

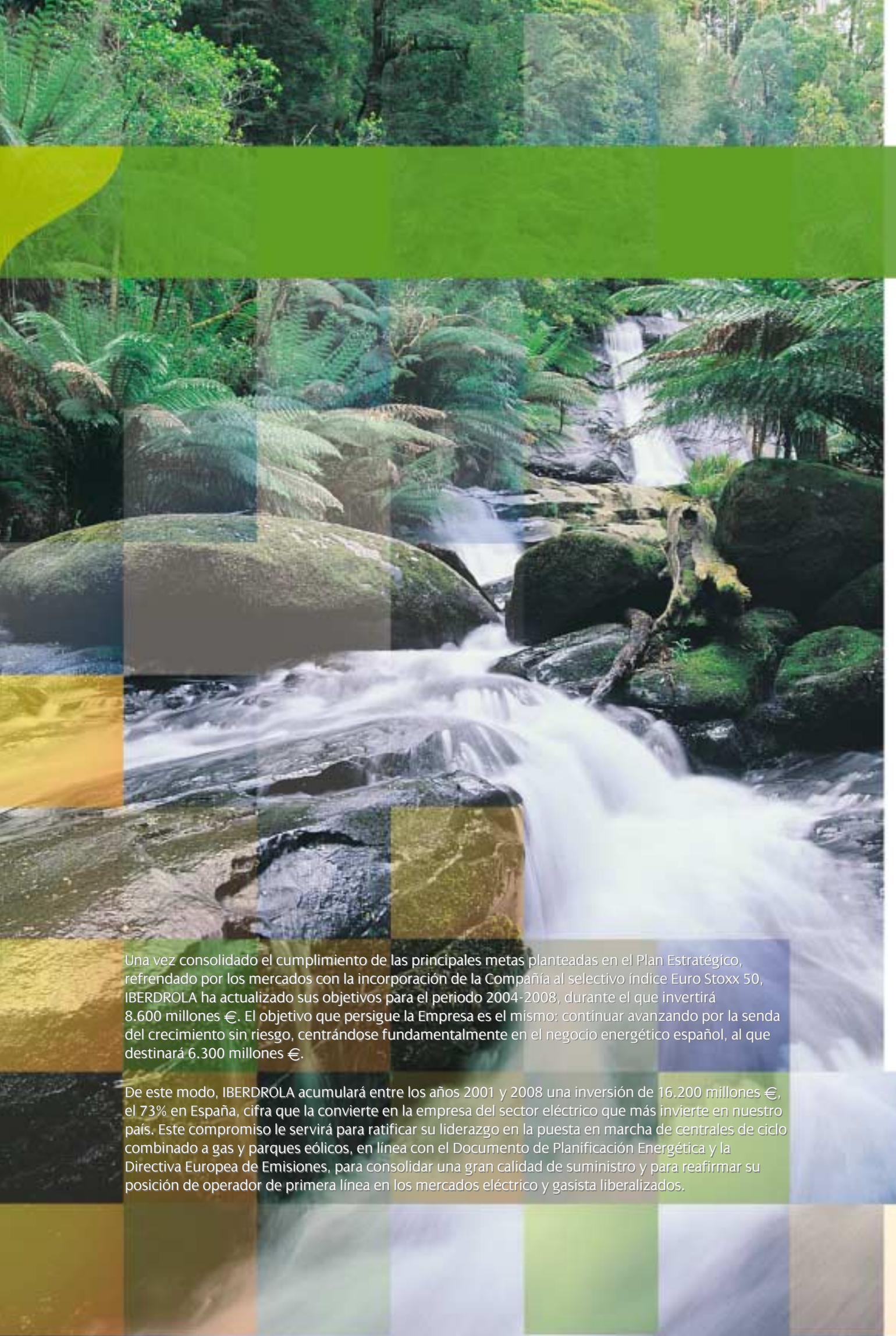
Informe Anual

2003

Actividades
Medioambiental
Social



IBERDROLA



Una vez consolidado el cumplimiento de las principales metas planteadas en el Plan Estratégico, refrendado por los mercados con la incorporación de la Compañía al selectivo índice Euro Stoxx 50, IBERDROLA ha actualizado sus objetivos para el periodo 2004-2008, durante el que invertirá 8.600 millones €. El objetivo que persigue la Empresa es el mismo: continuar avanzando por la senda del crecimiento sin riesgo, centrándose fundamentalmente en el negocio energético español, al que destinará 6.300 millones €.

De este modo, IBERDROLA acumulará entre los años 2001 y 2008 una inversión de 16.200 millones €, el 73% en España, cifra que la convierte en la empresa del sector eléctrico que más invierte en nuestro país. Este compromiso le servirá para ratificar su liderazgo en la puesta en marcha de centrales de ciclo combinado a gas y parques eólicos, en línea con el Documento de Planificación Energética y la Directiva Europea de Emisiones, para consolidar una gran calidad de suministro y para reafirmar su posición de operador de primera línea en los mercados eléctrico y gasista liberalizados.

Informe Anual

2003

Actividades
Medioambiental
Social

Informe Anual del ejercicio 2003 que el Consejo de Administración de IBERDROLA, S.A. presenta a la Junta General de Accionistas el día 3 de abril de 2004



Estimado accionista:

El ejercicio 2003 que tengo el gusto de presentarle en este Informe Anual nos muestra unos resultados muy satisfactorios, que quisiera destacar son fruto del trabajo y acierto de las decisiones adoptadas por el Consejo de Administración, el Vicepresidente y Consejero Delegado, y el Equipo Directivo de la Compañía, así como del esfuerzo de todas las personas que integran IBERDROLA.

Si 2002 fue un año clave en el que nos situamos como el mayor inversor del sector energético español y superamos con éxito retos muy ambiciosos, 2003 ha concluido con unos resultados aún mejores, que muestran una evolución de los diversos negocios de IBERDROLA que la consolidan como una de las empresas punteras del panorama energético europeo y la colocan en una inmejorable situación para lograr, e incluso superar, las metas marcadas en nuestro Plan Estratégico 2002-2006.

La estrategia de IBERDROLA está basada en el crecimiento orgánico y rentable, con inversiones centradas en lo que mejor sabemos hacer, la energía, y mínimos fondos de comercio que amortizar, con un fuerte acento puesto en la mejora constante de nuestra eficiencia para mantenernos a la cabeza de la competitividad en el sector. Estos criterios, junto con una irrenunciable exigencia de rentabilidad a las oportunidades de crecimiento corporativo y el mantenimiento, e incluso la mejora, de nuestra sólida estructura financiera, como refleja uno de los apalancamientos más bajos del sector, nos han convertido en ejemplo de estrategia reconocido por los mercados financieros e imitado por competidores.

Entre las cifras más representativas del ejercicio, hay que destacar el registro alcanzado por el beneficio neto, 1.060 millones €, que supone un aumento del 10,1% sobre 2002, récord histórico que se ha logrado en un año caracterizado por un esfuerzo inversor que ha superado los 2.600 millones €; la contención de nuestros costes operativos, y la disminución de la deuda en 309 millones €, que ha reducido nuestro apalancamiento financiero hasta el 55,8%, frente al 57,1% de 2002.

Estos resultados nos permiten proponer a la Junta General un incremento del dividendo del 10,15%, que representa el pago de 0,6719 € brutos por acción. De esta forma, el dividendo experimenta un crecimiento acumulado del 36,3% en los últimos cinco años, que sitúa a IBERDROLA entre las empresas eléctricas europeas con mayor rentabilidad para el accionista.

Esta propuesta de reparto descansa en la política adoptada por el Consejo en 2003 de incrementar el dividendo anual en la misma proporción que el beneficio neto. Para asumir este compromiso, el Consejo ha analizado, no sólo el satisfactorio cumplimiento de las metas que nos habíamos propuesto, sino las previsiones de crecimiento con bajo riesgo que la Dirección ha realizado.

La rentabilidad total para el accionista de IBERDROLA -incluyendo los dividendos pagados- ha ascendido al 22% y ha concluido 2003 con una capitalización bursátil de 14.127 millones €. Los mercados financieros internacionales han valorado esta realidad, lo que ha permitido nuestra incorporación el pasado 1 de septiembre, al Euro Stoxx 50, selectivo índice bursátil que agrupa a las 50 mayores empresas cotizadas de la zona euro y que sin duda beneficiará a la evolución de nuestra acción.

Me gustaría aprovechar la ocasión para destacar el punto de vista de IBERDROLA sobre el cumplimiento del Protocolo de Kioto para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, que la Unión Europea adoptará a través de la Directiva 2003/87/CE. Nosotros defendemos un modelo en el que las compañías eléctricas puedan contribuir de forma decisiva a alcanzar el objetivo propuesto: combatir el cambio climático en las mejores condiciones para España.

IBERDROLA ha sido siempre ejemplo en la adopción de medidas de buen gobierno corporativo, incluso cuando sólo eran meras recomendaciones. Así, tenemos que destacar iniciativas como la constitución hace años de las Comisiones de Auditoría y Cumplimiento y de Nombramientos y Retribuciones, dotadas de sus respectivos Reglamentos; las normas sobre conflictos de interés y cese de los consejeros por edad; el Código de Conducta Profesional; la Norma Básica de Auditoría Interna; la Memoria de Actividades de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento (iniciativa pionera en España); la creación de la Unidad de Cumplimiento Normativo, encargada de evitar el uso de información privilegiada, etcétera.

El pasado año hacíamos referencia a la remisión por el Gobierno a las Cortes de importantes proyectos de Ley en materia de sociedades anónimas, mercado de valores y transparencia en la gestión que aconsejaban esperar a su definitiva aprobación como Leyes para adaptarlas a la normativa particular de IBERDROLA.

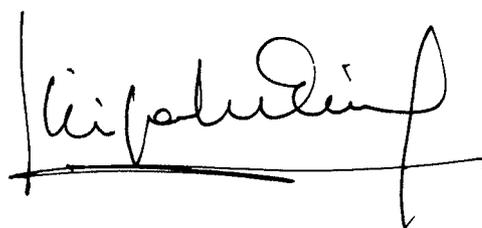
A la luz de los textos legislativos promulgados, de las recomendaciones contenidas en los denominados Códigos de Buen Gobierno, del compromiso de protección de los derechos de los accionistas y de la evolución de los medios técnicos, el Consejo presenta a la consideración de la Junta la aprobación de unas mejoras de los Estatutos Sociales y de un Reglamento de funcionamiento del órgano soberano. Además, el propio Consejo se ha dotado de un Reglamento de funcionamiento, incorporando y ordenando en un solo texto una serie de normas aprobadas en distintos momentos y añadiendo disposiciones de obligado cumplimiento o recomendaciones oportunas.

Carta a los Accionistas

Por último, me gustaría destacar que este Informe se ha elaborado de conformidad con la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de *Global Reporting Initiative 2002* y presenta, con rigor y transparencia y de forma equilibrada y razonable, los logros más significativos de nuestro Plan Estratégico, así como los aspectos más relevantes de la gestión económica, medioambiental y social en el ejercicio, actualizando también la información sobre nuestro compromiso con el Pacto Mundial -Global Compact- de Naciones Unidas.

Somos así una empresa que se proyecta al futuro, apoyada en una tradición fecunda y en una experiencia y prestigio ganados a lo largo de muchos años de esfuerzo en la mejor prestación de un servicio de primera necesidad. Nos sentimos muy satisfechos de haber cumplido más de 100 años contando con el apoyo de un accionariado fiel que se ha mantenido de unas generaciones a otras y con un equipo de personas eficaz y responsable, al mismo tiempo que estamos profundamente comprometidos con el desarrollo de las energías renovables, la protección del medio ambiente y el crecimiento sostenible.

No es precisamente la autocomplacencia una de las características de nuestra Compañía. Vamos a más, siempre a más, aunando esfuerzos de esos tres colectivos que conforman IBERDROLA: accionistas, empleados y directivos y Consejo de Administración.



Iñigo de Oriol Ybarra
Presidente





Índice

Consejo de Administración	8
Dirección	11
Los datos más significativos de 2003	13
Los hechos más relevantes de 2003	21
Informe de Actividades	25
Plan Estratégico 2002-2006: consolidación del cumplimiento de los objetivos establecidos	25
El sector energético	31
Información económico-financiera y mercado de valores	36
Gestión de los negocios:	50
Generación	50
Distribución	55
Comercial	59
Energías Renovables	62
Internacional	65
Negocios no energéticos	68
Informe Medioambiental	71
Política medioambiental	72
Organización medioambiental	74
Gestión medioambiental	75
Programas de actuación medioambiental	80
Política y actuaciones en materia de cambio climático	85
Otras actuaciones significativas	87
Indicadores medioambientales	94
Definición y glosario de términos medioambientales	116
Informe Social	119
Una relación responsable y comprometida con los grupos de interés	119
Equipo humano	123
Accionistas y comunidad financiera	137
Organismos reguladores	140
Clientes	143
Proveedores	148
Medios de comunicación	151
Sociedad	155
Recursos dedicados a actividades de responsabilidad social corporativa	167
Información complementaria	169
Índice de contenidos según Global Reporting Initiative (GRI)	185

Consejo de Administración *

Con fecha 25 de junio de 2003 el Consejo de Administración de la Sociedad, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, acordó designar por el procedimiento de cooptación, y a reserva de su ratificación por la primera Junta General de Accionistas que se celebre, vocal del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva Delegada de IBERDROLA, S.A. a D. José Antonio Fernández Rivero, candidatura promovida por el BBVA.

