de defender los derechos de estas comunidades. Iberdrola, como empresa participante en el proyecto, llevará a cabo las actuaciones que se consideren necesarias por dicho gobierno, con el fin de garantizar que los derechos de estas comunidades son respetados en los términos que se establezcan al respecto.

Algunas instalaciones de las redes de distribución de las empresas distribuidoras de Brasil están situadas en territorios ocupados por pueblos indígenas: una subestación y algunas líneas eléctricas en el caso de Celpe y algunas instalaciones fotovoltaicas instaladas por Elektro, sin que se tenga constancia de incidentes relacionados con las mismas.

También en Estados Unidos de América se producen este tipo de situaciones, en algunos parques eólicos del Estado de Washington y en los proyectos eólicos *Tule Wind Power* y *Montague*, en los que se están dando los pasos necesarios, con los organismos competentes y los representantes de las comunidades afectadas, para adoptar las correspondientes soluciones.

SOCIEDAD

1. ENFOQUE DE GESTIÓN

a) Relaciones con la comunidad

Iberdrola mantiene una estrategia de fuerte implicación con las comunidades en las que opera, con una aportación a la sociedad basada en las principales características de su propia actividad empresarial: suministro de un producto esencial como es la energía, fuertes inversiones en infraestructuras básicas, fomento de redes de proveedores locales, creación de puestos de trabajo cualificados, etc., teniendo la vocación de ser inversor a largo plazo en las economías donde está presente, con objeto de generar un valor económico y social sostenible.

La relación con la sociedad de los empleados de la Compañía está sujeta, tanto a lo dispuesto en el *Código ético*, que regula sus comportamientos en este ámbito, como a la *Política general de responsabilidad social corporativa*, ambos documentos disponibles en www.iberdrola.com.

El compromiso de Iberdrola en los países donde realiza sus actividades se materializa tanto mediante actuaciones sociales en colaboración con administraciones, instituciones y organismos de la sociedad civil, como con acciones de patrocinio y mecenazgo. La Compañía se implica en las comunidades locales donde opera, a través de programas de actuación dirigidos al desarrollo socio-económico del entorno, la sostenibilidad energética, el arte, la cultura, la educación, la formación, la cooperación al desarrollo y la solidaridad.

La responsabilidad de la organización en la gestión del impacto sobre las comunidades locales se realiza a través de los siguientes mecanismos:

- Directamente por Iberdrola, mediante la Dirección de Relaciones Institucionales, que depende de la Dirección de Recursos Corporativos.
- Directamente por las empresas filiales y participadas, en sus respectivas áreas de actuación.
- Las actividades de patrocinio y mecenazgo, a través de la Fundación Iberdrola en España, *The ScottishPower Energy People Trust* y *The Green Energy Trust* en el Reino Unido, y *The Iberdrola USA Foundation* en los Estados Unidos de América.



III Día Internacional
del Voluntariado
en Valencia
(España).

b) Promover un comportamiento ético

La *Política de responsabilidad social corporativa* de Iberdrola incluye el principio de “Favorecer la competencia y el libre mercado, rechazando las prácticas de soborno, corrupción u otro tipo de contribuciones con la finalidad de obtener ventajas empresariales, respetando las reglas de la libre competencia”.

Además, como empresa adherida al Pacto Mundial, Iberdrola tiene el compromiso de velar por la aplicación del principio número diez de dicho pacto, de forma que no se obtengan beneficios mediante el uso abusivo de la posición de poder alcanzada.

Para implementar estos principios, la Compañía ha adoptado las medidas de prevención, detección y corrección que se detallan a continuación:

Desde el año 2002 dispone de un *Código ético*, disponible en www.iberdrola.com, revisado periódicamente, por última vez el 18 de diciembre de 2012, y aprobado por el Consejo de Administración, que regula el comportamiento de todos sus profesionales en cualquier área geográfica en la que desarrollen sus actividades.

Se ha dotado de políticas, códigos y procedimientos, disponibles en www.iberdrola.com, para regular los comportamientos en diversas esferas relacionadas con estas cuestiones, destacando, entre otras, las siguientes: *Política para la prevención de delitos y contra el fraude, Código ético del consejero, Procedimiento para conflictos de interés y operaciones vinculadas con consejeros, accionistas significativos y altos directivos, Reglamento interno de conducta en los mercados de valores y Normas internas para el tratamiento de la información privilegiada.*

Junto a los mecanismos y herramientas que se definen en los documentos mencionados para realizar su seguimiento y evaluación, el Grupo Iberdrola dispone de la Unidad de Cumplimiento, órgano colegiado de carácter interno y permanente, vinculado a la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa del Consejo de Administración de la Sociedad, con competencias en el ámbito del cumplimiento normativo y del Sistema de gobierno corporativo de la Sociedad.

Para canalizar adecuadamente la detección de incumplimientos y aplicar las medidas preventivas y correctivas pertinentes, Iberdrola se ha ido dotando de las siguientes herramientas:

- El *Código ético* define los procedimientos a aplicar si se detectan incumplimientos de dicho código, disponiendo los empleados de un *Buzón ético* en el que pueden canalizar sus sugerencias y denuncias de actos contrarios a la legalidad o a las normas de actuación del *Código ético*.
- Un canal de comunicación con la Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo del Consejo de Administración, disponible para empleados y accionistas, para poder informar, de forma confidencial, sobre posibles conductas irregulares, de potencial trascendencia, de naturaleza financiera y contable.
- Un *Buzón ético* para que los accionistas del Grupo puedan comunicar también conductas que puedan implicar un incumplimiento del Sistema de gobierno corporativo o la comisión por algún profesional del Grupo de algún acto contrario a la legalidad o las normas de actuación del *Código ético* específicamente dirigidas a los profesionales del Grupo.

A este respecto, Iberdrola Inmobiliaria se encuentra entre los sujetos obligados a que resulta de aplicación la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. En cumplimiento de las exigencias legales impuestas por dicha norma, se ha desarrollado un procedimiento interno y un órgano de control que vela por el respeto a las disposiciones normativas aplicables.

El compromiso de Iberdrola en los países donde realiza sus actividades se materializa tanto mediante actuaciones sociales en colaboración con administraciones, instituciones y organismos de la sociedad civil

Iberdrola se compromete al cumplimiento de la legalidad vigente en los países donde opera, adoptando, de forma complementaria, normas y directrices internacionales allí donde no exista un desarrollo legal adecuado

c) Política pública

La coordinación de la actuación en el ámbito de las políticas públicas es llevada a cabo por la Dirección de Regulación, que depende de la Dirección de Operaciones. En el indicador SO5 del presente informe se incluye una información más detallada sobre la relación de la Compañía con las Administraciones Públicas.

d) Relación con los competidores

En aplicación del *Código ético*, el Grupo se compromete a competir en los mercados de forma leal y a no realizar publicidad engañosa o denigratoria de su competencia o de terceros. Asimismo se compromete a obtener información de forma legal y a impulsar la libre competencia en beneficio de los consumidores y usuarios y a favorecer la transparencia y las reglas de libre mercado, como se recoge en la *Política general de responsabilidad social corporativa* anteriormente mencionada.

e) Cumplimiento normativo

Iberdrola se compromete al cumplimiento de la legalidad vigente en los países donde opera, adoptando, de forma complementaria, normas y directrices internacionales allí donde no exista un desarrollo legal adecuado. Para velar por el cumplimiento de la normativa en vigor y por la aplicación del Sistema de gobierno corporativo, la Sociedad dispone de la Unidad de Cumplimiento también mencionada anteriormente.

f) Formación y sensibilización

La Compañía dispone de varias herramientas y procedimientos para promover la formación y sensibilización de su personal en los temas indicados anteriormente. Destacan las Políticas corporativas aprobadas por el Consejo de Administración comunicadas a toda la plantilla, así como el *Código ético*, que se entrega a los nuevos empleados a la firma del contrato; todo ello disponible tanto en la web corporativa como en la intranet del Grupo. Asimismo se han establecido rigurosos procedimientos internos contra la corrupción y procesos para erradicar el fraude, que han sido comunicados debidamente a los empleados.

En la cadena de suministro se han diseñado procesos de licitación y de adjudicación con cláusulas específicas de sostenibilidad, para evitar comportamientos irresponsables entre los proveedores, a quienes se les comunica adecuadamente para su sensibilización.

Para promover una relación más cercana de los empleados con las comunidades locales, las actividades de patrocinio, mecenazgo y voluntariado corporativo se difunden a través de la intranet, dando a los empleados la oportunidad de participar en proyectos de esta naturaleza.

Aspecto específico del sector eléctrico: comunidad

EU19 Intervención de las partes interesadas en el proceso de toma de decisiones en relación con la planificación energética y del desarrollo de infraestructuras.

En el ámbito de actuación de Iberdrola, la planificación energética (fuentes de energía, tecnologías y necesidades a largo plazo) se lleva a cabo por los poderes públicos, siendo éste el ámbito institucional en el que los diferentes grupos de interés pueden tomar parte según los mecanismos establecidos en cada país. En estos procesos, Iberdrola adopta una posición activa, transmitiendo sus puntos de vista y poniendo a disposición de las administraciones sus conocimientos y experiencia.

Una vez seleccionada la infraestructura que se considera más adecuada, se desarrollan numerosos y complejos procesos de consulta, en ocasiones llevados a cabo por los equipos

directivos de los negocios de la Compañía. Los colectivos afectados: administraciones públicas locales o generales, ciudadanos, organizaciones ambientales y sociales, etc., pueden dar a conocer sus puntos de vista, que serán evaluados para ir conformando, paso a paso, la solución que finalmente será llevada a la práctica.

En cada país y para cada tipo de infraestructura los procesos señalados son diferentes. A título de ejemplo, se incluyen a continuación algunas de las actividades desarrolladas por Iberdrola en este ámbito:

- Las reuniones informativas y de consulta que se realizan en el Negocio de renovables para los parques eólicos en proyecto.
- La visita individual a las personas que se puedan ver especialmente afectadas por el desarrollo del proyecto en el caso de los parques eólicos en Reino Unido, así como la difusión a los principales interesados de un Documento de síntesis del proyecto.
- El procedimiento interno *Comunicación ambiental con las partes interesadas* de aplicación en Coelba en Brasil.
- Las audiencias públicas realizadas por Cosern en Brasil con las comunidades de propietarios afectados.
- La estrategia de información desarrollada por ScottishPower en Reino Unido, en la que se realizan procesos de consulta y de información pública con colectivos afectados a través de foros abiertos de consulta directa con la Compañía.
- El Plan de divulgación y comunicación del proyecto del río Tâmega en Portugal, en donde se ha llegado a proceder a cambios de localización de algunas instalaciones del proyecto tras negociaciones con las juntas vecinales.
- En Estados Unidos de América se continúan resolviendo la mayoría de los casos a través del proceso de resolución de disputas establecido en el *Maine Power Reliability Program*, que hasta la fecha ha resuelto el 84 % de los casos presentados, atendiendo al 95 % de los grupos de interés.
- El Instituto Elektro en Brasil se encarga de identificar las necesidades y expectativas de las comunidades, a través de una matriz de encuesta y evaluación de aspectos e impactos sociales.



El equipo paralímpico español de vela (Valencia, España).



VI Día del
Voluntariado en
Castilla-La Mancha
(España).

EU20 Enfoque de gestión en caso de producirse desplazamientos de la población.

En el desarrollo de las infraestructuras eléctricas pueden existir determinados proyectos que impliquen desplazamientos de personas que residen en sus inmediaciones o que se vean afectadas en sus actividades económicas. Si este caso se produce, Iberdrola analiza con las administraciones públicas las consecuencias económicas, ambientales y sociales de estos proyectos y, conjuntamente, se adoptan las medidas correctoras que se estiman adecuadas. Iberdrola considera que estos procesos son garantes para los intereses generales en aquellos países en que estos impactos se producen.

Actualmente, se están desarrollando proyectos de esta naturaleza en Portugal y en Brasil:

- En Portugal está en desarrollo el proyecto del complejo hidroeléctrico del Tâmega, en el que se prevén afecciones a zonas de cultivo y desplazamiento de personas. En el Plan de acción socio-económico y cultural y el Plan de comunicación del proyecto se están teniendo en cuenta a estos pequeños núcleos de población y para ello, se ha diseñado una metodología de estudio de viabilidad de estas áreas, de modo que se defina de manera consensuada para cada caso si es necesaria la reubicación o indemnización de las familias damnificadas.
- En Brasil, una parte de los nuevos proyectos de aprovechamiento hidroeléctrico pueden producir desplazamientos de la población o interfieren en su actividad económica. Este impacto socio-ambiental es evaluado durante la preparación de los estudios de impacto ambiental, proponiéndose medidas compensatorias que se presentan y negocian con las partes interesadas. Actualmente, la planta hidroeléctrica en construcción de Teles Pires, está ejecutando los 44 programas socio-ambientales que componen el Plan básico ambiental (PBA).

Aspecto específico del sector eléctrico: planificación y respuesta ante desastres y emergencias

EU21 Planes de contingencia; programas de formación; planes para la gestión de emergencias; planes de recuperación o restauración.

Como en cualquier actividad industrial, tanto en las centrales de generación como en las redes eléctricas, pueden darse situaciones de riesgo para las propias instalaciones o para el

público en general, bien por accidente o por pérdida del suministro eléctrico.

Ante situaciones de esta naturaleza, las empresas filiales y participadas del Grupo Iberdrola disponen de mecanismos, procedimientos y planes para tratar de minimizar sus consecuencias, en los que se establecen medidas preventivas conjuntamente con las autoridades locales, programas de entrenamiento y formación permanente del personal y simulacros periódicos con auditorías *in situ*.

Por ejemplo, en las centrales nucleares, para garantizar la operatividad de los sistemas de emergencia y la seguridad de los empleados y del público, existen planes de emergencia para cada central, que contemplan tanto un Plan de emergencia exterior, competencia de las autoridades públicas, como un Plan de emergencia interior, cuyo cumplimiento es responsabilidad de las empresas propietarias de la central. Este plan es conocido por las autoridades y ayuntamientos de la zona, que intervienen en su aprobación y se comprueba mediante simulacros de emergencia anuales supervisados por el Consejo de Seguridad Nuclear (CSN).

Como consecuencia del suceso de la central japonesa de Fukushima, el CSN aprobó en 2011 un informe final sobre las pruebas de resistencia de las centrales nucleares españolas, confirmando que las mismas estaban sólidamente preparadas para hacer frente a los sucesos previstos en sus bases de diseño, incluso para afrontar con garantías sucesos extremos más allá de estas. Los resultados muestran la solidez del programa nuclear español en su conjunto y el de Iberdrola en particular.

El CSN remitió su informe al Grupo Europeo de Reguladores de Seguridad Nuclear (ENSREG) que compiló la información recibida por los diferentes reguladores europeos en el informe final sobre los *Stress tests*. Ensreg completó el trabajo realizando un estudio pormenorizado de cada uno de los informes individuales, una evaluación conjunta de cada uno de ellos por todos los miembros organizados en grupos e inspecciones por grupos de expertos internacionales a cada país miembro y sus instalaciones. El informe final fue publicado el 25 de abril de 2012 en un ejercicio de transparencia e información pública, refrendando para el caso concreto de las centrales nucleares participadas del Grupo Iberdrola la robustez de las mismas en cuanto a las cuestiones planteadas.

Otro ejemplo en la gestión de emergencias es la colaboración de la Compañía con los responsables de la operación de los sistemas eléctricos nacionales y de las interconexiones entre países para hacer frente, de una forma ordenada, a la posibilidad de un fallo de suministro a nivel global.