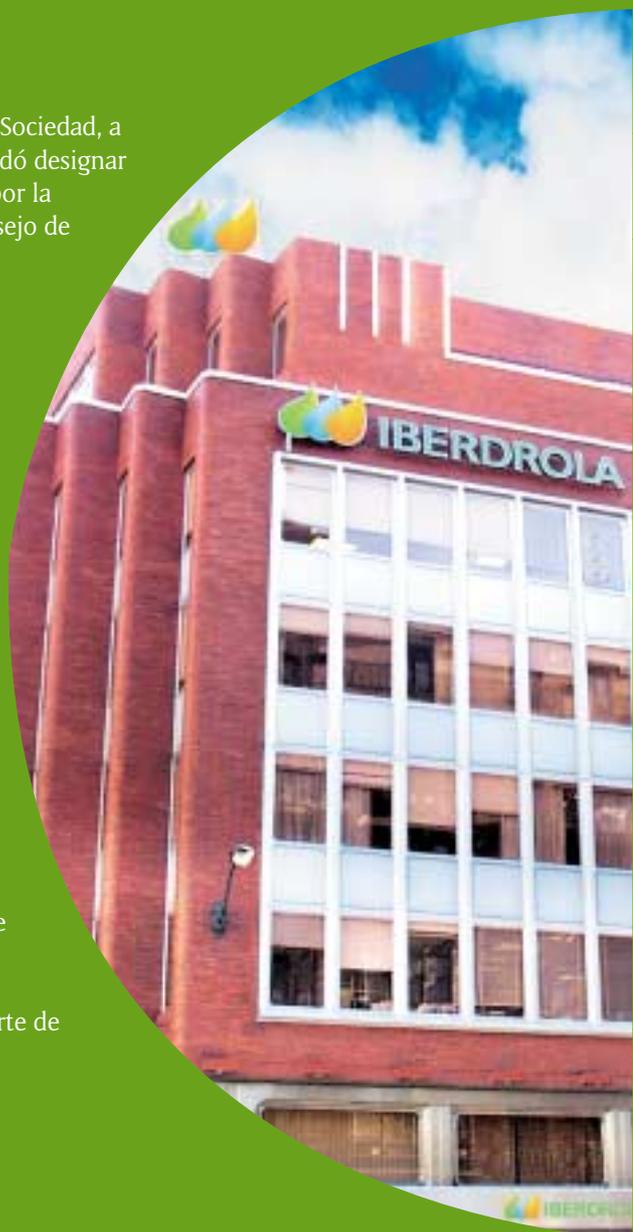
Esta designación cubre la vacante dejada por D. Rafael de Icaza Zabálburu, también consejero dominical del BBVA que, en esa misma fecha, cesó por cumplir la edad reglamentaria.

Asimismo, el Consejo de Administración de la Sociedad de fecha 29 de octubre de 2003 acordó, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, designar por el procedimiento de cooptación, y a reserva de su ratificación por la primera Junta General de Accionistas que se celebre, vocal del Consejo de Administración de IBERDROLA, S.A. a D. Julio de Miguel Aynat.

D. Julio de Miguel Aynat cubre la vacante dejada por D. Juan de Basterra y Andersch, consejero externo que, en esa misma fecha, cesó por cumplir la edad reglamentaria.

El Consejo desea dejar constancia expresa en este Informe Anual de su agradecimiento a D. Rafael de Icaza Zabálburu y a D. Juan de Basterra y Andersch por su colaboración y valiosa contribución a la Sociedad durante el periodo que han formado parte de los Órganos de Administración de la misma.

(*) Información adicional en el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2003.



Consejo de Administración*

Presidente de Honor Excmo. Sr. D. Manuel Gómez de Pablos González

Presidente Excmo. Sr. D. Iñigo de Oriol Ybarra (1) (3)

Vicepresidente y Consejero Delegado D. José Ignacio Sánchez Galán (1)

Vicepresidentes Excmo. Sr. D. José Antonio Garrido Martínez (1)
D. Javier Herrero Sorriqueta (1)

Vocales D. Víctor de Urrutia Vallejo (1) (3)
Ilmo. Sr. D. Ramón de Rotaache y Velasco
D. Javier Aresti y Victoria de Lecea (2)
D. José Orbegozo Arroyo
D. César de la Mora y Armada (2)
D. José Luis Antoñanzas Pérez-Egea (3)
D. Ignacio de Pinedo Cabezudo (2)
D. Lucas María de Oriol López-Montenegro
D. Antonio de Garay Morenés
D. Ricardo Álvarez Isasi (2)
D. Antonio María de Oriol y Díaz-Bustamante
D. Mariano Ybarra y Zubiría
D. José Ignacio Berroeta Echevarría (1) (3)
D. Juan Luis Arregui Ciársolo (1)
D. José Santiago Mayner Oyarbide
D. José Antonio Fernández Rivero (1)
D. Julio de Miguel Aynat

Secretario y Letrado Asesor D. Federico San Sebastián Flechoso

(1) Comisión Ejecutiva Delegada

(2) Comisión de Auditoría y Cumplimiento

(3) Comisión de Nombramientos y Retribuciones

La Comisión Ejecutiva Delegada y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones están presididas por el Excmo. Sr. D. Iñigo de Oriol Ybarra.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento está presidida por D. Ricardo Álvarez Isasi.

(*) Información adicional en el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2003.



Dirección*

Vicepresidente y Consejero Delegado	D. José Ignacio Sánchez Galán
Secretario General ⁽¹⁾	D. Federico San Sebastián Flechoso
Adjunto al Vicepresidente y Consejero Delegado	D. Julián Martínez Simancas

Direcciones Corporativas

Administración, Control y Regulación	D. José Luis San Pedro Guerenabarrena
Económico-Financiero	D. José Sáinz Armada
Recursos Humanos y Servicios	D. Fernando Becker Zuazua
Estrategia y Desarrollo	D. José Luis del Valle Doblado
Auditoría Interna ⁽²⁾	D. Luis Javier Aranaz Zuza

Direcciones de Negocio

Generación	D. Francisco Martínez Córcoles
Distribución	D. Javier Villalba Sánchez
Comercial	D. Salvador Font Estrany
Energías Renovables	D. Pedro Barriuso Otaola
Latinoamérica	D. Gonzalo Pérez Fernández

(1) El Secretario General, en cuanto Secretario del Consejo, depende de este Órgano.

(2) Dependencia funcional de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo.

(*) Información adicional en el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2003.



Los datos más significativos de 2003

Datos económico-financieros

Mill. €

Cuenta de Resultados	2003	2002	% Variación 03/02
Cifra de negocio	9.488	9.594	-1,1
Beneficio bruto de explotación (EBITDA)	2.617	2.399	+9,1
Beneficio neto de explotación (EBIT)	1.823	1.564	+16,6
Beneficio actividades ordinarias	1.473	1.019	+44,5
Beneficio neto	1.060	963	+10,1
Gastos operativos netos/Margen bruto	27,8%	29,0%	-120 p.b.
Ventas por empleado (miles €)*	914,4	878,3	+4,11

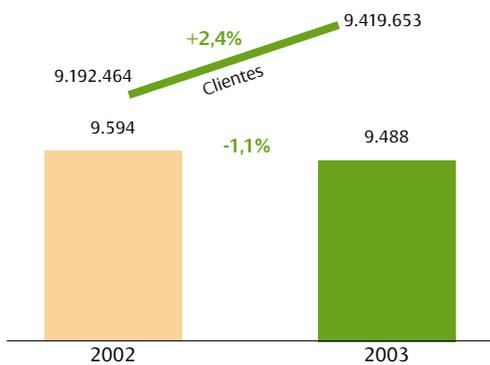
* Negocios en España

Mill. €

Balance	2003	2002	% Variación 03/02
Total activos	24.636	23.632	+ 4,2
Fondos propios	8.225	8.045	+2,2
Deuda financiera neta	10.378	10.687	-2,9
Rentabilidad de los fondos propios (ROE)	12,9%	12,0%	+90 p.b.
Apalancamiento financiero (Deuda neta/Deuda neta+FF.PP.)	55,8%	57,1%	-130 p.b.
Fondos generados en operaciones	1.812	1.608	+12,7

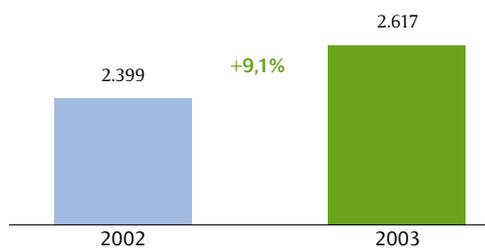
Cifra de negocio y Clientes en España

(Mill. €)



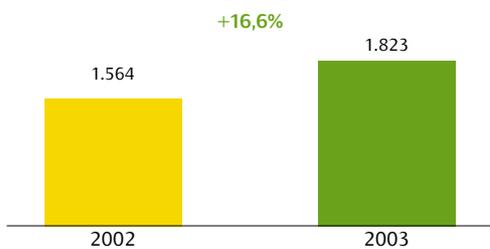
Beneficio bruto de explotación (EBITDA)

(Mill. €)



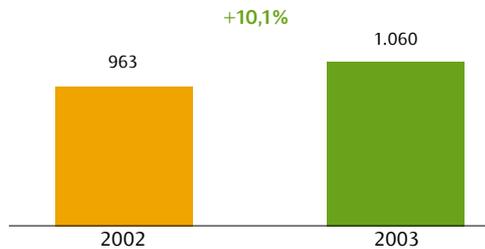
Beneficio neto de explotación (EBIT)

(Mill. €)



Beneficio neto

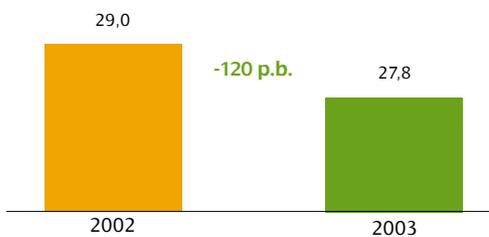
(Mill. €)



Los datos más significativos de 2003

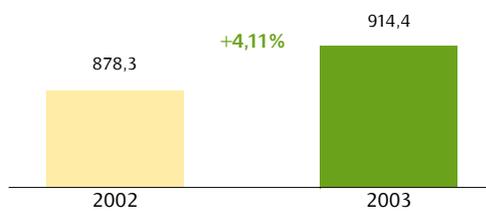
Gastos operativos netos/Margen bruto

(%)



Ventas por empleado*

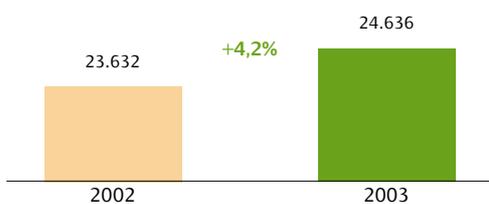
(Miles €)



* Negocios en España

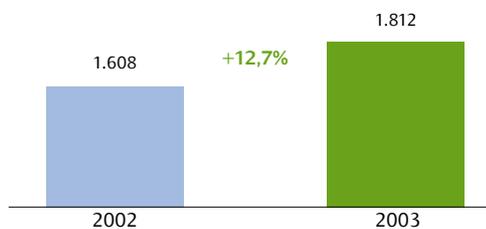
Total activos

(Mill. €)



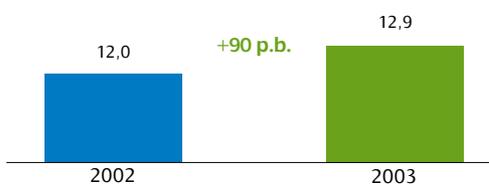
Fondos generados en operaciones

(Mill. €)

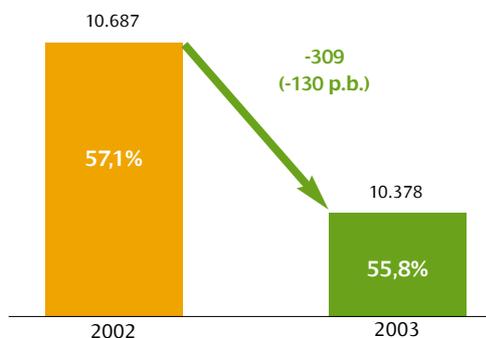


Rentabilidad de los fondos propios (ROE)

(%)



Deuda neta (Mill. €) y Apalancamiento (%)

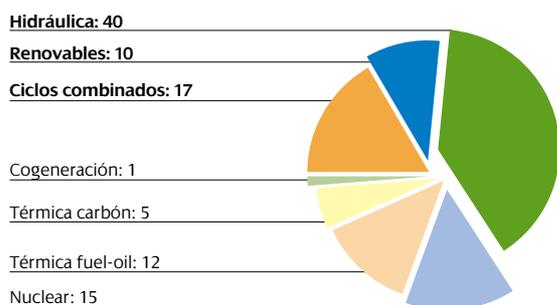


Datos operativos

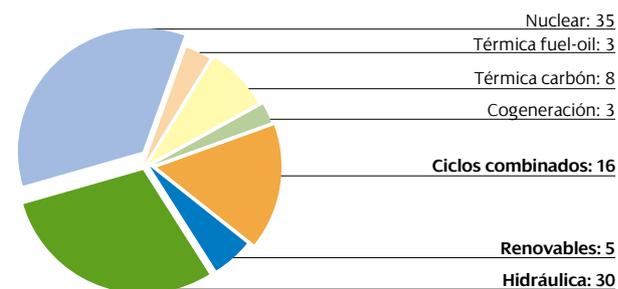
Grupo IBERDROLA

	2003	2002	% Variación 03/02
Capacidad instalada (MW)	22.788	20.318	+12,2
Ciclos combinados de gas	3.793	2.357	+60,9
Renovables	2.257	1.414	+59,6
Hidráulica	8.969	8.773	+2,2
Nuclear	3.331	3.325	+0,2
Térmica de fuel-oil	2.902	2.911	-0,3
Térmica de carbón	1.247	1.249	-0,2
Cogeneración (atribuible)	289	289	-
Producción bruta (GWh)	74.104	61.859	+19,8
Ciclos combinados de gas	12.091	4.979	+142,8
Renovables	3.923	2.173	+80,5
Hidráulica	21.840	10.682	+104,5
Nuclear	25.874	26.366	-1,9
Térmica de fuel-oil	2.437	8.191	-70,2
Térmica de carbón	6.058	8.092	-25,1
Cogeneración	1.881	1.376	+36,7
Energía distribuida (GWh)	110.878	103.890	+6,7
Clientes gestionados N° (mill)	16,9	16,2	+4,3
Empleados (matriz+proporcional) N°	11.503	11.885	-3,2

Capacidad instalada del Grupo IBERDROLA
%



Producción bruta del Grupo IBERDROLA
%



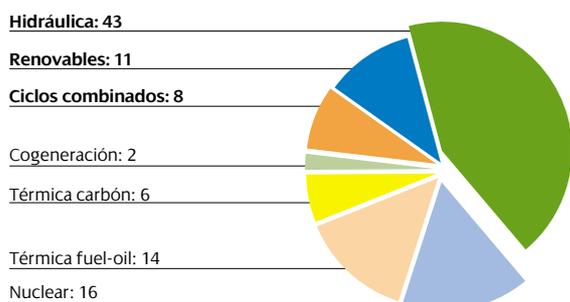
Los datos más significativos de 2003

Datos operativos

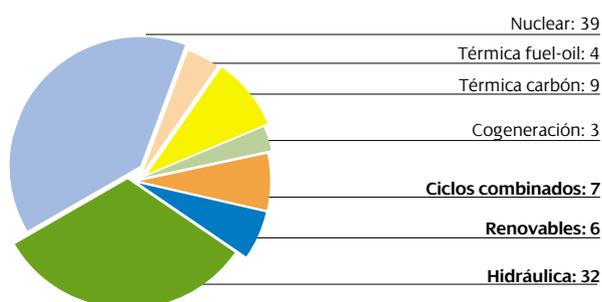
España

	2003	2002	% Variación 03/02
Capacidad instalada (MW)	20.288	18.915	+7,3
Ciclos combinados de gas	1.600	1.200	+33,3
Renovables	2.257	1.414	+59,6
Hidráulica	8.662	8.527	+1,6
Nuclear	3.331	3.325	+0,2
Térmica de fuel-oil	2.902	2.913	-0,3
Térmica de carbón	1.247	1.247	-
Cogeneración (atribuible)	289	289	-
Producción bruta (GWh)	65.598	57.285	+14,5
Ciclo combinado de gas	4.565	925	+393,5
Renovables	3.923	2.173	+80,5
Hidráulica	20.860	10.162	+105,3
Nuclear	25.874	26.366	-1,9
Térmica de fuel-oil	2.437	8.191	-70,2
Térmica carbón	6.058	8.092	-25,1
Cogeneración (atribuible)	1.881	1.376	+36,7
Energía distribuida (GWh)	87.614	82.023	+6,8
Energía comercializada a clientes elegibles (GWh)	26.208	23.441	+11,8
Cuota de mercado de gas (%)	8,2	4,0	+105
Suministro de gas (GWh)	22.679	9.649	+135
Clientes (GWh)	14.116	7.581	+86,2
Ciclos combinados de gas (GWh)	8.563	2.068	+314,1
Clientes gestionados N° (mill)	9,4	9,2	+2,2
Empleados (empresa matriz) N°	8.869	9.422	-5,9

Capacidad instalada de IBERDROLA en España %



Producción bruta de IBERDROLA en España %



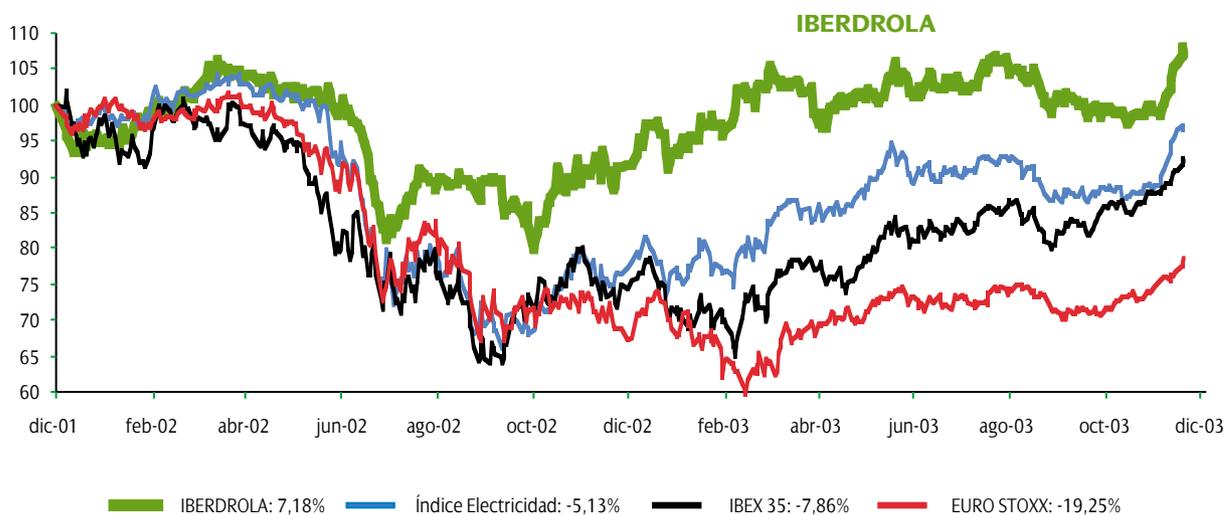
Datos operativos

Internacional

	2003	2002	% Variación 03/02
Capacidad instalada (MW)	2.500	1.403	+ 78,2
Producción (GWh)	8.506	4.574	+ 86,0
Energía distribuida (GWh)	23.264	21.867	+ 6,3
Clientes gestionados N° (mill)	7,5	7,0	+ 7,7
Empleados (proporcional) (N°)	2.634	2.463	+ 6,9

Evolución de IBERDROLA* comparada con los índices IBEX-35, Sector eléctrico y Euro-Stoxx Utilities

(Base 100: 30-12-2001/03)



* Puesta en marcha del Plan Estratégico de IBERDROLA

Los datos más significativos de 2003

Datos bursátiles

	2003	2002
Capitalización bursátil (31/12) (millones €)	14.127	12.036
Beneficio por acción (€)	1,18	1,07
Cash flow operativo neto por acción (€)	2,01	1,78
P.E.R. (veces)	13,3	12,5
Precio /V. Libros (Capitalización sobre VNC a 31/12) (veces)	1,71	1,49

La acción de IBERDROLA

	2003	2002
Número de acciones en circulación	901.549.181	901.549.181
Cotización cierre del periodo (€)	15,67	13,35
Cotización media periodo (€)	14,76	13,73
Volumen medio diario (acciones)	6.635.390	4.910.907
Volumen máximo (3 enero 2003/17 diciembre 2002) (acciones)	45.602.957	80.847.195
Volumen mínimo (26 mayo 2003/21 enero 2002) (acciones)	1.370.860	988.456
Dividendos por acción (€)	0,67	0,61
A cuenta (enero)	0,29	0,26
Complementario (julio)	0,38 (*)	0,35
Rentabilidad por dividendo (cierre cotización 2003/2002)	4,28%	4,57%

(*) Pendiente de aprobar por la Junta General de Accionistas, según la propuesta de aplicación de resultados.



Los hechos más relevantes de 2003

PRIMER TRIMESTRE

- El Consejo de Administración de IBERDROLA analizó la oferta pública de adquisición (OPA) hostil presentada por Gas Natural sobre la totalidad del capital de la Compañía y puso de manifiesto por unanimidad, ante la Comisión del Mercado de Valores (CNMV), que la consideraba desfavorable para los intereses de los accionistas por entender que destruía valor desde el punto de vista industrial y económico, y quedaba muy lejos de reflejar el valor real de la Compañía. La Comisión Nacional de Energía (CNE) denegó su autorización en resolución de 30 de abril de 2003.
- El Consejo de Ministros aprobó la compra por parte IBERDROLA, a través de su filial de energías renovables IbeRenova, de varios parques eólicos a Gamesa con una potencia de 995 MW, por importe próximo a los 1.000 millones €.
- IBERDROLA y el resto de los accionistas de Energía Hidroeléctrica de Navarra (EHN) formalizaron la operación pactada en noviembre de 2002 para la segregación y el reparto de activos de esta compañía.
- El área de Auditoría Interna de IBERDROLA fue galardonada con el premio internacional Compromiso con la mejora de calidad (Commitment to Quality Award), otorgado por el Instituto de Auditores Internos, con sede en Florida (Estados Unidos).
- IBERDROLA cerró una emisión de bonos a 10 años por 500 millones € en el Euromercado que le permitió reducir sensiblemente el coste de la deuda y seguir afrontando las inversiones previstas en el Plan Estratégico 2002-2006.
- El Rey Juan Carlos recibió en el Palacio de la Zarzuela a todos los miembros del Consejo de Administración de IBERDROLA con motivo de la celebración del centenario de la Compañía.
- IBERDROLA recibió su vigésimo quinto cargamento de gas natural licuado (GNL) por barco desde que comenzó su actividad gasista, en octubre de 2001. El buque metanero entregó 40.000 m³ de GNL a la Compañía en la regasificadora de Barcelona.
- La Facultad de Biología de la Universidad de Salamanca concedió el Premio San Alberto a IBERDROLA en reconocimiento a la colaboración de la Compañía con los profesores y alumnos de dicha facultad y su decidido apoyo a la protección y conservación del medio ambiente.

SEGUNDO TRIMESTRE

- En su intervención ante la Junta General de Accionistas, el Presidente de IBERDROLA, Iñigo de Oriol, destacó que “la Compañía afronta un momento de expansión de sus inversiones para atender debidamente a sus compromisos de servicio público” y que “ha sido distinguida con la máxima credibilidad en los mercados financieros, que contemplan cómo cumple su Plan Estratégico y lo hace con adelanto”. Asimismo, el Vicepresidente y Consejero Delegado, Ignacio Galán, señaló que IBERDROLA “ya tiene tamaño suficiente para ser uno de los principales agentes del sector en Europa”, cuenta con un Plan Estratégico que “ya crea valor” y “tiene ante sí un brillante futuro”, con una estrategia reforzada por el Documento de Planificación Energética y el nuevo marco regulatorio.
- El Vicepresidente Segundo del Gobierno y Ministro de Economía, Rodrigo Rato; el Presidente de Navarra, Miguel Sanz; el Presidente de IBERDROLA, Iñigo de Oriol, y el Vicepresidente y Consejero Delegado de la Compañía, Ignacio Galán, inauguraron la central de ciclo combinado de IBERDROLA en Castejón (Navarra), de 400 MW de potencia.
- IBERDROLA recibió 102,5 millones € por la venta de un 7% de Red Eléctrica de España, S.A. (REE) y obtuvo una plusvalía de alrededor de 50 millones € antes de impuestos. La participación de la Compañía en REE quedó en el 3%.
- IBERDROLA, a través de su filial de energías renovables IbeRenova, materializó la adquisición de seis parques eólicos de Gamesa, con 182 MW de potencia, una compra enmarcada en el acuerdo alcanzado entre ambas empresas en septiembre de 2002.
- La Compañía lanzó un programa de emisión de pagarés en el Euromercado hasta un saldo vivo máximo de 1.000 millones € y con un plazo igual o inferior a un año. IBERDROLA reforzó así su estructura financiera de cara al cumplimiento del Plan Estratégico 2002-2006.
- IBERDROLA entró a formar parte del Índice FTSE Eurotop 100, que agrupa a las mayores empresas europeas por capitalización bursátil.
- La Compañía firmó un contrato marco de suministro de gas natural licuado (GNL) con la empresa Onam LNG, que incluía la entrega de dos cargamentos spot con un total de 260.000 m³, cifra que representa un 10% del consumo anual de gas de IBERDROLA.