2. INDICADORES DEL DESEMPEÑO EN SOCIEDAD

Aspecto: Comunidades locales

SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.

Iberdrola considera relevante para este indicador los impactos derivados de la puesta en servicio de plantas de generación de energía eléctrica. En los países en los que la Compañía promueve este tipo de instalaciones, la legislación vigente exige la realización de estudios de impacto sobre el medioambiente y la comunidad, que deben ser aprobados por las autoridades públicas competentes. Iberdrola considera estos estudios adecuados para salvaguardar los derechos de las comunidades al incorporar los aspectos significativos para las zonas afectadas.

Los aspectos analizados son, por ejemplo, desde el punto de vista ambiental: emisiones, vertidos, residuos, cambio de uso de suelo, cambios en la estética y calidad del paisaje, etc.

y desde el social: impacto en la salud y seguridad de las comunidades locales, actividades económicas afectadas, impactos en infraestructuras, existencia de patrimonio histórico-cultural, presencia de comunidades indígenas o necesidad de desplazamientos de la población local.

Una vez identificados los impactos que generan dichos aspectos, se establecen las medidas preventivas y correctivas necesarias para su mitigación y, caso de que sea necesario, se incluirían las partidas presupuestarias necesarias para cumplir los compromisos adquiridos.

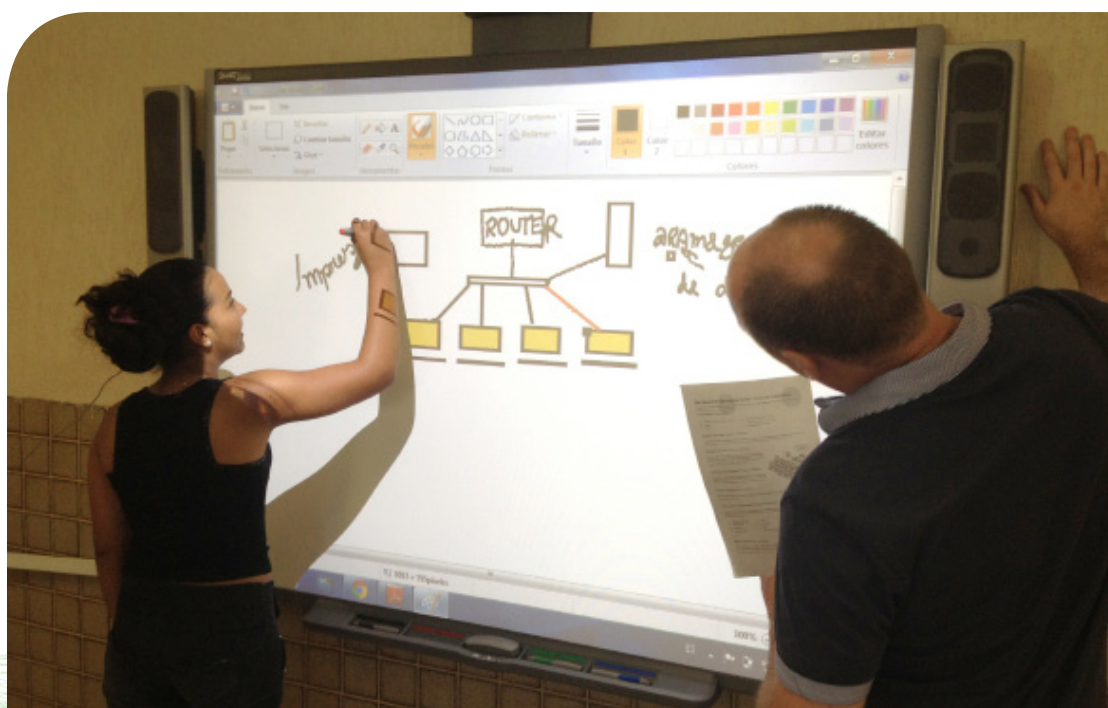
Debido a los diferentes tipos de instalaciones existentes, la variedad de medidas adoptadas en este sentido por Iberdrola es muy diversa. Por ejemplo en España se ha desarrollado el Proyecto de biodiversidad con un total de 38 acciones. Estas actividades se encuentran dentro, tanto de las actividades del Plan Prima (minimización de riesgos ambientales) iniciado en el año 2007, como del Plan Mejora, iniciado en 2010 (actuaciones de restauración o eliminación de infraestructuras obsoletas), con resultados satisfactorios para la mitigación de los impactos negativos.

Para concluir el proceso, se llevan a cabo programas de vigilancia, contemplados en los estudios de evaluación de impacto, para el seguimiento de los diferentes aspectos identificados. Por ejemplo, en el caso de las centrales nucleares se elabora un Plan de vigilancia radiológica ambiental, de modo que sea posible constatar en todo momento que la operación de cada central se ciñe a la legislación vigente.

En la mayoría de las instalaciones se dispone de un Sistema de gestión integrado de calidad y medioambiente. La efectividad de los programas se revisa en las auditorías internas y externas de estos sistemas, así como por el equipo directivo.

Los puntos de vista de las comunidades afectadas se tienen en cuenta a través de procesos de consulta, que varían en función del país y el tipo de instalación. Todos estos procesos⁵⁵, incluidos en los estudios de evaluación de impacto de las instalaciones, están regulados y son condicionantes para la obtención de las autorizaciones de construcción y operación de las plantas y en ocasiones se completan con procesos llevados a cabo voluntariamente por la Compañía.

Durante el ejercicio 2012 la Compañía se encuentra en distintas fases de los procedimientos oportunos para la obtención de las autorizaciones correspondientes a



Dibujando en una pizarra digital táctil en el proyecto São Paulo 2.0 (Brasil).

⁵⁵ Para más información sobre estos procesos se puede consultar el indicador EU19 del presente informe.

nuevas instalaciones como, por ejemplo, en España los proyectos de San Pedro II y Santa Cristina, en Portugal el proyecto del río Tâmega y en Brasil el proyecto Teles Pires, y en Reino Unido están iniciando los procedimientos para el desarrollo de una central de ciclo combinado cerca de Bristol.

Para el cierre y desmantelamiento de las instalaciones, Iberdrola elabora la información y los planes derivados de la legislación vigente, informa a los representantes de los trabajadores y lleva a cabo las actividades necesarias en colaboración con las administraciones públicas. En el ámbito nuclear, Nuclenor, empresa propietaria de la central nuclear de Santa María de Garoña, participada por Iberdrola al 50 %, decidió no solicitar la prórroga del permiso de explotación de la instalación más allá de julio de 2013. En diciembre de 2012 se procedió a la parada programada en la central, para descargar el combustible gastado del núcleo. También durante el mes de diciembre se han recibido las resoluciones de cierre de las centrales térmicas de carbón de Pasajes y Lada 3, así como de la central térmica de fuel-gas de Aceca. Los cierres de estas centrales supondrán el comienzo de los trabajos de desmantelamiento de las mismas en 2013, para los que se dispondrá de los programas de trabajo y actuación habituales, contemplando todos los aspectos técnicos, constructivos y medioambientales. En Reino Unido, ScottishPower en 2012 adelantó el cierre de la central eléctrica de Cockenzie a marzo de 2013, para lo que ha elaborado el correspondiente plan de desmantelamiento; e inició la demolición de la central eléctrica de Inverkip, contando con planes de gestión para los aspectos medioambientales de esta actividad, incluida la consideración de los impactos en la comunidad local y la infraestructura.

SO1.1 Contribución de Iberdrola a la comunidad.

Las actuaciones sociales, en colaboración con organizaciones de la Administración y de la sociedad civil, constituyen una parte relevante del compromiso de Iberdrola con la comunidad. Se puede obtener una información detallada de dichas actuaciones tanto en los informes anuales como en las páginas web corporativas de las empresas filiales y participadas de Iberdrola en España, el Reino Unido, Estados Unidos de América y Brasil.

Los programas de electrificación rural en Brasil constituyen también una referencia notable. Las empresas brasileñas del Grupo vienen desarrollando estos programas, emprendidos conjuntamente con las Administraciones Públicas, con el objetivo de extender las infraestructuras eléctricas, para facilitar el desarrollo económico y social, y minimizar las desigualdades entre las diferentes regiones y entre los ámbitos rural y urbano. Estos programas representan un componente fundamental para el desarrollo de la población brasileña más desfavorecida.

Se puede mencionar asimismo la colaboración con el Programa de acceso a la energía, de la Fundación Ingenieros de ICAI para el Desarrollo, que ha conseguido en 2012: electrificar seis escuelas en Perú, dotar un aula de formación en fotovoltaica en Benín y la electrificación de una escuela agrícola en Camerún.

Recursos dedicados



Iberdrola ha seleccionado el modelo LBG (*London Benchmarking Group*), de medida y evaluación de las contribuciones empresariales a la comunidad, por su amplio reconocimiento a nivel internacional. Se le considera el estándar más valorado para medir resultados e impactos de los programas sociales, tanto para la Compañía como para la comunidad.

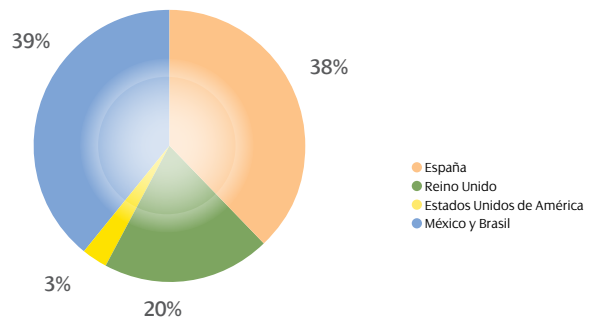
Una descripción detallada del modelo LBG puede encontrarse en la web de LBG-España, www.lbg.es.

Iberdrola ha utilizado el modelo LBG para informar de sus contribuciones a la sociedad en este *Informe de sostenibilidad 2012*.

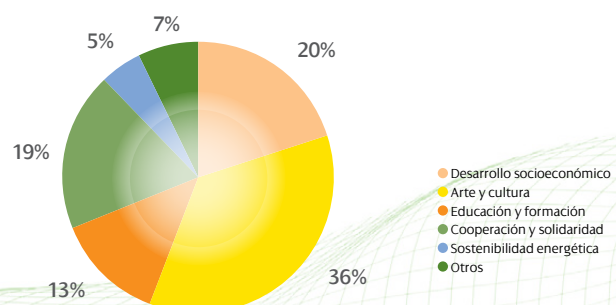
La contribución de Iberdrola a la comunidad en 2012, según la metodología LBG, asciende a más de 37 millones de euros

CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD 2012	
	(Miles €)
Por categorías	
• Aportaciones puntuales	4.421
• Inversión social	25.056
- Desarrollo socioeconómico del entorno	
- Sostenibilidad energética	
- Arte y cultura	
- Educación y formación	
- Cooperación y solidaridad	
• Iniciativas alineadas con el negocio	5.345
• Costes de gestión	2.843
Por tipo de contribución	
• Aportaciones en dinero	34.023
• Tiempo de empleados	342
• Aportaciones en especie	457
• Costes de gestión	2.843
Total contribuciones	37.665

CONTRIBUCIÓN DE IBERDROLA POR REGIONES



CONTRIBUCIÓN DE IBERDROLA POR PROGRAMAS



Asimismo, los fondos destinados a programas de electrificación rural en Brasil han supuesto un total de 14 millones de euros en términos consolidados para el Grupo.

PROGRAMAS DE ELECTRIFICACIÓN 2012	
	(Miles €)
Elektro, Coelba y Celpe	14.017

Logros e impactos conseguidos

Beneficios para la sociedad:

Iberdrola viene midiendo, con diferentes parámetros, los resultados conseguidos a través de sus programas de apoyo a la comunidad. La Fundación Iberdrola ha aplicado la metodología específica LBG de medición de logros e impactos a su Programa de restauración románico atlántico, constituyendo una novedad en el ámbito español la aplicación de esta metodología a un proyecto importante relacionado con el arte y el patrimonio. Se han medido los resultados desde su fecha de inicio, en septiembre de 2010, hasta el ejercicio 2012, previendo seguir actualizando los logros en años sucesivos hasta la culminación del programa en 2014.

La inversión social total de la Fundación en el proyecto ha alcanzado 693.750 euros, con un efecto multiplicador adicional de 822.000 euros. El programa tiene los beneficios obvios de mejora del estado de los edificios histórico-artísticos tratados y de una mayor difusión y conocimiento de los propios edificios entre la población en general. Respecto a la cuantificación de logros se pueden cifrar los siguientes: un número de 993 beneficiarios directos y otros 699 indirectos, considerando como beneficiario a los ciudadanos de los municipios rurales donde se han realizado las intervenciones de restauración. También hay que considerar un número de 36 organizaciones beneficiarias, a las que se ha apoyado de diversas formas: formación de su personal, ahorro de energía por eficiencia energética y mantenimiento, etc. Destaca, en este sentido, el fuerte beneficio generado por la aplicación de tecnologías avanzadas en los sistemas de monitorización de los templos, *Monitoring Heritage System* (MHS), desarrollado por la Fundación Santa María la Real, así como la utilización de tecnologías LED en iluminación, con lo que se ha conseguido reducir un 74 % la potencia total instalada en los templos restaurados hasta el momento. Asimismo, se puede citar un impacto socioeconómico en la región, a través de la creación de empleo en la zona y el reforzamiento de la actividad comercial.

Una información de detalle sobre el proyecto está disponible en las web www.romanicoatlantico.org y www.fundacioniberdrola.org.

Beneficios para la Compañía:

Iberdrola estima que los principales beneficios que obtiene de su compromiso con la sociedad son:

- Construir y reforzar relaciones de confianza con las comunidades, a través del apoyo a organizaciones sociales y a administraciones locales y regionales.
- Conseguir un mayor reconocimiento de marca y una mejora de su reputación corporativa.
- Mejorar la satisfacción de sus empleados, a través de su pertenencia a una Compañía valorada y reconocida socialmente.

Programa de voluntariado corporativo

Iberdrola promueve el voluntariado corporativo entre sus empleados, con la finalidad de poner en práctica la visión y los valores de la Compañía en los ámbitos de la mejora de la

calidad de vida de las personas y el cuidado del medio ambiente. Con estas prácticas se pretende: reforzar el sentido de pertenencia y mejorar el clima laboral; contribuir a formar éticamente a los empleados, fomentando la solidaridad; y promover, entre otros, los valores de participación, compromiso, responsabilidad y trabajo en equipo.

Desde hace varios años, Iberdrola está desarrollando su Programa de voluntariado corporativo, uno de cuyos ejes fundamentales es el *Portal internacional de voluntariado*, web punto de encuentro para compartir experiencias y reforzar la comunidad global de voluntarios del Grupo. Actualmente disponible en portugués, español e inglés, el portal ha logrado un nivel de accesibilidad AA, posibilitando un acceso universal a la web y a sus contenidos.