- El Gobierno de Brasil aprobó un aumento de tarifas de dos empresas distribuidoras de electricidad pertenecientes a IBERDROLA: Coelba y Cosern. Los precios se incrementarán en un 31,4% y 11,4%, respectivamente.
- IBERDROLA se convirtió en la eléctrica española pionera en vender energía verde en Europa, tras firmar un contrato con una empresa austríaca a la que suministró 7.200 MWh de producción hidráulica.
- La Empresa inauguró los parques eólicos de Sil y Meda (Orense) y Escurrillo (La Rioja). Estas instalaciones de energía renovable cuentan con 87 aerogeneradores y suman en total 85,14 MW de potencia instalada.
- IBERDROLA aumentó en 50 millones € la emisión de bonos en el Euromercado a 10 años por 500 millones €. La operación permitió a la Compañía la refinanciación de deuda, siguiendo un criterio de prudencia financiera.
- El Consejo de Administración de IBERDROLA aprobó realizar un reajuste organizativo de la Dirección de la Compañía para impulsar y concluir el Plan Estratégico.
- IBERDROLA se convirtió en la eléctrica española pionera en comercializar energía verde al cliente doméstico, una iniciativa que supuso un nuevo avance en su compromiso con el medio ambiente y el desarrollo sostenible.
- La Empresa figura como la primera eléctrica española en los rankings del DJSI World y del DJSI Stoxx Europeo, índices que constituyen el principal referente para medir la contribución de las empresas al desarrollo sostenible.
- IBERDROLA inició con éxito la emisión de su programa de pagarés en el Euromercado. La Compañía colocó papel por un valor de 150 millones € en la primera emisión.

TERCER TRIMESTRE

- IBERDROLA entró en el Euro Stoxx 50 gracias a su buena evolución bursátil. La inclusión de la Empresa en el índice europeo de referencia refrendó e impulsó su Plan Estratégico y ratificó la confianza de los mercados y los analistas en la gestión, resultados y solidez financiera de la Compañía.
- IBERDROLA comunicó a la Comisión Nacional de Mercado de Valores (CNMV) su decisión de ratificar su firme compromiso de retribución al accionista, con el progresivo incremento de los dividendos, en línea con el crecimiento del beneficio neto de la Compañía.
- La Compañía firmó con la representación sindical las condiciones del Expediente de Regulación de Empleo (ERE), que le permitirá mejorar su eficiencia, uno de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico.
- IBERDROLA adquirió a ENI el 12% del proyecto gasista Medgaz. Con su participación en esta sociedad, que prevé construir un gasoducto entre Argelia y España, la Compañía ahonda en su estrategia de diversificación y optimización de los suministros de gas natural.
- IBERDROLA, a través de su filial de ingeniería y consultoría, IBERINCO, se adjudicó un nuevo contrato para mejorar la infraestructura eléctrica de México por más de 20 millones de dólares.
- La Compañía finalizó las obras de dos nuevas centrales minihidráulicas en Toledo. La potencia de los dos aprovechamientos supera los 5 MW y su producción estimada es de 24,5 GWh al año.
- IBERDROLA, a través de su filial de ingeniería y consultoría, IBERINCO recibió las certificaciones ISO 9001-2000 e ISO 14001-96 por sus sistemas de gestión de calidad y medioambiental, respectivamente.

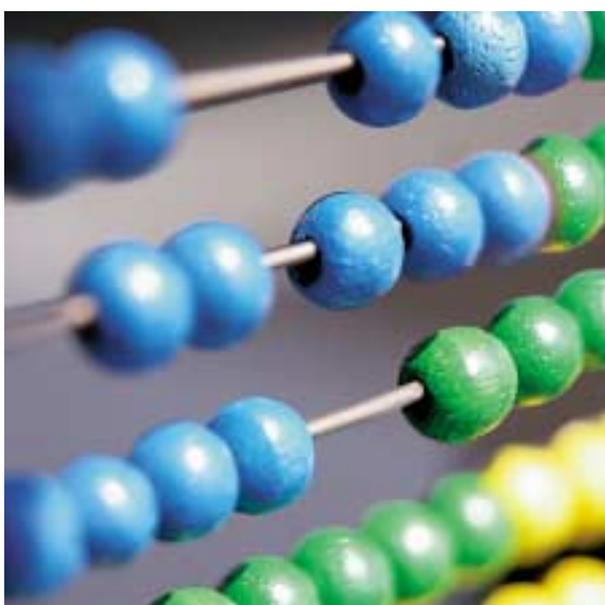
Los hechos más relevantes de 2003

CUARTO TRIMESTRE

- El Consejo de Administración de IBERDROLA aprobó el pago de un dividendo a cuenta de los beneficios del ejercicio 2003 de 0,286 euros brutos por acción, que supone un incremento del 10% respecto al abonado a cuenta el año precedente.
- El Consejo de Administración de IBERDROLA, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, acordó designar, por el procedimiento de cooptación y a reserva de su ratificación por la primera Junta General de Accionistas que se celebre, Vocal del Consejo de Administración de la Compañía a D. Julio de Miguel Aynat.
- IBERDROLA y Cajamurcia acordaron la entrada de la entidad financiera en el capital de la Compañía. La Caja adquirió hasta un 0,5% del capital de la Empresa, lo que supuso un nuevo refuerzo para el accionariado de la eléctrica.
- Tras la pertinente autorización del Consejo de Administración de la Comisión Nacional de Energía (CNE), IBERDROLA ingresó más de 471 millones € por la cesión de los derechos de cobro generados por el déficit de ingresos regulados en el periodo 2000-2002.
- IBERDROLA puso en funcionamiento la central de ciclo combinado de Tarragona -participada al 50% por la Compañía-, su cuarta planta de este tipo en España, que tiene una potencia instalada de 400 MW.
- La Compañía, Red Eléctrica de España (REE) e Inalta alcanzaron un acuerdo de colaboración en materia de mejora de la red de transporte y distribución que contempla la construcción en los próximos cuatro años de un total de 47 subestaciones de 220 kV y 277 kilómetros de líneas de transporte, lo que conlleva además una capacidad de transformación de 8.600 MVA.
- IBERDROLA se adjudicó en México la construcción de la central de ciclo combinado Altamira V, de 1.121 MW, el mayor proyecto de generación licitado hasta el momento en este país entre productores independientes.
- El Vicepresidente y Consejero Delegado de IBERDROLA, Ignacio Galán, ganó el premio al Mejor Consejero Delegado en lo relativo a Relaciones con Inversores, concedido por la prestigiosa revista *IR Magazine*. Además, la Compañía resultó la más galardonada entre todas las candidatas, con la obtención del gran premio a la Empresa con mejor relación con inversores y el premio a la Mejor relación con inversores durante una OPA o fusión.
- IBERDROLA puso en marcha la central de ciclo combinado de Altamira III y IV, ubicada en el estado de Tamaulipas (México), que cuenta con una potencia instalada de 1.036 MW, lo que la convierte en la planta eléctrica en servicio más grande del país.
- IBERDROLA inauguró la central hidroeléctrica de Millares (Valencia), que cuenta con 68 MW de potencia y alcanza una producción media anual de 240 millones de kWh. La inversión en la planta ascendió a 66 millones €.
- IBERDROLA colocó una emisión de bonos a siete años en el Euromercado por importe de 750 millones €. La operación permitió a la Compañía la refinanciación de la deuda que vence en 2004, siguiendo un criterio de prudencia financiera.
- IBERDROLA se convirtió en la primera eléctrica española en la comercialización del acceso a Internet por la red eléctrica (PLC), una tecnología innovadora ya que permite conectarse a la Red a través de cada enchufe del domicilio.
- IBERDROLA vendió su sede en Valencia a la inmobiliaria Naves y Viviendas (Navisa) y anunció que trasladará sus oficinas en 2006 a un nuevo edificio que se construirá junto a la Ciudad de las Artes y las Ciencias de Valencia.
- IBERDROLA obtuvo el Premio Alpha a la Excelencia en Marketing, otorgado por el Club Dirigentes de Marketing de Madrid en su XXV edición, por el lanzamiento y la gestión de su nueva imagen de marca.
- La Compañía completó el traslado de sus oficinas en Madrid a un Nuevo Edificio Corporativo. Dicho inmueble cuenta con 30.700 m² y constituye el centro de trabajo de 1.160 empleados que desarrollan su labor profesional, en un ambiente más abierto e integrador.



PLAN ESTRATÉGICO 2002-2006: CONSOLIDACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS



IBERDROLA puso en marcha hace más de dos años su Plan Estratégico 2002-2006, que ha marcado el rumbo a seguir en el sector eléctrico al concentrar su esfuerzo de crecimiento en el negocio energético básico, principalmente en la generación eléctrica mediante las fuentes más limpias y eficientes: energías renovables y centrales de ciclo combinado a gas. Un Plan que ha sido reconocido por los mercados y responde a las líneas maestras establecidas por el Gobierno en el Plan Nacional de Infraestructuras, así como a los compromisos de reducción de emisiones asumidos por España al firmar el Protocolo de Kioto.

El desarrollo del Plan Estratégico, centrado en el negocio energético nacional, permitió el despegue de los resultados operativos

Durante 2003, IBERDROLA logró la consolidación del cumplimiento de los objetivos marcados en su Plan Estratégico 2002-2006, lo que le ha permitido el

despegue de los resultados operativos y seguir creciendo en sus principales actividades de negocio: generación, distribución y comercialización.

Este plan persigue multiplicar por dos el tamaño y los resultados de la Compañía en 2006, así como mantener una política de reparto de dividendos en línea con el crecimiento del beneficio neto y disminuir el nivel de apalancamiento por debajo del 50%. Para conseguirlo, IBERDROLA anunció una inversión de 12.000 millones € en el periodo, de los que 9.000 millones € se destinan a España.

Generación

A lo largo del ejercicio 2003, IBERDROLA puso en funcionamiento 2.470 MW de potencia, con lo que alcanzó un total de 22.788 MW, lo que se tradujo en un incremento del 12,2% de la capacidad instalada al cierre de 2002 y del 30% desde el inicio del Plan Estratégico 2002-2006. De la nueva potencia, 1.436 MW corresponden a centrales de ciclo combinado, 843 MW a energías renovables y 191 MW a generación tradicional.

El mayor programa de construcción de ciclos combinados

IBERDROLA continuó desarrollando en 2003 su programa de construcción de ciclos combinados, que prevé la puesta en marcha de centrales de este tipo que sumarán 4.000 MW de potencia en 2005 y 5.600 MW en 2007, lo que le convierte en el mayor y más avanzado de todo el sector energético nacional.

En la actualidad, la Compañía tiene operativos 1.600 MW correspondiente a cuatro centrales de ciclo combinado en España: Castellón, Castejón (Navarra), Bahía de Bizkaia Electricidad (Vizcaya) y Tarragona que, en su conjunto, aportan al sistema eléctrico nacional 2.400 MW de potencia.



Central de ciclo combinado de Bahía de Bizkaia Electricidad

En 2003, IBERDROLA puso en servicio ciclos combinados por 400 MW en España: en febrero se inauguró la central de Bahía de Bizkaia Electricidad (BBE), que cuenta con una potencia de 800 MW -200 MW atribuibles a IBERDROLA- y en diciembre entró en funcionamiento la central de Tarragona, de 400 MW -200 MW atribuibles a la Compañía-.

Para el año 2004, IBERDROLA prevé que entren en operación los ciclos de Santurce, en Vizcaya, de 400 MW, y los grupos I y II de Arcos de la Frontera, en Cádiz, de 800 MW. Y en el año 2005, aportará al sistema 1.200 MW más con la puesta en marcha de las

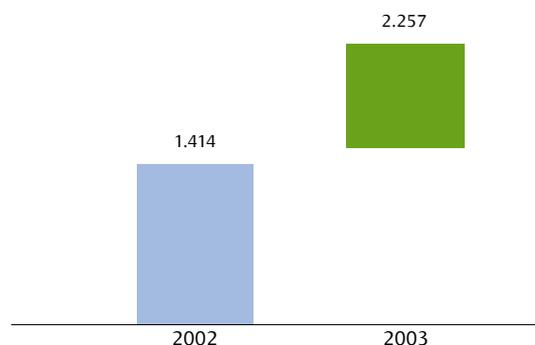
centrales de: Aceca, en Toledo, de 400 MW, y el Grupo III de Arcos, de 800 MW. En los años 2006 y 2007 pondrá en servicio otros 1.600 MW de potencia con las plantas de: Escombreras, en Cartagena, de 800 MW, y Castellón B, de 800 MW [CUADRO 1].

Operador mundial en energías renovables

IBERDROLA ratificó a lo largo de 2003 su posición de liderazgo en España en el área de energías renovables y su condición de operador internacional de relevancia, con una potencia operativa de 2.257 MW [GRÁFICO 1], lo que supone un 60% más que los 1.414 MW operativos con los que cerró el ejercicio 2002. Con los 843 MW de nueva capacidad añadidos, el parque de generación renovable de la Compañía está presente en 12 comunidades autónomas.

GRÁFICO 1

Capacidad instalada MW



CUADRO 1

Evolución del programa de construcción de centrales de ciclo combinado

Proyecto	Capacidad (MW)	Inicio funcionamiento
Castellón	800	100% operativo
Castejón	400	100% operativo
BBE (800 MW)	200 (atribuible IBERDROLA)	100% operativo
Tarragona (400 MW)	200 (atribuible IBERDROLA)	100% operativo
Santurce	400	2004
Arcos Grupos I y II	800	2004
Aceca	400	2005
Arcos Grupo III	800	2005
Total 2002-2005	4.000	2005
Escombreras	800	2006
Castellón B	800	2007
Total 2002-2007	5.600	2007



Parque eólico de Mira (Cuenca)

Reestructuración de las participaciones societarias en energías renovables

Durante 2003, IBERDROLA acometió la reestructuración de las participaciones societarias en el área de energías renovables, procedentes tanto de sus actividades tradicionales como de la escisión de activos de algunos de los socios en el negocio y del desarrollo del acuerdo marco alcanzado con Gamesa en septiembre de 2002.

En marzo, IBERDROLA y el resto de los accionistas de Energía Hidroeléctrica de Navarra (EHN) cerraron con éxito la operación pactada en noviembre de 2002 para la segregación y el reparto de activos de esta compañía. Asimismo, el Consejo de Ministros aprobó la compra a Gamesa de varios parques eólicos con una potencia total de 995 MW, por un importe próximo a los 1.000 millones €.

La reestructuración del área se basa en un criterio de simplificación del mapa societario y de concentración de las actividades por distintas fuentes de energía -eólica y minihidráulica- y régimen -especial y ordinario-. Asimismo, se dota a la actividad eólica de una estructura territorial, de forma que las participaciones societarias se concentran en sus cabeceras autonómicas: Andalucía, Aragón, Castilla y León, Castilla-La Mancha, Galicia, País Vasco, La Rioja, Murcia y Cataluña.

Líder privado en generación de electricidad en México

IBERDROLA se consolidó en 2003 como la empresa privada líder en generación eléctrica en México, con más de 3.800 MW de potencia contratada a diciembre, de los que aproximadamente 3.100 MW suministrarán energía a la Comisión Federal de Electricidad (CFE) y 700 MW a un conjunto de clientes industriales de la mayor relevancia en dicho país.

IBERDROLA cuenta ya en México con cerca de 2.200 MW de potencia operativa, correspondientes a las centrales de ciclo combinado de Monterrey, de 1.000 MW, y Altamira, de 1.036 MW, y a las plantas de cogeneración de Enertek (Tamaulipas), de 120 MW, y Femsa-Titan (Monterrey), de 37 MW [CUADRO 2].

Durante 2003, IBERDROLA se adjudicó la construcción y explotación de la central de ciclo combinado de Altamira V (1.121 MW), que supondrá una inversión de 550 millones de dólares hasta 2006. Se trata del mayor proyecto de estas características licitado hasta la fecha en México. Asimismo, la Compañía inició las obras del ciclo de La Laguna (Durango), de 500 MW, cuya entrada en operación está prevista para abril de 2005. [CUADRO 2].

CUADRO 2

Proyectos de IBERDROLA en México

Proyecto	Capacidad (MW)	Inicio funcionamiento
Enertek	120	100% operativo
Monterrey	1.000	100% operativo
Altamira III y IV	1.036	100% operativo
Femsa-Titan	37	100% operativo
La Laguna	500	2005
Altamira V	1.121	2006
Total	3.814	2006



Central de ciclo combinado de Altamira III y IV (México)

Distribución

España: gran calidad de servicio para 9,4 millones de clientes

IBERDROLA continuó incrementando en 2003 su cartera de clientes en España, hasta alcanzar los 9,4 millones, lo que supone un aumento del 2,4% respecto al ejercicio anterior (+214.000 clientes en términos interanuales). Así, pese al fuerte incremento de la demanda y las adversas condiciones climatológicas registradas en el primer trimestre de 2003, el TIEPI de la Compañía se situó en 2,17 horas/año, en línea con el de 2002 y un 11% mejor que el de 2001. Este valor supone una disponibilidad del 99,97%. En el segundo semestre de 2003, éste fue de 1,04 horas, el 2,8% mejor que en el mismo periodo del año anterior.

Internacional: aumento de las tarifas eléctricas en Brasil

En 2003, la Agencia Nacional de Energía Eléctrica de Brasil (Aneel) aprobó un incremento de tarifas para dos empresas distribuidoras de electricidad de IBERDROLA, Coelba y Cosern: el 31,4% y 11,49%, respectivamente. A la tercera distribuidora, Celpe, se le aumentó la tarifa el 27,31%. Destacó el crecimiento de la demanda para estas tres empresas, que fue del 7,2% de media en el conjunto del año.

En Guatemala, IBERDROLA siguió liderando la distribución de la electricidad a través de la participada

Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A. (EEGSA), que suministró unos 3.400 millones de kWh a más de 715.000 clientes, lo que representa una cuota de mercado del 64%.

Comercialización

Electricidad: líder en el mercado liberalizado y pioneros en comercializar energía verde y PLC

Un año más, IBERDROLA finalizó el ejercicio como líder del mercado eléctrico liberalizado en España, con una cuota superior al 39% y unas ventas de más de 26.000 millones de kWh en barras de central, un 11,6% más que en 2002 [GRÁFICO 2]. Además, la Compañía se convirtió en pionera en la comercialización de energía verde, producida mediante fuentes 100% renovables y libres de emisiones de CO₂. Durante el año, formalizó contratos con 6.200 consumidores domésticos y 500 empresas. Asimismo, IBERDROLA fue la primera eléctrica en comercializar en España el servicio de Internet a través de la red eléctrica -tecnología PLC-.

GRÁFICO 2

Cuota de mercado eléctrico liberalizado en 2003



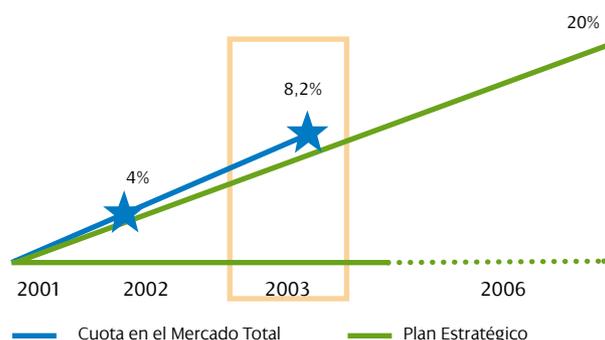
Gas: duplica su cuota y se convierte en la segunda comercializadora de gas natural

Durante 2003, IBERDROLA continuó con su activa política comercial en el sector del gas, que le ha permitido situarse como la segunda comercializadora de gas natural y alcanzar una cuota del 8,2% en la totalidad del mercado nacional, duplicando el 4% que tenía al cierre del año 2002 [GRÁFICO 3]. Este porcentaje incluye el gas servido en el mercado a clientes, con contratos que suman 1,35 bcm, (5,1% de cuota), y el suministrado a los ciclos combinados de la Compañía (3,1% de cuota).

Plan Estratégico 2002-2006: consolidación del cumplimiento de los objetivos establecidos

GRÁFICO 3

Cuota en el mercado total de gas



La cuota de suministro a clientes sobre el total del mercado, excluido el suministro a las centrales de ciclo combinado, ascendió al 6%, frente al 3,5%, del ejercicio anterior.

Así, IBERDROLA consolidó su posición en el mercado como el nuevo entrante de mayor crecimiento tras algo más de dos años de actividad y confirmó la vigencia del objetivo de su Plan Estratégico 2002-2006, que prevé alcanzar una cuota del 20% del mercado del gas en España al final del periodo (clientes finales más ciclos combinados).

Desinversiones: se alcanzó el objetivo marcado en el Plan Estratégico

IBERDROLA culminó en 2003 el programa de desinversiones del Plan Estratégico 2002-2006, que tenía como objetivo la obtención de 3.000 millones €. La cifra total de desinversiones alcanzó los 2.973 millones € a cierre del ejercicio 2003 [CUADRO 3]. Entre las distintas operaciones realizadas destacaron las siguientes: la venta de un 7% de Red Eléctrica de España (REE) por importe de 102,5 millones €, con unas plusvalías de 50,9 millones € antes de impuestos; la venta del 100% de su participación en Repsol-YPF por 571 millones €, con unas plusvalías recogidas en los resultados extraordinarios que ascienden a 59,2 millones €.

Asimismo, la Corporación IBV (50% IBERDROLA, 50% BBVA) vendió un 6% del capital de Gamesa a 18,6 euros por acción, lo que produjo un impacto positivo en el resultado de sociedades por puesta en equivalencia de 30 millones €.

CUADRO 3

Principales desinversiones en 2003

	Mill. €
	Ene- Dic
	2003
Realizado hasta 31/12/2002	2.039
Repsol-YPF	571
Red Eléctrica de España	103
Renovables (acuerdo socios)	105
Inmobiliaria	110
Gamesa	45
Total a 31/12/2003	2.973

La Compañía también obtuvo 110 millones € con la venta de diversos activos inmobiliarios, como su sede en Valencia (21 millones €) o el terreno del Polígono San Lázaro (37 millones €).

Los Resultados extraordinarios incluyen la dotación de provisiones y saneamientos por 457 millones €

El crecimiento de los resultados de IBERDROLA se ha obtenido aun habiendo dotado provisiones y saneamientos extraordinarios por 457 millones €. En esta partida, destacaron los más de 350 millones € dotados para provisionar totalmente el Plan de Adecuación de Plantilla, que permitirá un importante aumento de la eficiencia operativa de la Compañía en los próximos años.

Estas provisiones y saneamientos, junto con las plusvalías por desinversiones referidas en el punto anterior, hicieron que el resultado extraordinario de IBERDROLA se situara en -198,2 millones €, 451 millones €, menos que el obtenido en el ejercicio precedente.

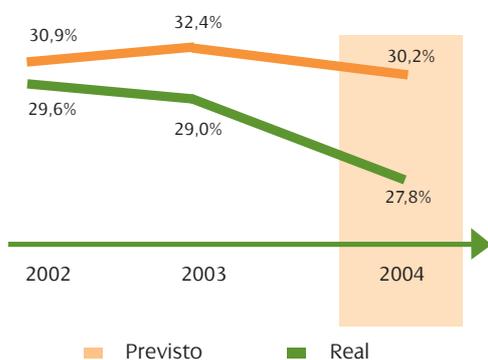
Eficiencia operativa

Cumplimiento de las previsiones por adelantado

A pesar del creciente peso de los nuevos negocios, IBERDROLA consiguió contener los gastos operativos netos del Grupo, que aumentaron sólo un 2,8% en el ejercicio. La mejora de la eficiencia de la Compañía - medida como porcentaje de los costes operativos sobre el margen bruto-, uno de los pilares del Plan Estratégico 2002-2006, se plasmó en 2003 en un ratio del 27,8%, frente al 29% del mismo periodo de 2002.

Esta evolución supone adelantar las previsiones del Plan Estratégico en un 30,2% y refrenda el compromiso de utilizar eficientemente los recursos de IBERDROLA a la vez que se invierte en crecimiento [GRÁFICO 4].

GRÁFICO 4

Gasto operativo neto/Márgen bruto**ACTUALIZACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO HASTA 2008**

Dado el alto grado de cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico 2002-2006, IBERDROLA ha llevado a cabo una actualización con el horizonte de 2008.

Los objetivos para el periodo 2006-2008 reafirman las líneas estratégicas del Plan puesto en marcha en 2002, centrado en el negocio energético, básicamente en España. La Compañía seguirá impulsando en los próximos ejercicios el crecimiento orgánico, para lo que realizará inversiones en línea con la política energética aprobada por el Gobierno, basada en la seguridad del suministro eléctrico, la apuesta por las tecnologías de generación más limpias y la eficiencia.

Además, este crecimiento se obtendrá con un riesgo financiero bajo, con un reducido nivel de apalancamiento y sin fondos de comercio que amortizar.

IBERDROLA invierte 16.200 millones € en el periodo 2001-2008

IBERDROLA invertirá entre los años 2004 y 2008 8.600 millones € que, sumados a los 7.600 millones € invertidos en el periodo 2001-2003, elevan la cifra total a 16.200 millones €, el 73% en España. Se convierte así en la Compañía del sector

eléctrico que más ha invertido y que más invierte en la actualidad, con el objetivo de alcanzar un crecimiento de dos dígitos en beneficios y dividendos.

IBERDROLA invierte 16.200 millones € en el periodo 2001-2008 con el objetivo de alcanzar un crecimiento de dos dígitos en beneficios y dividendos

En concreto, IBERDROLA prevé invertir entre 2004 y 2008 un total de 6.300 millones € en España, de los que 3.800 millones € irán destinados al área de generación y 2.200 millones € a la de distribución.