Entre los proyectos llevados a cabo en el marco de este programa destacan durante 2012 los siguientes:

- Vacaciones solidarias. La iniciativa Iberdrola-Sao Paulo 2.0 es un proyecto de colaboración que pretende formar en Brasil a un grupo de jóvenes en riesgo de exclusión social. En 2012 ha movilizado a un equipo internacional de 35 empleados voluntarios, que han atendido a 40 jóvenes. Esta iniciativa se prolongará en los 3 próximos años para dar la oportunidad de participar a un mayor número de jóvenes.
- Día internacional del voluntariado, celebrado el 20 de octubre en los principales países donde opera el Grupo. Cerca de 800 profesionales se han unido a esta celebración, participando en alguna de las más de 35 actividades llevadas a cabo.
- Iniciativa 'Cumpleaños' contra la desnutrición infantil. Iberdrola, como empresa colaboradora de Unicef, renueva por segundo año consecutivo su apoyo a esta campaña, cuyo reto es alcanzar los 20.000 días de tratamiento de la desnutrición aguda a través de donaciones de los empleados.
- Campaña 'Operación kilo Iberdrola'. La Compañía ha recaudado en sólo diez días, a través de donaciones de los empleados, 4.754 kilos de alimentos básicos para distribuirlos entre familias necesitadas. Esta campaña se celebrará bimestralmente.
- Constructor de futuro de Aldeas Infantiles. Como en años anteriores, se han entregado juguetes a los 65 menores que residen en la Aldea de Cuenca.
- Campaña 'Una sonrisa por Navidad'. Un año más, en colaboración con la Asociación Valdeperales de Madrid, se ha realizado esta campaña dirigida a niños desfavorecidos y en riesgo de exclusión social, gracias a la cual 200 menores reciben un regalo por Navidad.
- Observatorio del voluntariado corporativo. En colaboración con el IESE, se ha realizado la tercera jornada, con el objetivo de reunir a los responsables de las políticas de voluntariado corporativo, para que compartan experiencias que mejoren la gestión de estas iniciativas.

Durante 2012 se ha realizado también, conjuntamente con la Fundación de la solidaridad y el voluntariado de la Comunidad Valenciana (Fundar), el primer estudio académico sobre las "Competencias asociadas al desarrollo de acciones de voluntariado corporativo", demostrando que entre los empleados que realizan esta actividad existe un mayor desarrollo del trabajo en equipo, comunicación interpersonal, flexibilidad, etc. Este estudio refleja que el voluntariado corporativo puede servir como herramienta de formación y mejora para los responsables de recursos humanos de las empresas.

La Fundación Iberdrola

La Fundación Iberdrola ha continuado avanzando en su Plan Director 2010-2014, que tiene por objeto desarrollar diferentes iniciativas dirigidas a mejorar la calidad de vida de las personas en los países donde opera el Grupo Iberdrola. Los programas e iniciativas más relevantes, lanzados en 2012, en las cuatro áreas de la Fundación han sido:

a) Área de formación e investigación:

Destaca el Programa de becas y ayudas a la investigación en energía y medio ambiente,

Iberdrola promueve el voluntariado corporativo entre sus empleados, con la finalidad de poner en práctica la visión y los valores de la Compañía en los ámbitos de la mejora de la calidad de vida de las personas y el cuidado del medio ambiente

que este año ha concedido: 36 becas de postgrado para jóvenes españoles, británicos y estadounidenses, en universidades de prestigio de dichos países; 14 ayudas a la investigación en España y 3 becas de restauración de arte en el Museo del Prado, lo que ha supuesto un crecimiento del 10 % con respecto al año 2011.

En los Estados Unidos de América, mediante la iniciativa *Kenebec Valley Community College*, se ha proseguido dando apoyo a los programas educativos de formación en redes eléctricas de dicho centro.

b) Área de sostenibilidad y biodiversidad:

En España se ha seguido colaborando en varias iniciativas de apoyo a la biodiversidad, tales como el Programa para la protección del urogallo cantábrico (www.lifeurogallo.es), el Programa de migración de las aves (www.migraciondeaves.org) y los programas de recuperación de especies en peligro de extinción de la Comunidad de Madrid. El Programa de migración de las aves ha posibilitado marcar, por primera vez en el mundo, varios ejemplares de carracas con emisores GPS, para conocer sus movimientos migratorios y zonas de invernada. De esta manera, se eleva a 148 el número de ejemplares de diferentes especies de aves marcadas este año.

En el Reino Unido, como en años anteriores, se han patrocinado los galardones ambientales *Scottish Green Awards*, que reconocen las iniciativas de particulares y empresas en la lucha contra el cambio climático.

En Estados Unidos de América destaca el apoyo de las actividades de *Gulf of Maine Research Institute*, que trabaja en la preservación de la biodiversidad en el Golfo de Maine y que organiza programas educativos dirigidos a niños y jóvenes.

En Brasil destaca el programa *Energía comunitaria*, para la renovación de las instalaciones eléctricas residenciales en comunidades de rentas bajas.

c) Área de arte y cultura:

El principal proyecto de esta área es el Plan románico atlántico (www.romanicatlantico.org), que este año ha concluido la restauración de cuatro iglesias en Salamanca y Zamora, y tres en Portugal. Destacan los trabajos realizados en la Iglesia de San Martín de Castañeda.

En relación al Programa de restauración del Museo del Prado se ha llevado a cabo la restauración de varias obras maestras, como San Juan Bautista, de Tiziano o la copia de la Gioconda del Prado. Asimismo, prosigue el Programa de restauración e iluminación, que ha rehabilitado varios monumentos repartidos por España, como el Oratorio de San Felipe Neri, en Cádiz.

Se han patrocinado también varias exposiciones, habiendo sido las más relevantes "David Hockney: una visión más amplia" y "José Ramón Anda. Formas contra el tiempo", ambas en el Museo Guggenheim de Bilbao.

En el Reino Unido se ha patrocinado la actividad de la banda de gaiteros de ScottishPower, que ha obtenido un segundo puesto en los Campeonatos mundiales de música de gaitas.

En los Estados Unidos de América se ha celebrado la XII edición del *Rochester International Jazz Festival*, que es el más importante de dicha ciudad y uno de los más prestigiosos del país.

En Brasil, el proyecto *Energía en escena* ha contribuido a la promoción cultural mediante diferentes ciclos de cine brasileño.

d) Área de Cooperación y Solidaridad:

La Fundación Iberdrola ha lanzado la nueva convocatoria de su programa de ayudas sociales "Energía para la solidaridad", de la que se han beneficiado cuarenta y tres organizaciones sociales que trabajan en el territorio español, de entre más de quinientas solicitantes. El programa promueve iniciativas de apoyo a sectores de la población en situación o riesgo de exclusión social.

Asimismo, se ha seguido colaborando con la Fundación Theodora o con la Cruz Roja, en proyectos dirigidos a proporcionar ayuda a niños hospitalizados y al reparto de lotes de

La Fundación Iberdrola ha continuado avanzando en su Plan Director 2010-2014, que tiene por objeto desarrollar diferentes iniciativas dirigidas a mejorar la calidad de vida de las personas en los países en los que opera el Grupo

material higiénico entre familias con bajos ingresos, respectivamente.

En Reino Unido se han celebrado los galardones *Duke of Edinburgh Awards*, destinados al fomento del desarrollo personal y profesional entre los jóvenes.

En México se ha realizado la ampliación del Centro de Bachillerato Tecnológico Industrial y de Servicios de Tamazunchale.

En Brasil, la iniciativa *Meninos ecológicos* ha posibilitado que 30 estudiantes participen en diversas actividades dirigidas al cuidado medioambiental.

Para conocer en detalle los proyectos que apoya la Fundación Iberdrola se puede visitar www.fundacioniberdrola.org. Asimismo, puede ampliarse la información de Reino Unido, Estados Unidos de América o Brasil en las web de ScottishPower, Iberdrola USA o Elektro, respectivamente.

SO1.2 Diálogo y comunicación con la comunidad.

El Grupo Iberdrola dispone de diferentes vías de diálogo y comunicación con las comunidades en las que opera, siendo especialmente relevantes en las instalaciones de generación.

Durante la planificación y desarrollo de activos, tanto nuevos como ya existentes, habitualmente se realiza una consulta previa, que ofrece la oportunidad de identificar y abordar cualquier preocupación o área de interés. En cada proyecto se mantienen relaciones con las autoridades locales, las comunidades y todos aquellos grupos relevantes para el mismo. La información sobre el desarrollo previsto se presenta a través de boletines, exposiciones, presentaciones, reuniones, www.iberdrola.com, etc.

Durante la fase de operación, generalmente cada central de generación de Iberdrola realiza reuniones y actos informativos con colectivos sociales, manteniendo un estrecho contacto con los grupos comunitarios locales, asociaciones de vecinos, medios de comunicación y, en el caso de generación hidráulica, con los comités de implantación de los planes de emergencia.



Además, se disponen de procedimientos específicos para atender quejas y reclamaciones, según la tecnología de la instalación. Las comunicaciones recibidas, en general, son solicitudes de información sobre instalaciones, o peticiones medioambientales de grupos ecologistas.

Durante 2012 en España y Reino Unido, Iberdrola ha trabajado en la implantación de los requisitos de cumplimiento de la normativa internacional AA1000, que establece una serie de criterios para garantizar que la relación con los grupos de interés es oportuna, precisa y relevante para los intereses de los mismos, teniendo en cuenta los impactos operativos de la Compañía.

También se realizan habitualmente programas de visita a las instalaciones para colectivos próximos a la planta o presuntamente afectados.

Igualmente en las centrales nucleares se han implantado procedimientos específicos de diálogo y comunicación con las comunidades cercanas a las instalaciones:

- Comité de Información durante la construcción, explotación y desmantelamiento de las centrales nucleares, exigido por el Reglamento sobre Instalaciones Nucleares y Radiactivas. Este comité está presidido por un representante del Ministerio de Industria e integrado por un representante del titular de la instalación, del Consejo de Seguridad Nuclear, de las delegaciones del gobierno, de las comunidades autónomas y de los municipios en cuyo territorio esté ubicada la instalación. También pueden formar parte del mismo otros representantes de las Administraciones Públicas cuando la naturaleza de los asuntos que se vayan a tratar así lo requiera.
- Encuentros personalizados con los alcaldes del entorno, así como semestralmente reuniones conjuntas.
- Páginas web de las centrales nucleares, donde además de acceder a información actualizada sobre la planta, existe un canal directo de comunicación con la organización a través del cual el público puede formular preguntas sobre la instalación o cualquiera de sus procesos industriales.

En el caso de Nuclenor, se dispone de un centro de información, que en 2012 ha registrado 11.786 visitantes. Y la Asociación Nuclear Ascó-Vandellós dispone, desde enero de 2012 de un centro de este tipo, que ha recibido cerca de 3.000 visitas durante este año. Estos centros son un marco de referencia para la información, la formación y el encuentro con la sociedad y el entorno.

En los proyectos de energía renovable (principalmente parques eólicos), durante los procesos de planificación y desarrollo, la Compañía mantiene un diálogo activo con las comunidades afectadas y las partes interesadas. En algunos casos se organizan días de información pública para que las comunidades locales puedan plantear preguntas y que son utilizados por la Compañía para conformar los proyectos. También existen direcciones de correo electrónico para permitir a las comunidades locales comunicarse con la Compañía durante todo el proceso. Las principales cuestiones abordadas se refieren principalmente a ruido de obras, tráfico o exceso de polvo causado por las actividades de construcción.

Posteriormente, durante el proceso de operación, se dispone en la mayor parte de los casos de procedimientos que permiten a terceros transmitir sus preguntas, solicitudes de información y cualquier comentario. En este caso, las principales cuestiones se refieren al pago por arrendamiento, daños a los cultivos, derechos de paso, interferencias con la televisión, etc. Las reclamaciones o quejas formales se tramitan a través de un procedimiento de denuncia pública, tras lo que se aplican medidas correctoras concretas.

En las instalaciones de distribución, Iberdrola utiliza canales similares a los expuestos anteriormente. Cabe destacar que Estados Unidos de América se ha apoyado la creación y financiación de un "Defensor del pueblo" en los casos necesarios con el fin de facilitar la resolución de conflictos entre Iberdrola USA y los propietarios de tierras colindantes. A través de este proceso, la Compañía ha sido capaz de resolver muchos de los casos, por ejemplo, tomando las medidas adecuadas para restituir las tierras agrícolas a usos productivos después de las actividades de construcción de redes.

En defensa de una actuación empresarial éticamente responsable, Iberdrola es contraria a prácticas relacionadas con la corrupción, en cualquiera de sus formas

En cuanto a las instalaciones de gas de Enstor, cada instalación publica un *Folleto de concienciación pública*, que pretende educar a la población local en la detección de fugas en conducciones, peligros potenciales y notificaciones de emergencias.

En Brasil, en el caso de Elektro, debido a los accidentes de la población con la red eléctrica, la empresa desarrolla diversos programas educativos para incrementar la seguridad de las comunidades locales.

EU22 Número de personas desplazadas, física o económicamente, y compensaciones concedidas, desglosados por tipo de proyecto.

En el ejercicio 2012 no se han producido desplazamientos de esta naturaleza, aunque en algunos proyectos se siguen llevando a cabo acciones de mitigación del impacto iniciadas en ejercicios anteriores, como por ejemplo, en la central hidroeléctrica de Teles Pires en Brasil. En esta instalación se están implementando programas de apoyo a la reinserción, como la formación de pescadores y mineros del río, rehabilitación e incremento de la actividad turística y de ocio en los alrededores del embalse y el fomento de las actividades económicas locales.

Aspecto: Corrupción

SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

En términos generales, en el perímetro social no se han llevado a cabo análisis específicos en los negocios con respecto a riesgos relacionados con la corrupción, aunque se han llevado a cabo diversas actuaciones en esta materia.

- En Reino Unido, como resultado de la entrada en vigor de la *Bribery Act*, la Dirección de Auditoría Interna del Grupo ha realizado una auditoría anual sobre la implementación de las medidas adecuadas para asegurar el cumplimiento de dicha norma. Los resultados de dicha auditoría permiten afirmar que el Grupo Iberdrola en Reino Unido se ha dotado de unos mecanismos adecuados que garantizan el cumplimiento de dicha ley. ScottishPower ha actualizado los procedimientos de compras incorporando los requisitos aplicables a las relaciones con proveedores respecto a la *Política contra el soborno*.
- En Estados Unidos de América, Iberdrola USA dispone de un mapa de riesgos de toda la empresa. Cada área de negocio tiene la obligación de informar periódicamente de la identificación de cualquier riesgo que pudiera tener un impacto significativo sobre la compañía incluyendo una descripción, el impacto, probabilidad de ocurrencia y el plan de acción para mitigarlo. Trimestralmente, se consolida un informe con los riesgos de toda la compañía, que es analizado por el Comité de Supervisión de Riesgos, encargado de examinar los riesgos y hacer recomendaciones sobre la estrategia de la empresa sobre la gestión de los mismos. Iberdrola USA de forma específica, ha desarrollado un Programa de cumplimiento ("*Compliance Program*") y un anexo al *Código ético* para prevenir y detectar violaciones de dicho código y abordar los riesgos asociados con la corrupción, con el propósito entre otros de proporcionar a los empleados instrucciones de actuación en situaciones concretas.
- En Iberdrola Ingeniería y Construcción se ha desarrollado, aprobado e implementado, por parte de su Consejo de Administración, y tras los correspondientes procesos de auditoría, un Programa de cumplimiento ético como un programa específico y eficaz para la prevención, detección y reacción ante la comisión de posibles delitos y demás actos ilícitos y situaciones de fraude.

SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.

En defensa de una actuación empresarial éticamente responsable, Iberdrola es contraria a prácticas relacionadas con la corrupción, en cualquiera de sus formas.

Desde el punto de vista externo, los empleados del Grupo deben cumplir con el *Código ético* y las políticas empresariales aprobadas, que establecen que estas prácticas no deben utilizarse como medio para obtener beneficios personales o trato ventajoso para la Compañía.