En el área internacional las inversiones ascenderán a 2.300 millones €, de los que 1.700 millones € irán destinados a México y 600 millones € a Sudamérica y otros negocios en la zona.

Objetivos operativos

Los objetivos operativos para este periodo se centran en contar en España con una capacidad gestionada de más de 6.000 MW en centrales de ciclo combinado y de 4.500 MW en energías renovables, así como en poner en marcha 5.300 MW en ciclos combinados en México y 500 MW en Sudamérica. Además, IBERDROLA seguirá manteniendo una posición relevante en la calidad de servicio en España.

Objetivos financieros

En cuanto a los objetivos financieros, la Compañía persigue lograr un crecimiento medio de dos dígitos de los resultados, un apalancamiento menor al 50%, un crecimiento del dividendo en línea con el beneficio neto y una rentabilidad sobre recursos propios (ROE) superior al 15%. Además, la eficiencia seguirá mejorando, con un gasto operativo neto sobre el margen bruto del 25%.

Compromiso con el medio ambiente

En este periodo, IBERDROLA también reforzará sus compromisos medioambientales gracias a un modelo de crecimiento basado en el desarrollo sostenible que contribuye al cumplimiento de la Directiva europea sobre reducción de emisiones con un menor coste para España. Además, dicho proyecto es solidario, porque apuesta por un mayor esfuerzo de disminución de emisiones por parte de aquellos sectores industriales con la suficiente capacidad tecnológica para lograrlo, como el eléctrico.

EL SECTOR ENERGÉTICO



ÁMBITO COMUNITARIO

Durante 2003 se aprobaron importantes normativas en materia energética y medioambiental, que van a tener repercusiones en el sector energético de todos los estados miembros.

El 15 de julio se publicó en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE) el denominado Paquete de Liberalización Energética, que comprende una actualización de las directivas sobre normas comunes de los mercados de la electricidad y gas, y un reglamento sobre condiciones de acceso a la red para el comercio transfronterizo de electricidad. Esta normativa, que entrará en vigor en julio de 2004, supone un importante impulso al proceso de liberalización energética en todos los países que conforman la Unión Europea.

La transposición de estas directivas a nuestra legislación no afectará a la estructura de los sectores de la electricidad y gas, ya que España se encuentra entre los países de la Unión Europea con mayor grado de liberalización y cumplimiento de los objetivos requeridos. Así, la nueva normativa permitirá una mayor integración con los mercados y sistemas de los países vecinos y supondrá un avance hacia el mercado comunitario.

Cabe destacar también la publicación, en el DOUE de octubre de 2003, de la directiva referida al establecimiento de un régimen para el comercio de

derechos de emisión de gases de efecto invernadero. Dicho comercio es uno de los mecanismos flexibles contemplados en el Protocolo de Kioto para conseguir una reducción eficiente de estos gases desde el punto de vista económico.

Se crearán incentivos para las empresas que reduzcan sus emisiones a la atmósfera y se potenciarán las inversiones en instalaciones de producción de electricidad menos contaminantes

La puesta en marcha de este sistema en 2005 afectará a diferentes sectores industriales, entre los que se encuentra el eléctrico, responsable de más del 20% de las emisiones de gases de efecto invernadero. El comercio creará incentivos para las empresas que reduzcan sus emisiones a la atmósfera, potenciando, a su vez, la inversión en instalaciones de producción menos contaminantes.



Parlamento Europeo de Estrasburgo (Francia)

En diciembre de 2003, la Comisión Europea presentó dos propuestas de directivas. Con la primera se pretende mejorar la seguridad del suministro eléctrico en Europa. Con la segunda, potencia la eficiencia energética desde el punto de vista de la demanda.

Además, se expuso una propuesta de reglamento sobre las condiciones de acceso a las redes de transporte de gas que permitirá la integración de los mercados nacionales de gas en un único mercado europeo.

Otras normativas energéticas aprobadas a lo largo de 2003 fueron: la directiva de impuestos energéticos; la decisión sobre las orientaciones de redes transeuropeas de energía; el programa *Energía Inteligente para Europa*, y la aprobación de la constitución del Grupo de reguladores europeos de la electricidad y el gas.

ÁMBITO NACIONAL

El 1 de enero de 2003 se puso en marcha la liberalización plena de los sectores energéticos de la electricidad y gas en España. Desde esa fecha, todos los clientes pueden elegir libremente la compañía suministradora.

El 1 de enero de 2003 se puso en marcha la liberalización plena de los sectores energéticos de la electricidad y gas en España



Actualmente, España cuenta con un escenario estable que permite acometer las inversiones previstas por el sector energético para los próximos años y se ha adelantado cuatro años y medio al calendario de liberalización aprobado por Bruselas.

A lo largo del año entraron en vigor normas relevantes tanto en el sector de la electricidad como en el del gas.

- En diciembre se publicó el R.D. 1747/2003, por el que se regulan los sistemas eléctricos insulares y extrapeninsulares, y se cubre uno de los desarrollos reglamentarios de la Ley 54/1997.
- ORDEN ECO/2714/2003, por la que establece la cesión y/o titulación del déficit de las actividades reguladas anteriores a 2003.
- Resolución por la que se fija el valor de la tasa de retribución del transporte de energía eléctrica para el año 2003.
- ORDEN ECO 63/2003, por la que se establecen normas de presentación de información contable para las empresas que realicen actividades eléctricas.
- Resolución por la que se modifica la regla 23 de funcionamiento del mercado de producción de energía eléctrica, relativa al procedimiento de prestación de garantías a favor del Operador del Mercado.
- Órdenes ECO/30/2003, ECO/31/2003 y ECO/32/2003, que actualizan la retribución de las actividades reguladas, las tarifas de gas natural y alquiler de contadores, así como los peajes y los cánones asociados al acceso de terceros a las instalaciones gasistas.
- Ley 36/2003, de Medidas de Reforma Económica, por la que se modifica la Ley del Sector Eléctrico para permitir la contratación a plazo de energía eléctrica.
- La Ley 62/2003 de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social -Ley de Acompañamiento de los Presupuestos Generales del Estado-, introdujo modificaciones que afectan a ambos sectores. Cabe destacar, en el sector eléctrico, la reducción del porcentaje de autoconsumo necesario para tener la condición de autoprodutores hasta el 10% y la modificación de las condiciones accionariales del Operador del Mercado. Asimismo, la Ley de Hidrocarburos limitó al 5% la participación en el accionariado de Enagás para antes del 1 de enero de 2007. También se modificó la Ley de Haciendas Locales, eximiendo de

El Sector energético

la aplicación de la tasa del 1,5%, por uso del dominio público municipal, al consumo de gas destinado a generación eléctrica, siempre que la producción de electricidad sea susceptible de tributación por este concepto.

- La Comisión del Mercado de Telecomunicaciones (CMT) otorgó a las principales empresas eléctricas las licencias para comercializar servicios de banda ancha sobre redes de distribución eléctrica de baja y media tensión, conocidos como PLC -Power Line Communications-. La tecnología actual ha resuelto completamente todas las limitaciones técnicas y, tras las pruebas realizadas, está previsto que se consolide su comercialización en 2004.

MERCADO IBÉRICO DE LA ELECTRICIDAD (MIBEL)

Las Administraciones de España y Portugal anunciaron en 2003 una demora en la puesta en marcha del Mercado Ibérico de la Electricidad (MIBEL), concebido para que ambos países puedan competir con garantías frente a los países del norte de Europa. Así, y al objeto de lograr una mayor convergencia entre los marcos regulatorios de los sectores eléctricos español y portugués, el Gobierno luso introdujo, entre otras, las siguientes modificaciones:

- La apertura del mercado para todos los consumidores no domésticos en enero de 2004 y la apertura total a partir de julio de ese año.
- La eliminación de los contratos de adquisición de energía que el Operador del Sistema portugués tiene con los principales generadores de electricidad.
- La creación de la figura del comercializador.

Asimismo, el Gobierno español introdujo algunas modificaciones en su normativa, referidas principalmente a la contratación a plazo y a las condiciones accionariales del Operador del Mercado.

Paralelamente, se trabajó en la definición del marco regulatorio y en las condiciones técnicas del mercado conjunto, y en la Cumbre Hispanolusa del 7 de noviembre de 2003, en Figueira da Foz, se fijó el 20 de abril de 2004 como la fecha de entrada en funcionamiento del MIBEL. Ese día todas las centrales de producción de España y Portugal empezarán a

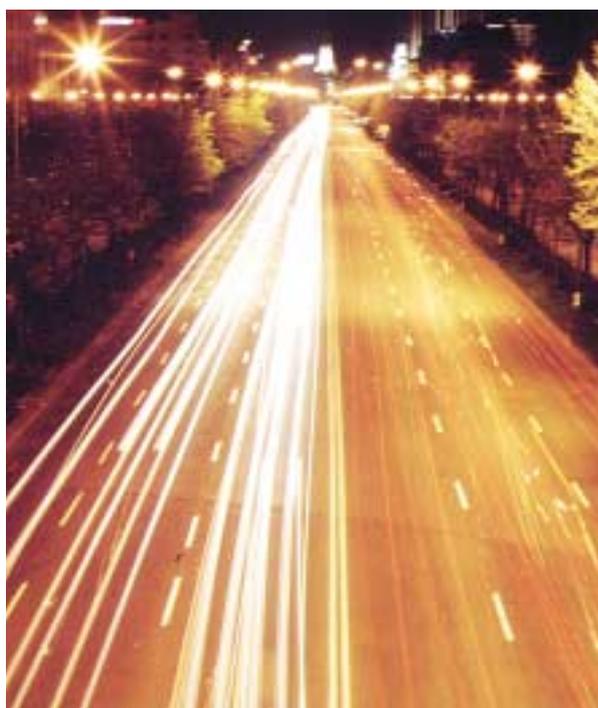
competir por colocar su energía entre los 30 millones de clientes de la Península. El nuevo sistema ibérico facturará unos 20.000 millones € y aglutinará el 10% de la electricidad de Europa.

El 20 de abril de 2004 entrará en funcionamiento el Mercado Ibérico de Electricidad (MIBEL), un nuevo sistema que facturará unos 20.000 millones € y aglutinará el 10% de la electricidad de Europa

En diciembre de 2003, se dieron los primeros pasos prácticos para cumplir con los acuerdos alcanzados por ambas Administraciones, como el intercambio accionarial del 10% entre el Operador del Mercado portugués (OMIP) y el español (OMEL). Dichos pactos fueron ratificados el 20 de enero de 2004 por los gobiernos de Portugal y España.

EVOLUCIÓN DE LAS TARIFAS Y DEL PRECIO DE LA ELECTRICIDAD

En 2003 se puso en práctica la nueva metodología para la aprobación o modificación de la tarifa eléctrica media o de referencia, establecida en el R.D. 1432/2002, de 27 de diciembre.



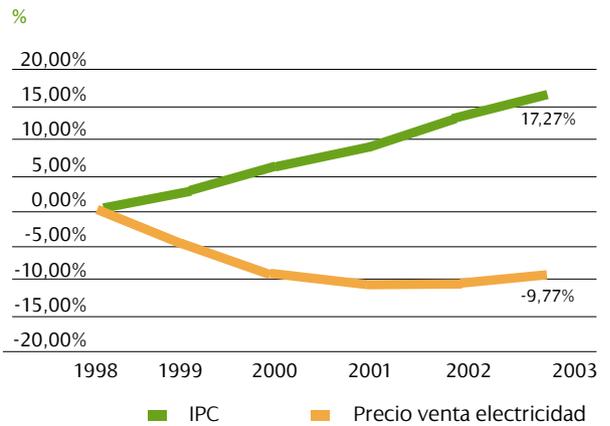
El R.D. 1436/2002, de 27 de diciembre, por el que se estableció la tarifa eléctrica para el año 2003, fijó un aumento medio del precio de venta de la electricidad del 1,65%. Las tarifas integrales de venta de energía eléctrica que aplican las empresas distribuidoras aumentaron un 1,69%, mientras que las de acceso a las redes de transporte y distribución lo hicieron un 1,95%. Esta subida fue menor que la inflación, por lo que el precio de la electricidad en términos reales descendió un 0,95%.

El precio de la electricidad en España descendió en términos reales un 0,95% en 2003

Si se considera el periodo de los seis últimos años, el precio medio de la electricidad ha pasado de 7,85 c€/kWh del año 1998, a los 7,08 c€/kWh de 2003, lo que supone un descenso del 9,77% en términos nominales. Durante ese periodo, el IPC creció un 17,27% [GRÁFICO 5].