Durante el ejercicio 2012, en España se han desarrollado campañas de comunicación sobre el *Código ético* para a toda la plantilla y cursos presenciales para los directivos de las sociedades del Grupo.

En ScottishPower, en el año 2012, se han desarrollado cursos de formación en estas materias a los que han asistido 183 empleados. Además, se han identificado los empleados susceptibles de incurrir en faltas en materia de corrupción. De los 206 empleados identificados el 89 % ha completado la formación requerida.

En Iberdrola México, en el año 2012, se ha realizado una explicación profunda del *Código ético* a la plantilla.

SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

Iberdrola ha analizado un presunto caso de corrupción de un antiguo empleado de Iberdrola Ingeniería y Construcción, derivado de una presunta actuación irregular y contraria a la normativa interna del Grupo, por el cual ha sido despedido.

Durante el ejercicio, no se han producido resoluciones judiciales relacionadas con casos de corrupción, ni se han registrado incidentes que hayan motivado la cancelación de pedidos o contratos con proveedores del Grupo.

Aspecto: Política pública

SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".

Iberdrola mantiene dos tipos de relaciones con los organismos reguladores:

- Relaciones dirigidas a conseguir que la regulación sea eficiente y permita un mercado en competencia en las actividades no sometidas a monopolio natural y una retribución suficiente para los negocios regulados. Para ello se mantiene un diálogo permanente y constructivo en el que se intercambian información, conocimientos y opiniones. De esta forma, Iberdrola conoce las inquietudes y propuestas de los organismos reguladores y les expone sus opiniones y puntos de vista en la legítima defensa de sus intereses, los de sus accionistas y sus clientes y usuarios. También participa activamente, tanto en las "consultas públicas" que realizan los organismos reguladores para recabar la opinión de los agentes implicados en los procesos previos a la revisión de la regulación o de definición de las políticas energéticas nacionales, como en los propios procesos oficiales de tramitación de la normativa y en el seguimiento de su aplicación.

Iberdrola, como criterio general, defiende los principios de buena regulación: proporcionalidad, eficacia y eficiencia, responsabilidad e independencia, consistencia y credibilidad y finalmente transparencia y claridad. En relación con aspectos concretos de la regulación energética defiende entre otras cosas:

- Suficiencia tarifaria para las actividades reguladas.
 - Plena liberalización de las actividades destinadas a la generación y el suministro final, incluyendo la eliminación de las tarifas integrales.
 - Introducción de medidas de protección al consumidor vulnerable.
 - Internalización de todos los costes, incluidos los ambientales.
 - Promoción de las energías renovables y la eficiencia energética, de una forma compatible con los principios de mercado.
 - Garantizar la seguridad de suministro.
 - Constitución del mercado único europeo.
- Aportación de toda la información que requieren los organismos reguladores, tanto para el ejercicio normal de su actividad, como la demandada de forma coyuntural.

Además de las relaciones directas con los organismos reguladores, Iberdrola y las empresas de su Grupo participan en el proceso regulatorio a través de asociaciones empresariales nacionales e internacionales a las que pertenecen. Asimismo, están presentes en foros y organizaciones de debate e investigación sobre temas regulatorios.

En relación con las actividades de *lobbying*, Iberdrola se ha inscrito en febrero de 2012 en el Registro de Transparencia, creado por las instituciones europeas para dotar de la adecuada transparencia a las relaciones de estas instituciones con empresas, ONG, asociaciones ciudadanas, grupos de reflexión, etc. Dicho registro ha sido creado por el Parlamento Europeo y la Comisión Europea, y el Consejo de la Unión Europea apoya la iniciativa. La ficha de Iberdrola en el registro se puede encontrar en <http://ec.europa.eu/transparencyregister/public/consultation/displaylobbyist.do?id=41816938101-07>. En sus actividades de influencia en las políticas públicas, Iberdrola USA ha realizado las contribuciones económicas indicadas en el registro norteamericano <http://soprweb.senate.gov/index.cfm?event=selectfields>.



Carrera contra
el Cáncer
(Reino Unido).

SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.

Iberdrola es una empresa con una posición neutral desde el punto de vista político. En el ejercicio 2012 ninguna de las empresas del Grupo, excepto en Reino Unido y Estados Unidos de América, ha contribuido a la financiación de partidos políticos o a organizaciones dependientes de los mismos.

ScottishPower ha aportado un total de 28.360 euros distribuidos entre distintos partidos de todo el espectro político del Reino Unido, para el patrocinio de conferencias y eventos, de acuerdo a la ley *Political Parties, Elections and Referendums Act* del año 2000.

En Estados Unidos de América, las empresas filiales de Iberdrola, NYSEG y RG&E han realizado aportaciones a candidatos y partidos políticos a nivel estatal por un total de 7.781 euros, informando sobre las mismas de acuerdo a la legislación vigente. Del mismo modo, el Negocio de renovables en este país ha realizado aportaciones por un total de 36.651 euros, a nivel federal y estatal. En ambos casos se incluyen exclusivamente las aportaciones de la filial, sin contabilizarse las aportaciones realizadas por los empleados, que son ajenas a la misma y totalmente voluntarias.

Aspecto: Comportamiento de competencia desleal

SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.

La Comisión Nacional de la Competencia dictó, en marzo de 2007, una resolución en la que se imponía a Iberdrola Generación, S.A.U. una multa de 38.710.349 euros, por supuesta infracción de abuso de posición dominante derivada del funcionamiento en régimen de restricciones técnicas del grupo 3 de la Central de Castellón y los grupos 4 y 5 de Escombreras. Contra esta resolución se interpuso recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional solicitando, además, la suspensión de la sanción recurrida, suspensión que fue acordada por la Sala. En julio de 2009 la Audiencia Nacional dictó sentencia desestimatoria contra la que se presentó recurso de casación ante el Tribunal Supremo, manteniéndose la suspensión de la eficacia de la sanción. El Tribunal Supremo desestimó el recurso de casación de Iberdrola Generación, S.A.U., que presentó recurso de amparo ante el Tribunal Constitucional. Con fecha 4 de octubre de 2012 nos fue notificada la inadmisión del recurso de amparo por el Tribunal Constitucional. Iberdrola Generación, S.A.U. se encuentra analizando la posibilidad de interponer recurso ante el Tribunal Europeo de Derechos Humanos.

Durante el año 2009 se resolvió el expediente sancionador incoado en 2007 por la Comisión Nacional de la Competencia, contra Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U., como consecuencia de la denuncia formulada por la comercializadora Céntrica Energía, S.L., (paralela a la presentada por dicha sociedad frente al resto de distribuidoras pertenecientes a grupos verticalmente integrados) por un supuesto abuso de posición de dominio en relación con el acceso masivo a su base de datos de puntos de suministro. La resolución, que impone una sanción de 15.000.000 euros, fue impugnada ante los tribunales de justicia (Audiencia Nacional) que desestimaron el Recurso Contencioso-Administrativo presentado. Se ha interpuesto Recurso de Casación ante el Tribunal Supremo.

En el 2010, Céntrica Energía, S.L. formuló demanda ante el Juzgado de lo Mercantil nº 1, de Bilbao, por la que reclamaba 11.900.000 euros por unos pretendidos daños y perjuicios, precisamente en base a la sanción anterior impuesta por la CNC, por un supuesto abuso de posición de dominio, por no haber permitido el acceso masivo a la base de datos de puntos de suministro. Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U. se opuso a esta demanda, en síntesis, por prescripción de la acción, y en todo caso, por haber cumplido rigurosamente con la normativa sectorial vigente y con el criterio establecido por la Comisión Nacional de Energía (o CNE) desde 2002 en esta materia. Con fecha 16 de julio

Además de las relaciones directas con los organismos reguladores, Iberdrola y las empresas de su Grupo participan en el proceso regulatorio a través de asociaciones empresariales nacionales e internacionales a las que pertenecen

de 2010 se dictó sentencia favorable a Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U., que estimó la prescripción. Recurrida de contrario esta sentencia en apelación ante la Audiencia Provincial de Vizcaya, con fecha 27 de julio de 2011 se ha dictado nueva sentencia confirmatoria de la anterior, apreciando igualmente la prescripción y que ha sido recurrida ante el Tribunal Supremo en contrario, encontrándose el recurso pendiente de admisión a trámite.

También en el año 2008 la mencionada comercializadora Céntrica Energía, S.L. formuló otra denuncia contra la Asociación Española de la Industria Eléctrica (UNESA) ante la misma Comisión Nacional de la Competencia, por una supuesta actuación obstaculizadora de la competencia, al haber interpuesto recurso contencioso-administrativo contra la Orden Ministerial ITC/3860/2007, de 28 de diciembre, que en su disposición adicional tercera regulaba el referido acceso masivo a las bases de datos de las distribuidoras eléctricas. La Audiencia Nacional, en febrero de 2008, acordó la suspensión cautelar de esta Orden, ante la apariencia de buen derecho del recurso que denunciaba la infracción de la normativa de protección de datos personales. Tras la modificación de esta disposición adicional, por Orden Ministerial 694/2008, de 15 de marzo de 2008, la Audiencia Nacional revocó la suspensión cautelar anterior, aunque la Dirección de Investigación de la CNC continuó el expediente sancionador. Finalmente, el 2 de noviembre de 2009, la CNC resolvió de forma favorable al archivo del expediente. Sin embargo, los siguientes 5 y 6 de noviembre, la Dirección de Investigación de la CNC realizó una inspección de la sede de UNESA, al haber incoado un expediente de información reservada, por presuntas prácticas restrictivas (actuación concertada) de las empresas asociadas en UNESA.

En efecto, la Comisión Nacional de la Competencia incoó el 24 de junio de 2009 un expediente sancionador, que se ha tramitado con el número S/0159/09, frente a diversas distribuidoras eléctricas (entre ellas Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U.) por una conducta consistente en impedir, restringir o falsear la competencia en el mercado nacional de suministro de electricidad. Como consecuencia de la inspección mencionada en el párrafo anterior, UNESA fue imputada en el expediente sancionador. Adicionalmente, el 30 de abril de 2010 la Dirección de Investigación de la Comisión Nacional de la Competencia acordó ampliar la incoación del expediente a, entre otras, Iberdrola, S.A. por una existencia de estrategia de coordinación en el sector eléctrico tendente, entre otros, a la obstaculización del cambio de comercializador de electricidad.

El 28 de julio de 2010 le fue notificada a Iberdrola, S.A. la propuesta de resolución de la Dirección de Investigación frente a la que aquélla presentó sus alegaciones. (Iberdrola Distribución Eléctrica S.A.U. no ha sido finalmente imputada en este expediente). El 22 de diciembre de 2010 el Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia acordó la apertura de un periodo de prueba previo al dictado de la resolución. Finalmente, el pasado 13 de marzo de 2011 se notificó a la Compañía la resolución sancionadora de este expediente, que impuso a Iberdrola, S.A. una sanción de 21.612.000 euros. Esta resolución fue recurrida ante la jurisdicción contencioso-administrativa, encontrándose pendiente de la contestación a la demanda por parte del abogado del Estado.

Por otra parte, durante 2011 ha continuado tramitándose el procedimiento previsto en el artículo 88, apartado 2, del Tratado CE abierto por la Comisión Europea contra España (Ayuda Estatal C3/2007) en relación con la posibilidad de que el sistema de tarifas reguladas de electricidad pueda ser considerado como ayuda estatal prohibida por el Tratado de la que serían beneficiarios, por un lado las empresas consumidoras finales y, por el otro, los distribuidores de electricidad. En dicho procedimiento, instado tras denuncia de las entidades Céntrica, P.L.C. y Céntrica Energía, S.L., se presentaron sendos escritos de observaciones tanto de la UNESA, como de Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U., centrándose la defensa en el carácter absolutamente regulado de la actividad de distribución eléctrica en España y en la inexistencia de ventaja alguna para los distribuidores en relación con los comercializadores libres de electricidad, en definitiva considerando la no concurrencia de ayuda estatal prohibida a favor de los primeros. En este expediente, que se circunscribe únicamente al ejercicio 2005, se espera un resultado definitivo favorable que declare la inexistencia de ayudas ilegales en lo que a las empresas distribuidoras de electricidad se refiere.

Además de las denuncias ante la CE, Céntrica ha interpuesto diversos recursos solicitando la nulidad de las disposiciones tarifarias nacionales que reconocen los déficits de las actividades reguladas en la medida que en ellas no se reconocen déficits similares a la actividad de comercialización. Tanto el Tribunal Supremo como la Audiencia Nacional han acordado aplazar los señalamientos para votación y fallo de los citados recursos, hasta conocer la resolución de la Comisión Europea que ponga término al procedimiento sobre Ayuda Estatal C 3/2007, incoado a raíz de la denuncia de Céntrica.

El 24 de febrero de 2012 nos fue notificada la resolución sancionadora del expediente S/0213/10 de la Comisión Nacional de la Competencia, que impone solidariamente a Iberdrola, S.A., Iberdrola Generación, S.A.U. e Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U. una sanción de 10.685.000 euros por una infracción grave de falseamiento de la competencia por actos desleales consistente en el traspaso de contratos desde la comercializadora de último recurso a la comercializadora libre, sin recabar el consentimiento expreso del consumidor exigido por la normativa sectorial. La resolución sancionadora se encuentra recurrida ante la jurisdicción contencioso-administrativa, que ha concedido la suspensión de su ejecución.

Ofgem, organismo regulador británico del sector energético, ha venido desarrollando desde julio de 2011 una investigación en el marco de la Ley de la Competencia del Reino Unido que afecta a las seis grandes compañías comercializadoras de ese país (incluyendo ScottishPower) y a la asociación sectorial que las representa (*Energy Retail Association*). La investigación tiene como objeto determinar si el código de buenas prácticas para la venta directa promovido desde dicha asociación contraviene la normativa de competencia al establecer que sólo agentes que trabajen en exclusiva para una compañía puedan realizar ventas a domicilio, vedando así dicha actividad a cualquier otro intermediario o bróker que no opere en régimen de exclusiva.

En el resto de sociedades del Grupo Iberdrola no se han registrado casos relacionados con prácticas monopolísticas o en contra de la libre competencia.

Aspecto: Cumplimiento normativo

SO8 Valor monetario de las multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

Siguiendo el protocolo técnico para este indicador, se incluyen las multas y sanciones adicionales a las señaladas en los indicadores EN28 y PR9, con los importes indicados en el cuadro siguiente:

MULTAS SIGNIFICATIVAS Y SANCIONES NO MONETARIAS ⁵⁶			
	2012	2011	2010
Multas impuestas (€)	27.637.561	29.623.567	2.571.302
Sanciones no monetarias (nº)	0	13	1
Casos a través de mecanismos de arbitraje o similares (nº)	5	1	1

⁵⁶ Las sanciones recibidas por causas monopolísticas y contra la libre competencia se reportan en el indicador SO7.

El importe total se desglosa por zonas geográficas como sigue: España 10.863.243 euros, Brasil 16.766.638 euros y otros países 7.680 euros. En 2012 se han reducido o anulado multas de ejercicios anteriores por un importe de 1.867.909 euros, correspondientes a la filial brasileña Elektro.

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTO

1. ENFOQUE DE GESTIÓN

a) Introducción

Iberdrola pone a disposición de los consumidores diversos productos, siendo los más importantes la electricidad y el gas natural comercializados en mercados minoristas. El resto de actividades del Grupo no tienen relevancia destacable, por su naturaleza y alcance, en relación con los clientes a efectos del presente informe.

En el apartado 3.6 del presente informe, se especifican los países en los que se realiza la comercialización de estos productos, considerándose también de pequeña relevancia, en su impacto sobre el colectivo de clientes de la Compañía, las actividades realizadas en Portugal, Alemania y Francia. Por lo tanto, la información recogida en este capítulo corresponde a las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica y gas, en los mercados minoristas de España, Reino Unido, Estados Unidos de América y Brasil con la excepción del indicador específico EU30, relativo a los factores de indisponibilidad de las centrales productoras.

b) Responsabilidad en la organización

Las empresas del Grupo y las participadas cubiertas en este informe atienden en conjunto, a 31,7 millones de puntos de suministro de energía, de los cuales 28,1 corresponde a energía eléctrica y 3,6 a suministro de gas. En el presente informe en el indicador EU3⁵⁷ se detalla esta información por tipo de usuarios.

El Grupo Iberdrola opera con una estructura organizativa en la que el Negocio regulado incluye las actividades de transporte y distribución de energía y cualquier otra de naturaleza regulada que se originen en España, Reino Unido, Estados Unidos de América y Brasil, y el Negocio liberalizado incluye las actividades no reguladas en España, Portugal, Reino Unido, México, y Europa Continental. La responsabilidad sobre las actividades tratadas en el presente capítulo se establece para cada uno de los negocios en función de sus competencias.

c) Políticas, objetivos y resultados

En el ámbito de la comercialización de productos y servicios son de aplicación las políticas aprobadas por el Consejo de Administración de la Compañía, disponibles en www.iberdrola.com. En los indicadores del presente capítulo se describen las actividades realizadas por Iberdrola en este ámbito y los resultados obtenidos.

d) Privacidad de los datos personales

En los países en los que opera Iberdrola, la privacidad de la información personal de los clientes queda protegida por la obligada aplicación del *Código ético*, en el que se establece que el Grupo garantizará la confidencialidad de los datos de sus clientes y que la captación, utilización y tratamiento de los datos de carácter personal de los clientes deberán realizarse de forma que se garantice el derecho a su intimidad.

La Dirección de Seguridad Corporativa es el organismo de la Compañía responsable de aplicar estos principios, para lo que ha llevado a cabo un proceso de regularización en el tratamiento de los datos de carácter personal de los que dispone el Grupo: clientes, trabajadores, proveedores (personas físicas), etc., realizando para ello la

⁵⁷ La información por área geográfica se encuentra en la Información complementaria del *Informe de sostenibilidad 2012*, disponible en www.iberdrola.com.

identificación de tipos de datos y tipos de tratamientos, así como las áreas que hacen uso de los mismos.

De cara a garantizar el cumplimiento de los requisitos exigibles, el Grupo Iberdrola ha establecido una estrategia interna para sus empresas soportada en las siguientes bases: publicación de una norma interna de cumplimiento y designación de roles y responsabilidades en cada una de las organizaciones, para identificar nuevos tratamientos o cambios de los existentes y hacer cumplir los requisitos establecidos.

La Dirección de Seguridad Corporativa también ha desarrollado un programa de concienciación y formación a lo largo de estos años, soportado mediante un conjunto de acciones específicas integradas dentro de los programas formativos de la Compañía, realizando acciones de seguimiento.

En España, Reino Unido, Estados Unidos de América y Brasil existe determinada legislación en la materia que los profesionales del Grupo deben atender, disponiéndose de los procesos adecuados para ello.

e) Aspectos destacados en el ejercicio 2012

En términos generales, tanto la legislación aplicable como las actuaciones desarrolladas por la Compañía en cada país han ido evolucionando progresivamente para acomodar las características de la prestación del servicio eléctrico y de gas a las circunstancias del mercado y a su impacto sobre el cliente final. Los aspectos más destacados del ejercicio han sido los siguientes:

- La trasposición a la legislación española de directivas comunitarias en materia de electricidad, gas y comunicaciones electrónicas, así como la modificación del sistema de retribución y la actualización de los peajes de acceso a la red y del plan de sustitución de contadores.
- Las actividades desarrolladas para la trasposición de la directiva sobre emisiones industriales en Reino Unido, por su impacto en el desarrollo del parque de generación de este país, en el que también se han llevado a cabo consultas para modificar la regulación ambiental y se han acordado, con el regulador, las condiciones para el desarrollo de la red de transporte.
- Las importantes infraestructuras eléctricas y de gas desarrolladas en Estados Unidos de América.
- Las excepcionales condiciones meteorológicas sufridas por redes eléctricas de la Compañía en Escocia y en el estado norteamericano de Nueva York, destacándose en ambos casos los recursos materiales, económicos y humanos dedicados para paliar los daños causados.
- La actualización de la legislación brasileña ha afectado a varios aspectos de la relación comercial con los clientes, del tratamiento de las quejas y de la atención telefónica. En el ámbito regulatorio destaca la renovación de las concesiones de las licencias a empresas de generación, transporte y distribución y el anuncio de una nueva revisión tarifaria extraordinaria prevista para el mes de febrero de 2013.

Las empresas del Grupo y las participadas cubiertas en este informe atienden en conjunto, en términos consolidados, a 31,7 millones de puntos de suministro de energía

Aspecto específico del sector eléctrico: acceso

EU23 Programas, incluidos aquellos desarrollados en colaboración con el gobierno, para mejorar o mantener el acceso a la electricidad y los servicios de atención al cliente.

La Compañía, a través de sus empresas filiales y participadas que comercializan energía eléctrica, dispone de programas para mejorar el acceso a la electricidad a determinados colectivos, bien por su situación de vulnerabilidad o por diferentes dificultades específicas, definiendo en cada caso qué personas están en dicha situación de riesgo o pueden ser vulnerables.

En España, además del denominado *bono social*, que es financiado y gestionado por las compañías eléctricas y que permite costes más bajos de la electricidad para los usuarios con determinadas características sociales, económicas y de consumo, para el conjunto de los clientes se ofrecen planes de pago personales, servicio de cuota fija mensual o seguros de protección de pagos, además de múltiples acciones para la promoción de la eficiencia energética y el ahorro, lo que contribuye también a reducir el coste de las facturas de los clientes.

En Estados Unidos de América existen acuerdos con la Administración para ayudar a clientes en riesgo de exclusión y ejemplo de ello son la colaboración con la Cruz Roja para atender estos colectivos, o las ayudas para clientes que dependan de bombonas de oxígeno cuyas posibles desconexiones son revisadas por un defensor del cliente antes de producirse. Algo similar ocurre en Reino Unido con los clientes identificados como vulnerables por razones de edad, salud, discapacidad u otra causa grave, existiendo procedimientos adoptados por la empresa, sin financiación por la Administración, para evitar las desconexiones por falta de pago.

Por su parte en Brasil, tanto las empresas participadas del Grupo, Coelba, Cosern y Celpe, como la filial Elektro, han puesto en marcha iniciativas con grupos en riesgo de exclusión para garantizar el acceso a la electricidad, como el programa *Luz para todos*, en colaboración con el Gobierno, e iniciativas que promueven la eficiencia energética, como por ejemplo el *Projeto Verde* o *Educación Energía*, en el que a través de la capacitación de profesionales, formación de estudiantes en las escuelas, o a través de donación de electrodomésticos o bombillas, se traslada la importancia de un uso racional y seguro de la energía.

Aspecto específico del sector eléctrico: suministro de información

EU24 Prácticas para abordar las barreras idiomáticas, culturales, de analfabetismo y relacionadas con discapacidades que dificultan el acceso y la utilización segura de la electricidad y los servicios de atención al cliente.

Accesibilidad de la información

Las empresas distribuidoras y comercializadoras del Grupo Iberdrola han desarrollado diversas prácticas para facilitar la efectiva comunicación con clientes con dificultades específicas. Las más relevantes se describen a continuación:

En el ejercicio 2012 ha seguido vigente el *Plan Carefree*, por el que ScottishPower ofrece diversos servicios a clientes con discapacidades, deficiencia visual o auditiva, enfermedades crónicas o que sean mayores de sesenta años de edad. Dicho servicio incluye la provisión de facturas en braille, con texto impreso en tamaño grande, en discos compactos o en cintas de audio. Asimismo, si se comunica con la empresa un cliente con dificultades para expresarse en inglés, se dispone de un servicio de traducción para facilitar la comunicación en los casos que sea necesario. Se mantiene también este año la publicación de una guía para el cliente denominada *Clientes con necesidades especiales*,

La Compañía dispone de programas para mejorar el acceso a la electricidad a determinados colectivos



Instalación de torres eléctricas en España.

con el fin de brindar mayor asistencia y asesoramiento.

En España, este año se ha incorporado un servicio de vídeo-interpretación en lengua de signos en el servicio de atención al cliente, que es además una herramienta de intercambio de mensajes escritos, de forma que se cubran las necesidades de las personas sordas, independientemente de su grado y tipo de discapacidad o de su conocimiento o no de la lengua de signos. Este servicio es el primero de estas características que se pone en marcha en el sector energético y es fruto del acuerdo de colaboración suscrito entre Iberdrola y la Fundación CNSE. Por otro lado, la página web corporativa dispone del certificado “Doble-A Technosite + Euracert WCAG 1.0”, de las directrices de accesibilidad para el contenido “web 1.0 del W3C-WAI”, así como los requisitos necesarios para satisfacer la Norma UNE 139803:2004, establecida por el Real Decreto 1494/2007 para regular el grado de accesibilidad aplicable a las páginas de internet de empresas de servicios públicos. A través del perfil de clientes en Twitter (@Tulberdrola), se difunden mensajes informativos sobre medidas de seguridad y ahorro energético, elaborados de manera accesible, para garantizar que puedan ser leídos también por personas con discapacidad visual y se promueven campañas entre colectivos de discapacitados, eliminando las barreras de comunicación en temas de seguridad, formación y educación.

Las empresas norteamericanas NYSEG, RG&E y CMP disponen de diversos servicios para atender a las personas con deficiencias auditivas o visuales. También disponen de servicios especiales como “abogados de los clientes”, para que asistan a las personas con necesidades especiales en la elección de los servicios que les puedan ser útiles. Disponen igualmente de profesionales para atender los teléfonos de atención al cliente en otros idiomas, además del inglés.

En el ámbito brasileño, Celpe, Coelba, Cosern y Elektro han desarrollado diferentes programas para facilitar a personas con deficiencias visuales y auditivas la atención, la información y el acceso a la facturación, entre ellos: páginas web accesibles, facturas en braille, teléfonos de atención exclusiva a personas con problemas de audición, documentación y cartelería especiales, así como personal entrenado en el lenguaje de signos.

Educación en el uso seguro de la electricidad

La seguridad de los usuarios de la red eléctrica, ya sean clientes, trabajadores, contratistas, etc., es una preocupación constante en las empresas filiales y participadas del Grupo. Por ello se dispone, en los diferentes ámbitos geográficos, de planes, programas y actuaciones en el ámbito de la información y la formación, como se detalla a continuación:

La página web corporativa dispone de un apartado específico destinado a difundir los aspectos más relevantes relacionados con la seguridad y ofrecer consejos para un uso seguro de la electricidad, así como pautas a seguir en caso de accidente eléctrico.

En España, se llevan a cabo numerosas acciones formativas e informativas para el público en general, asociaciones de consumidores y colectivos especiales, como discapacitados y personas de la tercera edad, así como jornadas dirigidas a cuerpos concretos como Policía, Bomberos o Protección Civil, y se activan simulacros y específicamente los clientes, reciben información al respecto a través de la factura y en la citada web.

En ScottishPower sus extensas campañas de promoción de la seguridad eléctrica en 2012 llegaron, a través de programas en colegios y de simulacros y actuaciones con grupos, a 69.088 escolares; su web sobre seguridad *PowerWise* recibió 100.991 visitas durante el año y se entregaron *packs* de seguridad a 300 colegios. Son intensas también las campañas de información que se llevan a cabo a través de seminarios y presentaciones destinadas a diversos grupos acerca de la seguridad eléctrica en el trabajo.

Los clientes de Iberdrola USA reciben información a través de las webs y de sus publicaciones acerca de los daños o los posibles problemas que se puedan dar en caso de fuertes tormentas o apagones, en las que se dan recomendaciones y consejos de seguridad para casos de clima severamente adverso, en el que pueden darse caídas de línea o de otros equipos.

En Brasil la seguridad constituye también una preocupación constante, siendo numerosas las iniciativas que las empresas han puesto en marcha: en Elektro se ha celebrado la *Semana nacional de seguridad de la población*, en la que se ha atendido a



Charla para escolares sobre medidas de seguridad en la energía (Reino Unido).

4.102 personas; en Celpe se han celebrado jornadas similares en la región de Agreste, seguidas por 6.352 personas, además de otros proyectos como *Educação com Energia* en la que participaron 11.823 alumnos y profesores; en Coelba y Cosern se han seguido llevando a cabo los proyectos de *Energia Amiga* y de *Nova Geladeria* en los que este año han participado 5.344 y 4.300 personas respectivamente, donde se dan a conocer prácticas seguras en el uso de la electricidad.

2. INDICADORES DEL DESEMPEÑO EN RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTO

Aspecto: Salud y seguridad del cliente

PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.

Todas las fases del ciclo de vida de los productos están altamente reguladas, por ser actividades básicas para el desarrollo de la economía de un país y por la mejora que suponen en el bienestar de sus ciudadanos.

En la etapa de planificación, la opinión pública participa, a través de sus representantes sociales y políticos, en amplios debates sobre el modelo energético a seguir en el país, teniendo en cuenta los aspectos económicos, ambientales, de salud y de seguridad y fiabilidad de suministro, generándose las políticas públicas que sirven de base para que las empresas del Grupo Iberdrola adopten sus estrategias de inversión de forma acorde con las mismas.

Para la producción de energía eléctrica, los países en los que Iberdrola opera disponen de una amplia regulación ambiental y laboral para garantizar que los riesgos existentes para la salud y seguridad de las personas se mantienen dentro de los límites regulados y las empresas facilitan la información necesaria para comprobar que en la construcción, operación y mantenimiento de las plantas de generación se mantienen las condiciones de funcionamiento previstas en la regulación y en sus especificaciones técnicas.

Del mismo modo, en las fases de transporte y distribución de electricidad y gas existe una amplia normativa que regula la construcción, operación y mantenimiento de estas instalaciones de forma que las empresas despliegan los medios humanos, materiales y económicos necesarios para minimizar los riesgos eléctricos y los asociados con la manipulación del gas natural.

Como productos de características muy específicas, no les es aplicable la posibilidad de certificarse en los aspectos de salud y seguridad para sus clientes, al no existir este tipo de certificaciones en el mercado.

La influencia de los campos eléctricos y magnéticos sobre las personas ha sido históricamente objeto de debate público, y los estudios realizados al respecto muestran que, con las distancias de seguridad adoptadas actualmente para la construcción de estas instalaciones, no se identifican efectos perjudiciales para la salud de las personas. Iberdrola aplica en este caso el principio de prudencia y se muestra dispuesta a colaborar con las autoridades públicas para adoptar las medidas preventivas o paliativas que se consideren convenientes para evitar riesgos o daños a la salud. Durante el ejercicio 2012, ha habido una denuncia en Estados Unidos de América relacionada con los efectos de los campos electromagnéticos en el perímetro objeto del informe.

Todas las fases del ciclo de vida de los productos están altamente reguladas, por ser actividades básicas para el desarrollo de la economía de un país y por la mejora que suponen en el bienestar de sus ciudadanos

El conjunto de empresas que constituyen el perímetro de información del presente informe, cumple en líneas generales con los requisitos técnicos relativos a los campos eléctricos y magnéticos, aunque se han identificado tres disconformidades en Coelba (Brasil), que han sido remitidas al organismo Aneel para su adecuación.