GRÁFICO 5

Evolución de los precios medios de la electricidad y del IPC

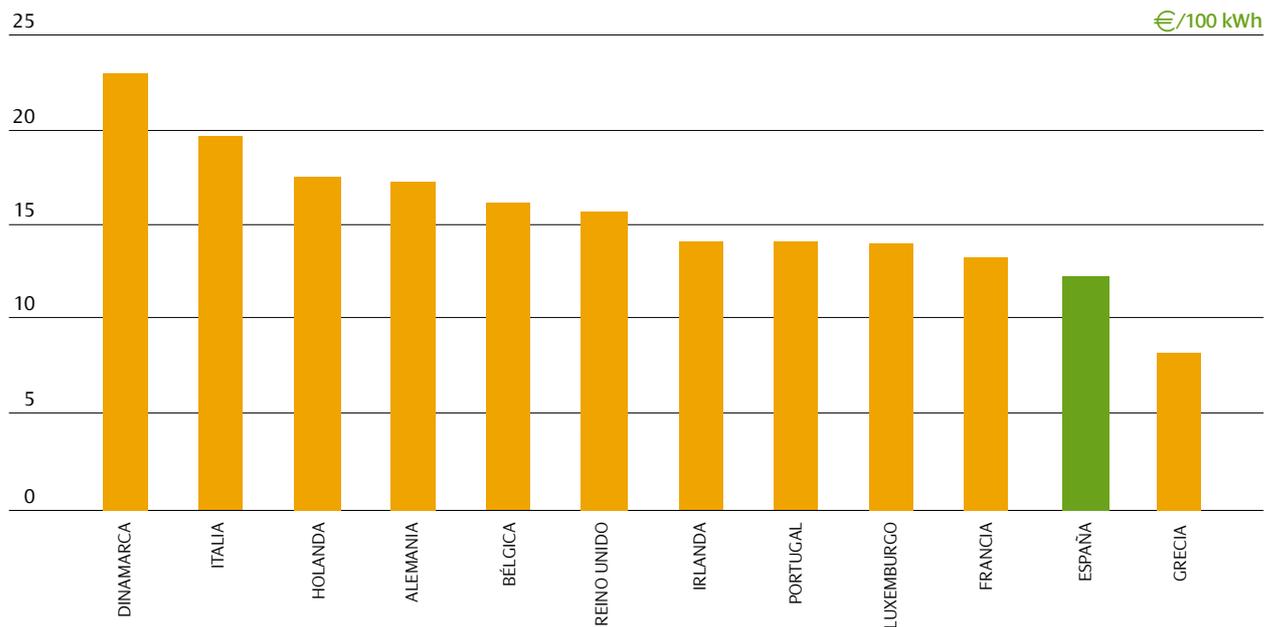


A medida que avanza el proceso de liberalización en los diferentes países de la Unión Europea, las tarifas integrales oficiales van desapareciendo y se sustituyen por precios de suministro libre que suelen ser confidenciales. No obstante, los datos oficiales siguen indicando que España se encuentra entre los países de la UE que tienen los precios de la electricidad más bajos [GRÁFICO 6 y 7].

GRÁFICO 6

Gráfico comparativo de los precios de la electricidad en los países de la UE para uso doméstico

Precios a 1 de enero de 2003 (Tipo de consumidor doméstico C1: 3.500 kWh/año. Impuestos incluidos)



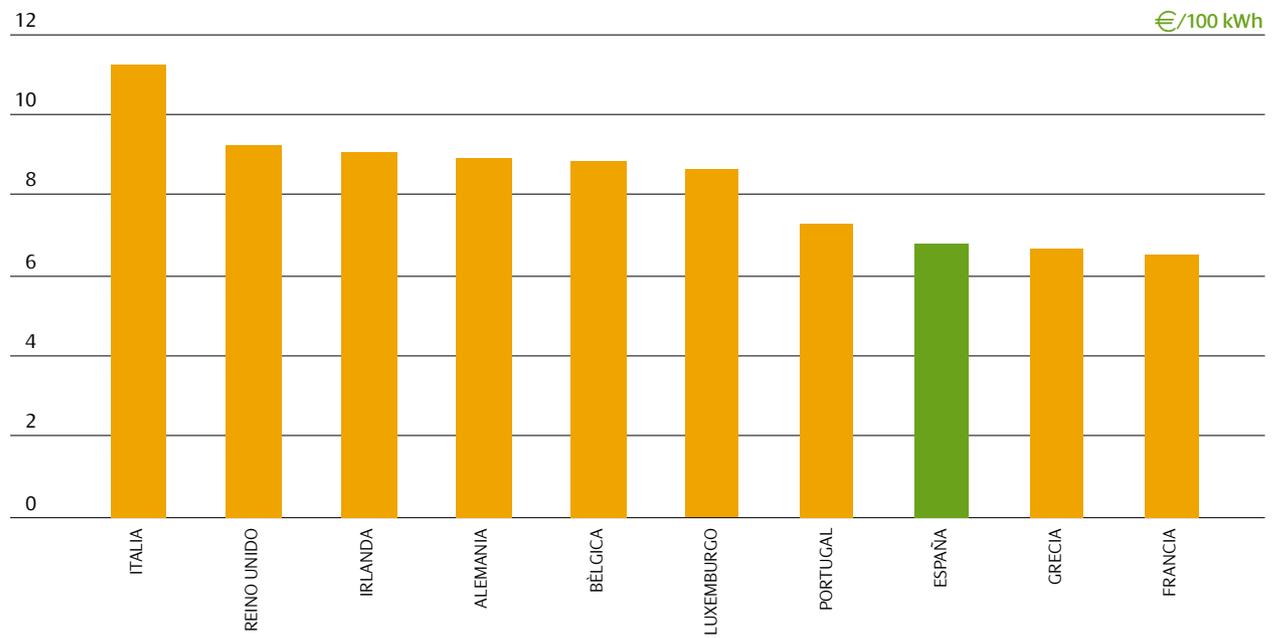
Fuente: EUROSTAT

El Sector energético

GRÁFICO 7

Gráfico comparativo de los precios de la electricidad en los países de la UE para uso industrial

Precios a 1 de enero de 2003 (Tipo de consumidor industrial B1: 500 kW; 1.250 MWh/año. Impuestos incluidos, excepto IVA)



Fuente: EUROSTAT

INFORMACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA Y MERCADO DE VALORES



INFORMACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA

Gestión financiera

El año 2003 se caracterizó por una incipiente recuperación económica mundial, más acusada al final del ejercicio, acompañada por una reducción de la inflación. Esta mejoría fue liderada por Estados Unidos, mientras que en la zona euro el crecimiento fue más reducido debido al estancamiento de las economías de Alemania y Francia.

Con el fin de aprovechar este contexto, los bancos centrales de los países pertenecientes a la OCDE mantuvieron sus políticas monetarias laxas y prosiguieron con los recortes de sus tipos de interés oficiales. Así, el tipo director de la Reserva Federal de Estados Unidos descendió un 0,25%, hasta cerrar al 1% en 2003, mínimo histórico. Igualmente, el tipo oficial del Banco Central Europeo se recortó hasta el 2%, lo que supuso una reducción del 0,75% frente al cierre del año 2002.

Latinoamérica experimentó una recuperación tras la crisis de confianza del ejercicio 2002. Esta consolidación se vio apoyada por la reducción de los tipos de interés y se manifestó en la revalorización de las bolsas locales y en la reducción del riesgo país hasta mínimos históricos en países como México y Brasil.

En este entorno macroeconómico, la gestión financiera del Grupo IBERDROLA se centró en reducir la volatilidad de los costes financieros, minimizar la exposición de la deuda a las variaciones de los tipos de cambio, mantener el alto grado de liquidez y extender la vida media de la deuda.

IBERDROLA redujo el coste de los intereses de su deuda desde el 4,81% de 2002 al 4,65%

Con estos objetivos, el Grupo IBERDROLA cerró el ejercicio 2003 con un porcentaje de deuda a tipo fijo del 55% y un 16% adicional con coste limitado -deuda con coste máximo que permite aprovechar los bajos tipos de interés-. Además, consiguió extender la vida media de la deuda desde 3,3 hasta 3,7 años. La gestión financiera realizada permitió aprovechar la rebaja de los tipos de interés reduciendo el coste por intereses de la deuda desde el 4,81% de 2002 al 4,65%. Por otra parte, la Compañía mantuvo el importe disponible de las líneas de crédito en 1.500 millones €.

Financiación del Grupo IBERDROLA

Durante 2003, el Grupo IBERDROLA centró su financiación en la apelación directa al inversor a través del mercado de capitales, aprovechando la solvencia y la buena percepción de la Compañía en los diferentes mercados, que se vio reforzada por las presentaciones realizadas a los inversores durante el año.

El Programa de Emisión de Obligaciones a Medio Plazo fue el instrumento principal de captación de fondos en el Euromercado. A lo largo de 2003 se emitieron un total de 2.331 millones €, que corresponden a 16 operaciones diferentes colocadas entre inversores privados. Destacaron dos colocaciones públicas a 7 y 10 años, ambas por importe de 750 millones €, con una excelente distribución, tanto geográfica -Europa continental, Reino Unido, Asia- como por calidad y número de inversores -más de 160, entre los que destacan gestoras de fondos, compañías de seguros y bancos centrales-. Así, al cierre del ejercicio el saldo vivo del programa ascendió a 4.954 millones €.

Cabe destacar, asimismo, la formalización de un Programa de Pagarés en el Euromercado por un límite de 1.000 millones €, que complementa al Programa de Pagarés Doméstico y cuya primera emisión se realizó en julio.

El Programa de Pagarés fue el instrumento de financiación más utilizado en el mercado doméstico. El volumen total de pagarés emitidos ascendió a 799 millones €, situándose el saldo vivo al cierre del ejercicio en 277 millones €.

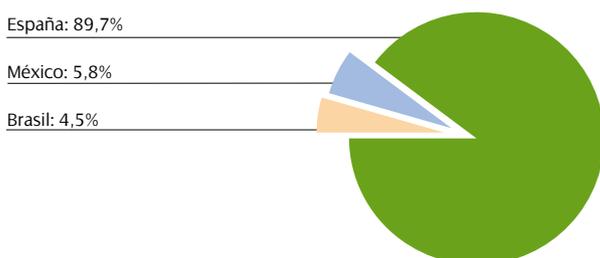
El saldo vivo del programa de emisión de obligaciones a medio plazo en el Euromercado ascendió a 4.954 millones € y el de pagarés en el mercado doméstico a 277 millones €

Asimismo, el Grupo IBERDROLA acudió al mercado bancario, destacando las siguientes operaciones: 50 millones € correspondientes a IBERDROLA, S.A., 50 millones € a Bahía de Bizkaia Gas -participada al 25% por la Compañía-, y los 270 millones € restantes a Biovent-sociedad de energías renovables participada al 85%.

En el área internacional, las empresas en Brasil se financiaron mayoritariamente en el mercado local. Entre ellas cabe destacar la compañía brasileña Itapebí -participada por IBERDROLA en un 40,5%-, que firmó una emisión de obligaciones por importe de 200 millones de reales con vencimiento en 2017 a un tipo de interés muy competitivo.

GRÁFICO 8

Por área geográfica



COMENTARIOS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Los comentarios recogidos a continuación se refieren a los estados financieros correspondientes a los ejercicios 2003 y 2002 [CUADROS 10 y 11]. En el capítulo Información Complementaria (páginas 169-172) se incluye información referente a los cinco últimos ejercicios.

Resultado del ejercicio

IBERDROLA superó en el año 2003, por primera vez en su historia, los 1.000 millones € de beneficio neto. En concreto, la Compañía alcanzó un resultado de 1.060,3 millones €, cifra que representa un crecimiento del 10,1% respecto al obtenido en el ejercicio anterior. En el CUADRO 4 se recogen las aportaciones por negocios.

El beneficio neto de IBERDROLA creció un 10,1% en 2003, superando los 1.000 millones € por primera vez en su historia

Análisis del resultado del ejercicio

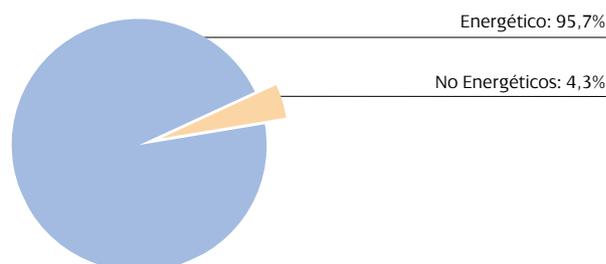
• Cifra de negocio

La cifra de negocio de IBERDROLA ascendió a 9.488,5 millones €, lo que supone un leve descenso del 1,1% respecto a la de 2002, debido a los menores precios en el mercado mayorista de generación (-21,1%), que no pudieron ser compensados con el aumento de la producción del Grupo en un 20,3%.

El desglose de la cifra de negocio por áreas geográficas y negocios es el siguiente [GRÁFICOS 8 y 9]:

GRÁFICO 9

Por negocio



CUADRO 4

Aportación al beneficio neto consolidado por negocios

	Mill. €	
	2003	2002
Generación	501,5	392,7
Comercial	-1,2	5,3
Distribución	218,2	650,2*
Renovables	68,0	60,1
Negocios no energéticos	73,4	26,9
Cartera corporativa	120,7	-148,1
Negocio internacional	80,1	-24,5
Total	1.060,3	962,6

(*) Incluye 485 millones € por las plusvalías de la venta de la red de alta tensión.

- **Margen bruto**

El margen bruto continuó en 2003 su senda ascendente, al incrementarse un 7,3% respecto a 2002, hasta 3.846,8 millones €, gracias sobre todo a la mayor aportación del negocio energético nacional (+7,9%), impulsado por las áreas de generación y renovables, y del negocio de generación en México (+26,4%).