Se considera que la forma más eficaz para proteger la salud y seguridad públicas en el uso de la electricidad y el gas es la formación e información al consumidor. Por ello, las empresas filiales y participadas de Iberdrola disponen de mecanismos para informar y formar al público, a través de sus páginas web, mediante información en factura, o a través de campañas informativas o formativas dirigidas a diversos colectivos. De forma complementaria, se ofrece a los clientes productos y servicios que proporcionan una seguridad adicional en el hogar y en la empresa.

Iberdrola, en todas las fases del ciclo de vida de todos los productos que comercializa, respeta la legislación vigente en lo relativo a los temas de salud y seguridad para sus clientes, adopta las medidas necesarias para ello y promueve de forma activa una formación adecuada de sus clientes en la materia.

PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

En el ejercicio 2012, se ha tenido constancia de veintiseis de estos incumplimientos en Celpe (Brasil) y dos en Estados Unidos de América, que han dado lugar a las multas recogidas en el indicador PR9.

INCIDENTES DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LA REGULACIÓN LEGAL O DE CÓDIGOS VOLUNTARIOS			
	2012	2011	2010
Número total de incumplimientos	28	1	0

EU25 Número de lesiones y fallecimientos entre la población en las que se han visto implicados activos de la empresa; incluidos procedimientos judiciales, arbitrajes, acuerdos extrajudiciales y causas judiciales pendientes relacionados con estas afecciones.

Facilitar el acceso de los ciudadanos a un servicio esencial como es la electricidad, conlleva la necesaria construcción, operación y mantenimiento de una serie de infraestructuras, lo que genera determinados riesgos. Éstos pueden, en ocasiones, dar lugar a incidentes en los que se ven afectados los ciudadanos, como por ejemplo el entrar en contacto indeseado con las líneas eléctricas o sus apoyos, daños por contacto con los cables eléctricos, etc.

ACCIDENTES Y PROCEDIMIENTOS LEGALES			
	2012	2011	2010
Accidentes totales registrados vinculados a las instalaciones de Iberdrola	224	161	216
Accidentes con resultado mortal	65	75	73
Procedimientos legales abiertos y pendientes de resolución	413	301	438

Durante el ejercicio 2012, se han registrado los siguientes accidentes vinculados a las instalaciones de Iberdrola: 7 en España, 43 en Reino Unido, 6 en Estados Unidos de América, 168 en Brasil y ninguno en México. De ellos, 2 han resultado mortales en España, 1 en Reino Unido, 1 en Estados Unidos de América y 61 en Brasil.

Por esta causa o por otras de similar naturaleza en los que no se hayan producido lesiones, se han generado determinadas denuncias contra las empresas del Grupo que siguen los procedimientos legales de las jurisdicciones correspondientes. En España, permanecen abiertas 38 demandas y se han concluido 40. En Brasil, durante el 2012 estaban abiertos 445 procesos por estas causas de los que fueron cerrados durante el ejercicio 70. En el resto de países en los que opera la Compañía no permanece abierto ningún otro procedimiento de esta naturaleza.

Aspecto: Etiquetado de productos y servicios

PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y por la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.

La información más relevante para el consumidor de electricidad y gas es la relativa a la seguridad de su utilización, que en Iberdrola se aborda como se ha indicado anteriormente en este mismo capítulo. De forma particular, la información sobre las fuentes origen de la electricidad está regulada en España, Reino Unido y Estados Unidos de América y en algunos países en los que opera la Compañía dicha información está disponible a través de organismos oficiales. La información relativa a los impactos en el medio ambiente de estos productos, se recoge ampliamente en el capítulo correspondiente de este informe. Para el resto de información al consumidor, el Grupo Iberdrola cumple con la legislación vigente en todos los productos y servicios sujetos a dichos requerimientos, facilitándose de forma complementaria, en cada país, la información adicional que se considera puede ayudar al consumidor para hacer un uso más racional, eficiente y seguro de estos productos.

Esta información se hace a través de publicaciones en las páginas web de las que dispone el Grupo, así como en la de la web de la asociación empresarial española Unesa; información en las propias facturas, distribución de información en soporte CD o información que se distribuye al público en las oficinas, *call centers*, campañas publicitarias o educativas; también se participa en ferias y eventos y se llevan a cabo campañas de información y formación en escuelas, orientando a profesores y alumnos en un uso seguro y eficiente de la energía.



Trabajos en el parque eólico de Maranchón (Murcia, España).

PR4 Número total de incidentes por incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

INCIDENTES RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO, EN EL PERÍMETRO SOCIAL			
	2012	2011	2010
Con resultado de advertencia	7	4	4
Con resultado de multa	3	5	11

En el ejercicio 2012, en las empresas del Grupo Iberdrola no se tiene constancia de este tipo de incumplimientos. En las empresas participadas en Brasil se han identificado diez incidencias en Coelba, de las cuales tres han dado lugar a multas recogidas en el indicador PR9 y siete han dado lugar a advertencias.

PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.

Iberdrola dispone de mecanismos para medir el nivel de satisfacción de sus clientes, recoger sus opiniones, informarles de los productos disponibles y sus características y atender sus consultas, quejas y reclamaciones. Para ello, las empresas filiales y participadas del Grupo Iberdrola han desarrollado canales de diverso tipo, como puntos presenciales de atención y venta, agentes comerciales, oficinas móviles, teléfonos específicos, páginas web, oficinas virtuales o correos electrónicos para facilitar el acceso a la información sobre los productos y servicios disponibles.

En los cuatro países considerados en el presente capítulo, se realizan estudios de satisfacción para entender los aspectos fuertes y débiles del complejo proceso de comercialización de productos. Sin embargo, las metodologías y procedimientos aplicados en cada país son diferentes, lo que no permite su comparabilidad.

En el estudio de satisfacción general denominado "La voz del cliente", en España se obtuvo una valoración de 6,9 sobre 10 y en Portugal de 7,4. Además de éste, se ha realizado un estudio de satisfacción a los clientes con peaje directo, a través de encuestas, cuyo resultado han sido de 3,91 sobre 5. En Estados Unidos de América se mide la satisfacción del cliente y la percepción que tiene de la Compañía. Los resultados se han mostrado satisfactorios y ha alcanzado la posición tercera dentro del *top 5* de las *utilities* del noreste del país.

En Brasil, Elektro ha obtenido un resultado en el *Índice de satisfação com a qualidade percebida* (ISQP) de 89,3, que ha sido el mejor resultado de la región sudeste del país. En las participadas de dicho país, se realizan dos encuestas para medir la satisfacción: Abradee y Aneel, en las que Coelba ha obtenido 76,0 y 62,95, Celpe 76,7 y 61,74 y Cosern 76,6 y 71,44 respectivamente, además ésta última ha obtenido en el IASC (Índice anual de satisfacción del consumidor) el primer lugar entre las empresas de distribución de la región nordeste. Y en ScottishPower se hace un seguimiento de la satisfacción del cliente a través de *Voice of the Customer* (VOC), cuyos resultados ayudan a establecer la estrategia a largo plazo en la relación con los clientes. En este mismo país, el Índice *uSwitch* de satisfacción del cliente muestra que el 70 % de los consumidores de ScottishPower están satisfechos, lo que supone un incremento con respecto al año anterior de un 9 %.

Como consecuencia de dichas encuestas, se identifican los logros conseguidos y los aspectos posibles de mejora. Para atender estos últimos, las empresas del Grupo han

desarrollado acciones encaminadas a agilizar la atención telefónica, a ampliar el número de puntos de atención, rediseñar facturas para hacerlas más sencillas y comprensibles y promover la utilización de los sitios de internet de la Compañía, para facilitar el acceso a la información.

Las empresas filiales y participadas del Grupo mantienen una estrecha relación con numerosas asociaciones de consumidores, que trabajan en sus áreas de actividad, llevando a cabo reuniones que permiten satisfacer en mayor medida las necesidades de sus clientes y desarrollar acciones conjuntas de interés común.

Se destacan dos actuaciones en España:

- La creación de la figura del interlocutor único, para facilitar la gestión de las reclamaciones que los usuarios canalizan a través de las principales asociaciones de consumidores, OMIC y organismos de consumo.
- La utilización del Sistema arbitral de consumo, que en el ejercicio 2012 ha ampliado su adhesión a todas las comunidades autónomas.

Aspecto: Comunicaciones de marketing

PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o de adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.

Iberdrola respeta y cumple las leyes que regulan sus comunicaciones de publicidad o de marketing, adoptando mecanismos y códigos voluntarios que dan transparencia y veracidad a dichas comunicaciones. Así, en España, pertenece a la Asociación Española de Comercio Electrónico y Marketing Relacional (Aecem), a la Asociación Española de Anunciantes (AEA) y a la Asociación de Marketing de España (MKT), suscribiendo sus respectivos códigos éticos de conducta. Además es socio de pleno derecho de la Asociación para la Autorregulación Comercial (Autocontrol), cuyo código ético está basado en el Código internacional de prácticas publicitarias de la Cámara Internacional de Comercio.

En el ejercicio 2012 sigue suscribiendo el *Código ético* de comercio electrónico y publicidad en internet y el el Código de autorregulación sobre argumentos ambientales en comunicaciones comerciales, del Ministerio de Medio Ambiente, Medio Rural y Marino, lo que supone un compromiso de ofrecer a la sociedad una publicidad responsable, que cumpla con los códigos de conducta y acepte las resoluciones del Jurado de la Publicidad sobre las reclamaciones que puedan presentar consumidores o competidores ante este organismo.

En Brasil, el Grupo Neoenergia, junto a las agencias de publicidad que realizan sus campañas publicitarias, sigue las normas básicas que definen la ética publicitaria, de acuerdo con el Estatuto de Conar (*Conselho Nacional de Auto-regulamentação publicitária*), para no ofrecer publicidad engañosa o abusiva, o que cause daños al consumidor o a empresas, o anuncios que acentúen diferencias sociales o raciales, no participando en la revisión del citado consejo, según se prevé en los estatutos del mismo. En este mismo país, Elektro suscribe el *Código do defesa do consumidor*, *el Estatuto do idoso* y *el Estatuto da criança e do adolescente*.

ScottishPower ha suscrito voluntariamente las *Green supply guidelines*, compromiso que se revisa anualmente para ofrecer transparencia y exactitud en la promoción de productos respetuosos con el medio ambiente. Además cada anuncio producido es revisado por el equipo jurídico para que esté conforme a lo que establece la *Advertising Standards Association*.

Los productos y servicios que Iberdrola comercializa no están prohibidos en ninguno de los mercados en los que opera. Aún así, pueden identificarse dos aspectos que pueden

Las empresas filiales y participadas del Grupo mantienen una estrecha relación con numerosas asociaciones de consumidores, que trabajan en sus áreas de actividad

generar debate social, como son los campos electromagnéticos y la generación nuclear. El primero está recogido en el indicador PR1 del presente capítulo, y el segundo se encuentra ampliamente recogido en la sección "Medio Ambiente" en www.iberdrola.com.

PR7 Número total de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

En el ejercicio 2012 no se tiene constancia de ningún tipo de incidente sobre estas materias en ninguno de los países en los que el Grupo opera.

INCIDENTES POR INCUMPLIMIENTOS RELATIVOS AL MARKETING, PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y PATROCINIO

	2012	2011	2010
Número total de incidentes	0	19	0



Divulgación
de las actividades
de ScottishPower
(Escocia, Reino Unido).

Aspecto: Privacidad del cliente

PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

INCIDENTES RELATIVOS A LA PRIVACIDAD Y LA FUGA DE DATOS PERSONALES, EN EL PERÍMETRO SOCIAL			
	2012	2011	2010
Número total de reclamaciones fundamentadas	637	4.353	293

Del total de reclamaciones fundamentadas del ejercicio 2012, se han recibido 587 procedentes de organismos oficiales: 8 en España, 577 en Reino Unido, 2 en Estados Unidos de América y ninguna en Brasil. Además, se han recibido 50 quejas de otro origen, 37 validadas en España y 13 validadas en Reino Unido.

Iberdrola tiene constancia de 5 incidentes relacionados con la fuga o robo de datos de clientes en 2012. En España se han producido dos robos de documentación, uno en un furgón de transporte de documentos y otro en unas oficinas. En Reino Unido se han producido dos casos de fuga o pérdida de información y en Estados Unidos de América se ha detectado un posible acceso a los datos personales de la red de clientes de Nueva York. No se tiene constancia de que se hayan producido daños a los clientes como consecuencia de estos incidentes.

Aspecto: Cumplimiento normativo

PR9 Coste de las multas significativas por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

Los incidentes relacionados en los indicadores PR2, PR4 y PR7 durante el ejercicio 2012 han supuesto las siguientes multas:

MULTAS IMPUESTAS POR ACTIVIDADES DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS			
	2012	2011	2010
Total multas impuestas (€)	9.154.376	4.445.422	3.882.391
Multas reducidas o anuladas de ejercicios anteriores (€)	3.189.048	1.686.999	977.612

El importe total se desglosa por zonas geográficas a continuación: España 677.001 euros, Estados Unidos de América 38.907 euros y Brasil 8.438.468 euros.

En 2012 se han reducido o anulado multas de ejercicios anteriores por un importe consolidado de 3.189.048 euros, correspondientes a 2.452.716 euros en España y a 736.332 euros en Brasil, del Grupo Neoenergía.

Aspecto: Acceso

EU26 Porcentaje de la población sin acceso a la electricidad en las zonas de distribución.

En la zona de distribución de las empresas del Grupo Iberdrola en España, Reino Unido y Estados Unidos de América, el nivel de electrificación alcanza a la práctica totalidad de la población.

En Brasil, para un área de distribución algo superior a los 835.000 km², la población residente es ligeramente inferior a 31,5 millones de personas, de las que algo más de 300.000 no disponen de energía eléctrica, lo que supone menos del 1 % de la población.

EU27 Número de cortes por impago en el sector residencial, desglosados por duración del corte y régimen regulatorio.

La información relativa a cortes por impago disponible en este momento de acuerdo con la estructura fijada por GRI es la siguiente:

CORTES DE ELECTRICIDAD RESIDENCIALES POR FALTA DE PAGO			
	2012	2011	2010
Con pago antes de 48 h después del corte	1.540.410	1.158.534	847.511
Pago entre 48 h y una semana después del corte	320.581	257.500	173.074
Pago entre una semana y un mes después del corte	335.894	258.512	180.143
Pago entre un mes y un año	329.162	248.058	126.491
Pago posterior a un año	4	76	1.027
Pendientes y sin clasificar	225.633	314.998	130.576
Total	2.751.684	2.237.678	1.458.822

RECONEXIONES RESIDENCIALES TRAS EL PAGO DE FACTURAS PENDIENTES			
	2012	2011	2010
Antes de 24 h después del pago	2.011.201	1.433.713	830.967
Entre 24 h y una semana después del pago	149.033	158.645	319.637
Después de una semana después del pago	59.176	86.065	49.383
No clasificadas	203.140	188.768	132.789
Total	2.422.550	1.867.191	1.332.776

EU28 Frecuencia de los cortes de suministro eléctrico.

Iberdrola suministra electricidad y hace un seguimiento de la calidad del servicio prestado en los distintos países. Sin embargo, las medidas en cada país se realizan según normas diferentes, siguiendo los respectivos requisitos legales o costumbres. Por tanto actualmente, la Compañía no dispone de una medida homogénea de la calidad de servicio en los diferentes países en los que opera. De este indicador, la información se resume de la siguiente manera:

- En España se utiliza el NIEPI (Número de interrupciones equivalentes de la potencia instalada).
- En Reino Unido se utiliza el CI (*Customer interruptions per 100 connected customers*).
- En Estados Unidos de América se utiliza el SAIFI (*System average interruptions frequency index*).
- En Brasil se utiliza el FEC (*Frecuencia equivalente de interrupção por unidade consumidora*).

Los valores alcanzados son los siguientes:

Año	España	Reino Unido	Estados Unidos de América	Brasil
	NIEPI	CI	SAIFI	FEC
2012	1,14	45,5	1,15	7,59
2011	1,33	45,9	1,75	7,94
2010	1,75	38,9	1,62	8,56

EU29 Duración media de los cortes de suministro eléctrico.

De forma similar al indicador EU28, se recoge la información disponible en cada país.

- En España se utiliza el TIEPI (Tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada).
- En Reino Unido se utiliza el CML (*Customer minutes lost per connected customers*).
- En Estados Unidos de América se utiliza el CAIDI (*Customer average interruption duration index*).
- En Brasil se utiliza el DEC (*Duração equivalente de interrupção por unidade consumidora*).

Los valores alcanzados son los siguientes:

Año	España	Reino Unido	Estados Unidos de América	Brasil
	TIEPI	CML	CAIDI	DEC
2012	0,97 h	46,5 m	1,85 h	17,01 h
2011	0,97 h	48,6 m	1,83 h	17,50 h
2010	1,40 h	44,4 m	1,89 h	20,46 h

EU30 Factor de disponibilidad media de las centrales por fuente de energía y régimen regulatorio.

El cuadro siguiente recoge la disponibilidad media de las diferentes tecnologías de producción de la Compañía. En el ejercicio 2012 la disponibilidad en el Grupo se ha reducido ligeramente, debido principalmente a las paradas técnicas programadas para recarga de combustible y otras operaciones en centrales nucleares.

FACTOR DE DISPONIBILIDAD MEDIA			
	2012	2011	2010
Térmicas convencionales	84,51	91,55	90,64
Ciclos combinados	80,73	90,66	90,18
Cogeneración	91,06	90,35	89,83
Nuclear	91,69	87,34	93,35
Hidráulica	81,43	82,53	83,71
Eólica	97,58	97,00	97,10
Biomasa	91,70	94,00	75,00
Grupo y participadas	87,06	90,30	90,88

La información de los factores de disponibilidad en los diferentes países está detallada en la *Información complementaria del informe de sostenibilidad 2012*, disponible en www.iberdrola.com.

A large, light green, serif letter 'E' is centered in the upper half of the image. It is flanked by two glowing, circular light sources. The background is a solid green color, and the bottom half of the image features a perspective grid of white lines on a green surface.

E

Anexos

ANEXO 1

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

SUPLEMENTO SECTORIAL PARA LAS EMPRESAS ELÉCTRICAS

ESTRATEGIA, PERFILES Y GOBERNANZA					
1. Estrategia y análisis					
	Descripción	Nivel de información	Respuesta directa/ referencia de búsqueda	Si procede, indicar lo no incluido en el informe	Razón de la omisión
1.1	Declaración del máximo responsable de la organización	Completo	Pág. 20		
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Completo	Pág. 21		
2. Perfil de la organización					
	Descripción	Nivel de información	Respuesta directa/ referencia de búsqueda	Si procede, indicar lo no incluido en el informe	Razón de la omisión
2.1	Nombre de la organización	Completo	Pág. 25		
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Completo	Pág. 25		
2.3	Estructura operativa de la organización	Completo	Pág. 26		
2.4	Localización de la principal sede de la organización	Completo	Pág. 27		
2.5	Número de países, y su nombre, cubiertos en el informe	Completo	Pág. 28		
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Completo	Pág. 28		
2.7	Mercados servidos	Completo	Pág. 29		
2.8	Dimensión de la organización informante	Completo	Pág. 29 ICIS ⁵⁸ pág. 7		
2.9	Cambios significativos	Completo	Pág. 31		
2.10	Galardones recibidos	Completo	Pág. 33		
EU1	Capacidad instalada	Completo	Pág. 35, ICIS ⁵⁸ pág. 8		
EU2	Energía producida neta	Completo	Pág. 36, ICIS ⁵⁸ pág. 9		
EU3	Número de clientes	Completo	Pág. 36, ICIS ⁵⁸ pág. 10		
EU4	Longitud de las líneas de transporte y distribución; aéreas y subterráneas	Completo	Pág. 36, ICIS ⁵⁸ pág. 10		
EU5	Asignación de derechos de emisión de CO ₂	Completo	Pág. 37 ⁵⁹		

⁵⁸ ICIS: Información complementaria del Informe de sostenibilidad, disponible en www.iberdrola.com.

⁵⁹ Porcentaje de derechos de emisión gratuitos: 89 %; porcentaje de derechos de emisión subastados: 11 %.

ESTRATEGIA, PERFILES Y GOBERNANZA
3. Perfil del informe

	Descripción	Nivel de información	Respuesta directa/ referencia de búsqueda	Si procede, indicar lo no incluido en el informe	Razón de la omisión
3.1	Periodo cubierto por el informe	Completo	Pág. 38		
3.2	Fecha del último informe	Completo	Pág. 38		
3.3	Ciclo de presentación del informe	Completo	Pág. 38		
3.4	Contacto	Completo	Pág. 38		
3.5	Proceso de definición del contenido del informe	Completo	Pág. 38		
3.6	Cobertura del informe	Completo	Pág. 39		
3.7	Limitaciones en el alcance	Completo	Pág. 43		
3.8	Bases del informe que puedan afectar a la comparabilidad	Completo	Pág. 43		
3.9	Técnicas de medición de datos y bases de cálculo	Completo	Pág. 44		
3.10	Efectos y razones de la reformulación de la información	Completo	Pág. 45		
3.11	Cambios significativos	Completo	Pág. 45		
3.12	Tabla de localización de contenidos básicos	Completo	Págs. 45, 204		
3.13	Política y práctica relativa a la verificación externa	Completo	Págs. 45, 218		

ESTRATEGIA, PERFILES Y GOBERNANZA

4. Gobierno, acuerdos y compromisos

	Descripción	Nivel de información	Respuesta directa/ referencia de búsqueda	Si procede, indicar lo no incluido en el informe	Razón de la omisión
4.1	Estructura de gobierno de la organización	Completo	Pág. 46		
4.2	Indicar si el Presidente tiene funciones ejecutivas	Completo	Pág. 48		
4.3	Miembros del Consejo de Administración	Completo	Pág. 49		
4.4	Mecanismos de recomendación al máximo órgano de gobierno	Completo	Pág. 49		
4.5	Relación entre retribución y desempeño	Completo	Pág. 51		
4.6	Procedimientos establecidos para evitar conflictos de interés	Completo	Pág. 52		
4.7	Procedimientos para elegir los miembros del Consejo de Administración	Completo	Pág. 52		
4.8	Declaración de misión y valores	Completo	Pág. 54		
4.9	Procedimientos para supervisar el desempeño de la Compañía	Completo	Pág. 55		
4.10	Evaluación del desempeño del Consejo	Completo	Pág. 56		
4.11	Principio de precaución	Completo	Pág. 56		
4.12	Principios e iniciativas suscritas	Completo	Pág. 57		
4.13	Asociaciones a las que pertenece	Completo	Pág. 58		
4.14	Grupos de interés	Completo	Pág. 59		
4.15	Selección de grupos de interés	Completo	Pág. 60		
4.16	Compromiso con los grupos de interés	Completo	Pág. 60		
4.17	Respuesta a los requerimientos de los grupos de interés	Completo	Pág. 61		

ENFOQUES DE GESTIÓN					
	Descripción	Nivel de información	Respuesta directa/ referencia de búsqueda	Si procede, indicar lo no incluido en el informe	Razón de la omisión

Económico

	Desempeño económico	Completo	Pág. 66 ⁶⁰		
Aspectos	Presencia en el mercado	Completo	Pág. 39 cobertura del Informe y pág. 77		
	Impactos económicos indirectos	Completo	Pág. 79, EC8, EC9 y SO1		
	Disponibilidad y fiabilidad	Completo	Pág. 67		
	Gestión de la demanda	Completo	Pág. 68		
	Eficiencia del sistema	Completo	Pág. 83		
	Investigación y desarrollo	Completo	Pág. 70		
	Planes de desmantelamiento	Completo	Págs. 73, 139		
EU6	Enfoque de gestión para asegurar el servicio eléctrico	Completo	Pág. 67		
EU7	Programas de gestión de la demanda	Completo	Págs 68		
EU8	Actividades de investigación y desarrollo	Completo	Pág. 70		
EU9	Provisiones para el desmantelamiento de las centrales nucleares	Completo	Pág. 73		

Ambiental

	Materiales	Completo	Pág. 89		
	Energía	Completo	Pág. 89		
	Agua	Completo	Pág. 89		
	Biodiversidad	Completo	Pág. 91		
Aspectos	Emisiones, vertidos y residuos	Completo	Pág. 89		
	Productos y servicios	Completo	Pág. 89		
	Cumplimiento normativo	Completo	Pág. 91		
	Transporte	Completo	Pág. 91		
	Aspectos generales	Completo	Pág. 86		

⁶⁰ Ver: Desempeño económico en www.iberdrola.com; Informe Anual.

ENFOQUES DE GESTIÓN					
	Descripción	Nivel de información	Respuesta directa/ referencia de búsqueda	Si procede, indicar lo no incluido en el informe	Razón de la omisión
Prácticas laborales					
Aspectos	Empleo	Completo	Pág. 145		
	Trabajo y relaciones laborales	Completo	Pág. 145		
	Salud y seguridad en el trabajo	Completo	Pág. 145		
	Formación y educación	Completo	Pág. 146		
	Diversidad e igualdad de oportunidades	Completo	Pág. 146		
EU14	Programas para asegurar la preparación de la plantilla	Completo	Págs. 138, LA11		
EU15	Jubilación en los próximos 5 ó 10 años	Completo	Pág. 140, ICIS ⁶¹ pág.32		
EU16	Políticas relacionadas con la salud y seguridad de empleados y contratistas	Completo	Pág. 140		
Derechos Humanos					
Aspectos	Inversión y aprovisionamientos	Completo	Pág. 174		
	No discriminación	Completo	Pág. 183		
	Libertad de asociación y de negociación colectiva	Completo	Pág. 183		
	Trabajo infantil	Completo	Pág. 183		
	Prevención contra el trabajo forzoso	Completo	Pág. 183		
	Prácticas de seguridad	Completo	Págs. 179, 183		
	Derechos de los indígenas	Completo	Págs. 180, 185		

⁶¹ ICIS: Información complementaria del Informe de sostenibilidad, disponible en www.iberdrola.com.

ENFOQUES DE GESTIÓN					
	Descripción	Nivel de información	Respuesta directa/ referencia de búsqueda	Si procede, indicar lo no incluido en el informe	Razón de la omisión
Sociedad					
Aspectos	Comunidades locales	Completo	Págs. 188, 191		
	Corrupción	Completo	Págs. 187, 200		
	Políticas públicas	Completo	Págs. 188, 201		
	Comportamientos anticompetitivos	Completo	Págs. 188, 203		
	Cumplimiento normativo	Completo	Pág. 188		
	Planes de emergencia ante catástrofes	Completo	Pág. 190		
EU19	Participación de los grupos de interés	Completo	Pág. 170		
EU20	Enfoque de gestión de los desplazamientos	Completo	Pág. 172		
EU21	Planes de contingencia	Completo	Pág. 172		
Responsabilidad sobre Producto					
Aspectos	Salud y seguridad de los clientes	Completo	Pág. 191		
	Etiquetado de productos	Completo	Pág. 193		
	Marketing	Completo	Pág. 195		
	Privacidad de los clientes	Completo	Págs. 186, 197		
	Cumplimiento normativo	Completo	Pág. 197		
	Acceso	Completo	Págs. 188, 197		
	Información facilitada	Completo	Pág. 188		
EU23	Programas de mejora del acceso a la electricidad	Completo	Pág. 190		
EU24	Prácticas para eliminar barreras de acceso a la electricidad	Completo	Pág. 190		

INDICADORES DE DESEMPEÑO					
Dimensión económica					
	Descripción	Nivel de información	Respuesta directa/ referencia de búsqueda	Si procede, indicar lo no incluido en el informe	Razón de la omisión
Desempeño económico					
EC1	Valor económico directo	Completo	Pág. 75 ICIS ⁶² pág. 11		
EC2	Consecuencias financieras debidas al cambio climático	Completo	Págs. 75 ⁶³		
EC3	Planes de pensiones	Completo	Pág. 76 ⁶³		
EC4	Ayudas públicas	Completo	Pág. 77		
Presencia en el mercado					
EC5	Rango de salarios	Completo	Pág. 77		
EC6	Política de compras a los suministradores	Completo	Pág. 77		
EC7	Procedimientos de contratación de personal local	Completo	Pág. 79		
Impactos económicos indirectos					
EC8	Inversiones en infraestructura	Completo	Págs. 79, 175: contribución de Iberdrola a la comunidad.		
EC9	Impactos económicos indirectos	Completo	Pág. 80		
Disponibilidad y fiabilidad					
EU10	Planificación de demanda	No			Consultar pág. 82 ⁶⁴
Eficiencia del sistema					
EU11	Eficiencia de las centrales térmicas	Completo	Pág. 82 ICIS ⁶² pág. 12		
EU12	Pérdidas de transporte y distribución	Completo	Pág. 83		

⁶² ICIS: Información complementaria del Informe de sostenibilidad, disponible en www.iberdrola.com.

⁶³ Ver: Información financiera en www.iberdrola.com; Cuentas anuales.

⁶⁴ El texto del indicador (pág. 82) explica la responsabilidad en este tema de IBERDROLA y de los organismos públicos.

INDICADORES DE DESEMPEÑO
Dimensión ambiental

	Descripción	Nivel de información	Respuesta directa/ referencia de búsqueda	Si procede, indicar lo no incluido en el informe	Razón de la omisión
--	-------------	----------------------	--	--	---------------------

Materiales

EN1	Materiales usados por peso y volumen	Completo	Pág. 92		
EN2	Reciclado de materiales	Completo	Pág. 94		

Energía

EN3	Consumo directo de energía	Completo	Pág. 94		
EN4	Consumo indirecto de energía	Completo	Pág. 96		
EN5	Ahorro de energía	Completo	Pág. 98		
EN6	Iniciativas de ahorro energético y eficiencia	Completo	Pág. 99		
EN7	Iniciativas para reducir consumo indirecto	Completo	Pág. 100		

Agua

EN8	Total de agua captada por fuentes	Completo	Pág. 101		
EN9	Fuentes de agua afectadas por la captación de aguas	Completo	Pág. 103, EN8		
EN10	Agua reutilizada y reciclada	Completo	Pág. 103		

Biodiversidad

EN11	Áreas protegidas	Completo	Pág. 104		
EN12	Impactos en biodiversidad	Completo	Pág. 106		
EU13	Compensación de biodiversidad en función de áreas afectadas	Completo	Pág. 108		
EN13	Habitats protegidos y restaurados	Completo	Pág. 106		
EN14	Estrategias de gestión de impactos	Completo	Pág. 109		
EN15	Especies protegidas en áreas de actividad	Completo	Pág. 110		

INDICADORES DE DESEMPEÑO					
Dimensión ambiental					
	Descripción	Nivel de información	Respuesta directa/ referencia de búsqueda	Si procede, indicar lo no incluido en el informe	Razón de la omisión
Emisiones, afluentes y residuos					
EN16	Emisiones de efecto invernadero directas e indirectas	Completo	Pág. 111 ICIS ⁶⁵ pág. 13		
EN17	Otras emisiones indirectas de efecto invernadero	Completo	Pág. 113		
EN18	Iniciativas para reducir emisiones	Completo	Pág. 115, EN16, EN17		
EN19	Emisiones destructoras de la capa de ozono	Completo	Pág. 116		
EN20	NO _x , SO _x y otras emisiones	Parcialmente	Pág. 116 ICIS ⁶⁵ pág. 14	Emisiones de VOC _s , POP	Información no solicitada a los negocios en este informe
EN21	Vertidos de agua	Completo	Pág. 117, EN8		
EN22	Peso de los residuos	Completo	Pág. 118		
EN23	Derrames significativos	Completo	Pág. 120		
EN24	Peso de los residuos peligrosos	Completo	Pág. 121		
EN25	Recursos hídricos y hábitats afectados	Completo	Pág. 121		
Productos y servicios					
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales	Completo	Pág. 122, EN6		
EN27	Embalajes	No			No aplicable ⁶⁶
Cumplimiento normativo					
EN28	Multas significativas	Completo	Pág. 122		
Transporte					
EN29	Impactos del transporte	Completo	Pág. 123 EN16, EU12		
Otros					
EN30	Gastos e inversiones en medioambiente	Completo	Pág. 123		

⁶⁵ ICIS: Información complementaria del Informe de sostenibilidad, disponible en www.iberdrola.com.

⁶⁶ Nuestro servicio principal es la generación, distribución y comercialización de electricidad.

INDICADORES DE DESEMPEÑO					
Social: Prácticas laborales y ética del trabajo					
	Descripción	Nivel de información	Respuesta directa/ referencia de búsqueda	Si procede, indicar lo no incluido en el informe	Razón de la omisión
Empleados					
LA1	Empleados	Parcialmente	Pág. 141 ICIS ⁶⁷ pág. 16	Personal contratado por tipo de empleo, contrato y régimen.	No disponible en el sistema corporativo de la Compañía.
LA2	Nuevas contrataciones y rotación	Completo	Pág. 142 ICIS ⁶⁷ pág. 17		
EU17	Total de días trabajados por contratistas y subcontratistas	Completo	Pág. 143		
EU18	Porcentaje de contratistas y subcontratistas que se han formado en salud y seguridad	Completo	Pág. 143		
LA3	Beneficios sociales a empleados a tiempo completo	Completo	Pág. 143		
Gestión del trabajo					
LA4	Convenios colectivos	Completo	Pág. 144 ICIS ⁶⁷ pág. 21		
LA5	Preavisos por cambios operativos	Completo	Pág. 144		
Salud y Seguridad					
LA6	Personal representado en los comités de seguridad y salud	Completo	Pág. 145 ICIS ⁶⁷ pág. 21		
LA7	Ratios de siniestralidad	Parcialmente	Pág. 146 ICIS ⁶⁷ pág. 22	Información relacionada con los contratistas.	No disponible en el sistema corporativo de la Compañía
LA8	Programas de asistencia	Completo	Pág. 147		
LA9	Acuerdos formales de salud y seguridad	Completo	Pág. 149		
Formación					
LA10	Formación	Completo	Pág. 151 ICIS ⁶⁷ pág. 25		
LA11	Programas de asistencia a la jubilación	Completo	Pág. 151 ICIS ⁶⁷ pág. 28		
LA12	Desarrollo profesional	Completo	Pág. 153 ICIS ⁶⁷ pág. 28		
Diversidad e igualdad					
LA13	Indicadores de diversidad en los órganos de gobierno	Parcialmente	Pág. 154 ICIS ⁶⁷ pág. 29	Información sobre minorías no disponible, por precepto legal.	Debido a los requisitos legales de protección de datos personales.
LA14	Igualdad en la remuneración hombre-mujer	Completo	Pág. 155 ICIS ⁶⁷ pág. 31		

⁶⁷ ICIS: Información complementaria del Informe de sostenibilidad, disponible en www.iberdrola.com.

INDICADORES DE DESEMPEÑO

Social: Derechos Humanos

	Descripción	Nivel de información	Respuesta directa/ referencia de búsqueda	Si procede, indicar lo no incluido en el informe	Razón de la omisión
--	-------------	----------------------	--	--	---------------------

Inversión y abastecimiento

HR1	Acuerdos de inversión que incorporen derechos humanos	Completo	Pág. 164		
HR2	Proveedores y contratistas que asumen cláusulas de ddhh	Completo	Pág. 164		
HR3	Formación en derechos humanos	Completo	Pág. 164		

No discriminación

HR4	Número total de incidentes de discriminación	Completo	Pág. 165		
-----	--	----------	----------	--	--

Libertad de asociación y convenios

HR5	Libertad de asociación y negociación colectiva	Completo	Pág. 165		
-----	--	----------	----------	--	--

Trabajo infantil

HR6	Trabajo infantil	Completo	Pág. 165		
-----	------------------	----------	----------	--	--

Trabajo forzoso

HR7	Trabajo forzoso u obligatorio	Completo	Pág. 165		
-----	-------------------------------	----------	----------	--	--

Prácticas de seguridad

HR8	Formación del personal de seguridad en ddhh	Completo	Pág. 166		
-----	---	----------	----------	--	--

Derechos indígenas

HR9	Derechos de los pueblos indígenas	Completo	Pág. 167		
-----	-----------------------------------	----------	----------	--	--

INDICADORES DE DESEMPEÑO
Social: Sociedad

	Descripción	Nivel de información	Respuesta directa/ referencia de búsqueda	Si procede, indicar lo no incluido en el informe	Razón de la omisión
--	-------------	----------------------	---	--	---------------------

Comunidades locales

S01	Impacto de las operaciones en las comunidades	Completo	Pág. 173		
EU22	Personas desplazadas y su compensación	Completo	Pág. 182		

Corrupción

S02	Unidades de negocio analizadas	Completo	Pág. 182		
S03	Formación	No		Porcentaje total de empleados formados.	No disponible en el sistema corporativo de la Compañía ⁶⁸
S04	Incidentes y medidas adoptadas	Completo	Pág. 183		

Políticas públicas

S05	Postura política y lobbies	Completo	Pág. 183		
S06	Contribuciones a partidos políticos	Completo	Pág. 185		

Competencia

S07	Acciones legales por comportamientos anticompetitivos	Completo	Pág. 185		
-----	---	----------	----------	--	--

Cumplimiento

S08	Multas significativas	Completo	Pág. 187		
-----	-----------------------	----------	----------	--	--

⁶⁸ En la página 183 pueden consultarse datos relacionados.

INDICADORES DE SEDEMPEÑO					
Social: Responsabilidad del Producto					
	Descripción	Nivel de información	Respuesta directa/ referencia de búsqueda	Si procede, indicar lo no incluido en el informe	Razón de la omisión
Salud y seguridad del consumidor					
PR1	Impactos de los productos y servicios	Completo	Pág. 193		
PR2	Incidentes por incumplimiento	Completo	Pág. 194		
EU25	Terceros heridos y fallecidos con implicación de activos de la Compañía	Completo	Pág. 194		
Etiquetado de productos					
PR3	Información requerida por los procedimientos	Completo	Pág. 195		
PR4	Incidentes por incumplimiento	Completo	Pág. 196		
PR5	Satisfacción del consumidor	Completo	Pág. 196		
PR6	Adhesión a leyes, normas y códigos voluntarios	Completo	Pág. 197		
Marketing					
PR7	Incidentes por incumplimiento	Completo	Pág. 198		
Privacidad					
PR8	Quejas relacionadas con datos personales y privacidad	Completo	Pág. 199		
Cumplimiento					
PR9	Multas significativas relativas a los productos y servicios	Completo	Pág. 199		
Acceso					
EU26	Población sin servicio eléctrico	Completo	Pág. 199		
EU27	Desconexiones residenciales	Completo	Pág. 200 ICIS ⁶⁹ pág. 34		
EU28	Frecuencia de los cortes de suministro	Completo	Pág. 200		
EU29	Terceros heridos y fallecidos con implicación de activos de la Compañía	Completo	Pág. 201		
EU30	Factor de disponibilidad media de las centrales de generación	Completo	Pág. 201 ICIS ⁶⁹ pág. 35		

⁶⁹ ICIS: Información complementaria del Informe de sostenibilidad, disponible en www.iberdrola.com.

ANEXO 2

ÍNDICE DE CONTENIDOS EN RELACIÓN CON LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

La tabla siguiente muestra los indicadores GRI del presente informe que ofrecen una información más relevante sobre el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial, además de la contenida en los enfoques de gestión de cada capítulo. Siguiendo el índice de la tabla, cada grupo de interés puede evaluar el grado de avance de Iberdrola respecto a los citados principios:

Tema	Principios Pacto Mundial	Indicadores GRI relevantes
Derechos Humanos	Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente	EC5 LA4, LA6-LA9, LA13-LA14 HR1-HR9 SO5 PR1-PR2, PR8
	Principio 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos	HR1-HR9 SO5
Normas Laborales	Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	LA4-LA5 HR1-HR3, HR5 SO5
	Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	HR1-HR3, HR7 SO5
	Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	HR1-HR3, HR6 SO5
	Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	EC7 LA2, LA13-LA14, HR1-HR4 SO5
Medio Ambiente	Principio 7. Las empresas deben mantener un enfoque preventivo ante los retos ambientales	EC2 EN18, EN26, EN30 SO5
	Principio 8. Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	EN1-EN30 SO5 PR3-PR4
	Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente	EN2, EN5-EN7, EN10, EN18, EN26-EN27, EN30 SO5
Anticorrupción	Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno	SO2-SO6

ANEXO 3

INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA INDEPENDIENTE



KPMG Asesores S.L.
Edificio Torre Europa
Paseo de la Castellana, 95
28046 Madrid

Informe de Revisión Independiente para la Dirección de IBERDROLA S.A.

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el Informe de Sostenibilidad de IBERDROLA, S.A. (en adelante IBERDROLA) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2012 (en adelante, “el Informe”).

La Dirección de IBERDROLA es responsable de la preparación y presentación del Informe de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3) según lo detallado en la “Presentación” del Informe. En dicho apartado se detalla el nivel de aplicación autodeclarado, el cual ha recibido la confirmación de Global Reporting Initiative. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la implantación de procesos y procedimientos que cumplan los principios establecidos en la Norma de Principios de AccountAbility AA1000 2008 (AA1000APS); de la determinación de los objetivos de IBERDROLA en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y emitir, basado en el trabajo realizado, un informe independiente. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) y también de acuerdo con las directrices establecidas por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias en materia de independencia incluidas en el Código Ético de la *International Ethics Standards Board of Accountants* que establece requerimientos detallados en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales. Este informe no debe considerarse un informe de auditoría. Además, hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo a la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS 2008 de AccountAbility (Tipo 2) que abarca no sólo la naturaleza y el alcance del cumplimiento, por parte de la organización, de la norma AA1000APS, sino que además evalúa la fiabilidad de la información referente al desempeño tal y como se indica en el alcance.

El alcance de una revisión limitada de un informe de sostenibilidad consiste en la formulación de preguntas a la Dirección, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y en aplicar procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias según proceda que, en este caso, son menores que en un trabajo de seguridad razonable y en consecuencia lo es el nivel de seguridad proporcionado. En nuestro trabajo hemos realizado los siguientes procedimientos:

- Entrevistas con la Dirección para entender los procesos de los que dispone IBERDROLA para determinar cuáles son los asuntos principales de sus principales grupos de interés.
- Entrevistas con el personal pertinente del Grupo, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad de IBERDROLA.
- Entrevistas con el personal pertinente de IBERDROLA responsable de proporcionar la información contenida en el Informe.
- Visita a la Central térmica de Carbón de Lada, seleccionada según un análisis del riesgo, teniendo en cuenta criterios cuantitativos y cualitativos.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe y verificación de la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- Lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de IBERDROLA.
- Verificación de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido extraída de las cuentas anuales de IBERDROLA, auditadas por terceros independientes.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en AA1000APS, en diálogo con grupos de interés y en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en el Informe de Sostenibilidad de IBERDROLA, S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2012 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas, ni que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 según lo detallado en la “Presentación” del Informe. Adicionalmente, y también basándonos en los procedimientos realizados, anteriormente descritos, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que IBERDROLA, S.A. no ha aplicado los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma de Principios de AccountAbility AA1000APS 2008 según lo detallado en los puntos 4.16 y 4.17 de su Informe.

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de IBERDROLA un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora. Sin perjuicio de las conclusiones presentadas anteriormente, detallamos a continuación las observaciones principales:

Durante el ejercicio 2012, IBERDROLA ha seguido el plan de implantación de los procedimientos AA1000 definido durante 2011, basado en la implantación por Negocios Globales. Teniendo en cuenta estas consideraciones:

En cuanto al principio de INCLUSIVIDAD

Durante 2012 IBERDROLA ha iniciado los trabajos para definir una guía para sistematizar la identificación y priorización de los grupos de interés de acuerdo a la nueva organización y al calendario de su programa AA1000. En este punto, destacar la integración, dentro de los procesos habituales de trabajo, del proceso de relación con los grupos de interés a nivel local (propios de Negocio Liberalizado). En relación a este principio, se recomienda a IBERDROLA que continúe avanzando en el desarrollo de la guía, así como en el calendario de implantación previsto, con la finalidad de homogeneizar los procesos, sobre todo, en aquellos negocios con mayor dispersión geográfica.

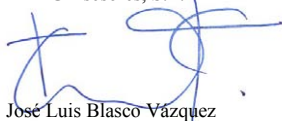
En cuanto al principio de RELEVANCIA

En 2012 IBERDROLA también ha sistematizado el proceso de determinación de asuntos relevantes incluyendo la priorización de los mismos atendiendo a la estructura de Negocios Globales y una Corporación Única. En este punto, recomendar a IBERDROLA que una vez aprobada la Guía y de conformidad con el calendario definido, establezca paulatinamente una sistemática de reporte de información desde el nivel local hasta el corporativo que garantice la comunicación de los asuntos relevantes a todos los niveles de la organización.

En cuanto al principio de RESPUESTA

IBERDROLA define y desarrolla sus planes y programas como respuesta a los asuntos relevantes identificados. La definición estratégica se aprueba al más alto nivel, y las acciones que desarrollan esos planes se implantan a todos los niveles, teniendo en cuenta las especificidades locales. En este punto se recomienda a IBERDROLA seguir trabajando en la misma línea, y adoptar objetivos medibles en cada nivel de la organización que permitan evaluar la efectividad de las acciones y así asegurar la constante adecuación de sus planes y programas a los asuntos relevantes identificados a todos los niveles.

KPMG Asesores, S.L.



José Luis Blasco Vázquez

13 de febrero de 2013

RESERVA

El presente documento proporciona una visión global de las principales actividades realizadas por el Grupo Iberdrola durante 2012 en las dimensiones económica, ambiental, social y de gobierno corporativo.

Dada la dispersión geográfica en la que se desarrollan estas actividades y la diversidad de las mismas, pudieran haberse producido en este informe errores u omisiones de carácter totalmente involuntario, que quedarán corregidos en futuros informes.