- **Negocio energético nacional**

El margen bruto registró un aumento del 7,9%, hasta situarse en 3.339,3 millones €. Destacan los siguientes aspectos:

- El margen bruto de generación (1.791,9 millones €) aumentó un 8,9%, pese a la caída del 21,1% registrada en los precios del mercado mayorista. La flexibilidad del parque de generación de IBERDROLA permitió aumentar su cuota de mercado hasta el 30,8%, frente al 28,3% alcanzado en el ejercicio 2002.
- La cifra de negocio de renovables creció un 147,8%, como consecuencia del incremento de la producción registrado en el periodo (+80,5%).
- El margen bruto comercial creció un 115,4%, hasta alcanzar los 72,8 millones €, fruto de la mayor actividad de este negocio en electricidad y gas.
- En distribución, el margen bruto se situó en -92 millones €, debido a la venta en el año 2002 de la red de alta tensión y al diferencial de las reliquidaciones de los ejercicios anteriores, que ha supuesto unos menores ingresos por importe de 49 millones €.

- **Negocio internacional**

Se incrementó en un 13,9%, hasta los 363 millones €, como consecuencia del buen comportamiento de los negocios del Grupo en México y Brasil:

- A pesar de la negativa evolución del dólar frente al euro, el margen bruto de México alcanzó los 132,6 millones € (+26,4%), gracias a la entrada en explotación de las instalaciones de Monterrey, con sus cuatro grupos totalmente operativos desde el segundo trimestre del año, y Altamira, en servicio desde el cuarto trimestre.
- El margen bruto de Brasil se incrementó un 7,8%, hasta los 230,3 millones €, debido al aumento de la demanda (7,2% de media) y los incrementos de las tarifas eléctricas aprobados para las distribuidoras Coelba, Cosern y Celpe, y a pesar de la negativa evolución mostrada por el real brasileño respecto al euro.

- **Negocios no energéticos**

Contribuyeron con 144,6 millones € al margen bruto total (+23,5 millones €), incremento aportado principalmente por la inmobiliaria APEX.

Resultado Operativo Bruto (EBITDA)

El EBITDA (resultado operativo bruto) de la Compañía creció un 9,1%, hasta 2.617 millones €, por la evolución del margen bruto y las mejoras de eficiencia conseguidas. El incremento del negocio de IBERDROLA, fruto de su esfuerzo inversor, se tradujo en un leve aumento del 2,8% de los costes operativos, muy por debajo del crecimiento del 7,3% experimentado por el margen bruto.

Información económico-financiera y mercado de valores

El ratio entre éstos y el mencionado margen se situó en el 27,8%, frente al 29% de diciembre de 2002.

En este capítulo, destacó de la reducción del 1,1% de los gastos de personal netos, tras la aprobación en julio del Plan de Adecuación de Plantilla, y el incremento del 9,3% en los servicios exteriores netos, como consecuencia de la puesta en marcha de los nuevos ciclos combinados y renovables.

Resultado Operativo Neto (EBIT)

El EBIT (resultado operativo neto) de IBERDROLA creció el 16,6% en el ejercicio, hasta 1.823,4 millones €, por la mencionada buena marcha del EBITDA, y el descenso del 4,9% de la partida de amortizaciones y provisiones, como consecuencia del alargamiento de la vida útil de las centrales nucleares.

El EBITDA y EBIT de la Compañía crecieron un 9,1% y 16,6%, hasta 2.617 millones € y 1.823 millones €, respectivamente

Por un lado, las amortizaciones crecieron en 118 millones € por las nuevas inversiones realizadas en ciclos combinados y renovables. Este incremento se vio contrarrestado parcialmente por los 105 millones € fruto del alargamiento de la vida útil de las centrales nucleares de 30 a 40 años, al igual que se hacen en Francia o USA.

Por otro, la partida de las provisiones descendió un 78,6%, tras la reversión en 2003 (por cobro o resolución del concepto que cubrían) de las provisiones dotadas en 2002 en México y Sudamérica, y, además, por el efecto del saneamiento por CTCs en 2002.

Resultado financiero

El Grupo mejoró su resultado financiero el 23,6%, al situarlo en -449,7 millones €, tras aumentar los ingresos financieros el 6,4% (218,7 millones €), disminuir los gastos financieros el 15,9% (-668,4 millones) y descontar el efecto de la minusvalía por la venta de la cartera de Telefónica (-108,4 millones €).

Los gastos por intereses registraron a diciembre de 2003 un descenso del 16,7%, hasta 622,5 millones €, gracias a la reducción de deuda y a la disminución del coste medio de la misma en 17 puntos básicos hasta

situarse en el 4,67%. En este sentido, la coyuntura de bajos tipos de interés se aprovechó para incrementar el peso de la deuda a tipo fijo o limitado, que ya supone un 71% de la deuda total.



Resultado de las sociedades consolidadas por puesta en equivalencia

IBERDROLA incrementó la partida de resultados de sociedades consolidadas por puesta en equivalencia en 55,9 millones €, hasta alcanzar 99,8 millones €. En este capítulo influyó la desinversión realizada por la Corporación IBV del 6% de Gamesa, que aportó a la Compañía 30 millones € de plusvalías, y la venta de la participación en Repsol YPF.

Resultados extraordinarios

Los resultados extraordinarios de IBERDROLA en el año 2003 fueron de -198,2 millones €, con el siguiente desglose:

- **Provisiones extraordinarias:** -350,3 millones € para planes de reestructuración.
- **Saneamientos:** 68,1 millones € en sociedades pertenecientes a los negocios no energéticos y 35,4 millones en Brasil.
- **Desinversiones en activos:** se contabilizaron 277,3 millones €: 77,6 millones € por la desinversión de activos inmobiliarios; 50,9 millones € por la venta del 7% de Red Eléctrica de España (REE); 50,3 millones € como consecuencia del acuerdo alcanzado con los socios en energías renovables, y 59,2 millones € por la venta de la participación en Repsol YPF.

- **Negocio energético en España**

- **Generación:**

• **Margen bruto**

Gracias a la flexibilidad del parque generador de IBERDROLA, el margen bruto del negocio de generación aumentó un 8,9%, hasta 1.791,9 millones €. La cifra de ventas netas disminuyó un 4%, debido principalmente a:

- Descenso de los precios en el mercado mayorista del 21,1% respecto a 2002, que supuso una disminución de los ingresos por CTCs de 63 millones € en el primer semestre de 2003 a cero al cierre del ejercicio.
- Incremento de la energía producida en el régimen ordinario (+11,2%).
- Cambio en el mix de producción: notable aumento en la utilización de los ciclos combinados, que ya representan un 7% de la producción total de IBERDROLA en España; crecimiento de la producción con renovables en un 80,5%, y el significativo incremento de la generación hidráulica (+105,3%). El gas empezó a reemplazar parcialmente la producción con carbón (-25,1%) y fuel-oil (-70,2%). Este cambio permitió reducir los costes de aprovisionamiento del negocio (618, 2 millones €) en un 28,5%.

La evolución del margen bruto por negocios queda reflejada en el [CUADRO 5].

• **EBIT**

El EBIT del negocio de generación alcanzó 1.017,3 millones €, un 25,5% más que en el ejercicio 2002, debido fundamentalmente a:

- Incremento del 6,2% de los gastos operativos netos (379,3 millones €), dos puntos por debajo del crecimiento del margen bruto (8,9%).

- Descenso del 20,9% de las amortizaciones y provisiones, que se situaron en -337,4 millones €.

- **Energías Renovables:**

• **Margen bruto**

El margen bruto de renovables ascendió a 235,9 millones € (+147,8%), en línea con el incremento de la producción y la entrada en funcionamiento de nuevas instalaciones eólicas. Sin embargo, teniendo en cuenta el cambio en el criterio de consolidación llevado a cabo en el último trimestre de 2002 en este negocio, el crecimiento del margen bruto hubiera sido del 58,6%.

La producción en energías renovables alcanzó los 3.923 GWh, lo que supone un crecimiento del 80,5% respecto al ejercicio precedente.

• **EBIT**

El EBIT se incrementó un 100,7%, influido por el aumento del 161,8% del EBITDA, paralelo al del margen bruto, y pese al fuerte aumento de las amortizaciones fruto de la puesta en marcha de nuevas instalaciones.

- **Distribución:**

• **Margen bruto**

El margen bruto del área de distribución descendió en 126 millones €, debido fundamentalmente a:

- 49 millones € por el diferencial de reliquidaciones de ejercicios anteriores.
- 92 millones € por la menor retribución del negocio regulado debido a la desinversión de la red de transporte, que se vio parcialmente compensada por la mayor retribución de comercial y distribución.

CUADRO 5

Evolución del margen bruto por negocios

	2003	2002	% Variación
Generación	1.791,9	1.645,2	8,9
Renovables	235,9	95,2	147,8
Distribución	1.257,1	1.348,5	-6,8
Comercial	72,8	33,8	115,4
Total	3.357,7	3.122,7	7,5

Mill. €

Información económico-financiera y mercado de valores

- **EBIT**

La desinversión de la red de transporte afectó al EBIT del negocio, que descendió un 19%, hasta 421,6 millones €. Los gastos operativos netos se redujeron un 3,6%, como consecuencia de la caída de un 9% en los gastos de personal netos.

- **Comercial:**

- **Margen bruto**

El margen bruto de comercial se incrementó un 115,4% (+39 millones €), hasta alcanzar 72,8 millones €, fruto de un importante aumento de actividad tanto en electricidad como en gas (ventas netas, +32%).

- **EBIT**

El EBIT del negocio comercial se vio afectado por la partida de tributos (9,4 millones €) como consecuencia de la aplicación de la Ley de Reforma de la Financiación de Entes Locales. El incremento de los costes operativos (+27,9 millones €) se debió al aumento de actividades relacionadas con la liberalización total del mercado.

- **Negocio Internacional**

- **México:**

- **Margen bruto**

El margen bruto creció un 26,4%, hasta alcanzar 132,6 millones € (+27,6 millones €), como consecuencia de la puesta en marcha de todos los grupos de la central de ciclo combinado de Monterrey, que incrementó su producción un 93,3% en 2003.

- **EBIT**

El EBIT creció un 73%, hasta 83,9 millones €, debido fundamentalmente a:

- El incremento del EBITDA, que se elevó a 105,9 millones € (+ 39,3%), fruto del fuerte aumento del negocio en moneda funcional (+42,8 millones €), minorado por el efecto del tipo de cambio euro/dólar (-12,9 millones €).
- El descenso de un 19,5% en las amortizaciones y provisiones.

- **Brasil:**

- **Margen bruto**

El margen bruto aumentó un 8%, hasta alcanzar 230,4 millones € (+17,1 millones €), como consecuencia del aumento de la demanda (7,2% de media) y de la creciente aportación de la central hidroeléctrica de Itapebí.

A lo largo de 2003, la Agencia Nacional de Energía Eléctrica de Brasil (Aneel) aprobó un aumento de tarifas de dos empresas distribuidoras de electricidad de IBERDROLA, Coelba y Cosern. En el primer caso, los precios se incrementaron el 31,4% y en el segundo, el 11,49%. A Celpe, la tercera distribuidora de la Compañía en el país, se le aumentó la tarifa el 27,31%.

La variación de esta partida se desglosa de la siguiente manera:

- Crecimiento del margen bruto (en moneda funcional): +60,6 millones €.
- Impacto de la devaluación del dólar: - 43,5 millones €.

- **EBIT**

El EBIT de Brasil creció un 254%, hasta los 95,5 millones €. Cabe destacar los siguientes aspectos:

- El EBITDA ascendió a 140,2 millones € (+22,2%), debido a un incremento del negocio (+50 millones €) que fue minorado por el efecto del tipo de cambio euro/real (-24,5 millones €).
- El gasto operativo neto descendió un -5,9%, como consecuencia de la evolución del tipo de cambio y de las medidas de eficiencia introducidas a lo largo del año precedente.
- Las amortizaciones y provisiones disminuyeron 12 millones € (un 50%), debido a la reversión de las provisiones relacionadas con el negocio regulado de Brasil (dotadas al cierre de 2002) y al efecto positivo del tipo de cambio (16 millones €).
- **Negocios no energéticos**

Los negocios no energéticos contribuyeron al margen bruto con 144,6 millones € (+23,5 millones €), incremento aportado básicamente por la inmobiliaria

APEX. En este capítulo también influyó la desinversión realizada por la Corporación IBV del 6% de Gamesa, que aportó a IBERDROLA 30 millones € de plusvalías.

El beneficio neto se vio afectado por las provisiones de cartera y los saneamientos de fondos de comercio, realizados siguiendo un criterio de prudencia contable. Los negocios no energéticos contribuyeron con 78,6 millones € al resultado del Grupo.

BALANCE

Del balance consolidado resumido [CUADRO 11] conviene destacar los siguientes epígrafes:

Inmovilizado

Las inversiones de IBERDROLA en 2003 se elevaron a 2.629 millones €, destacando el notable esfuerzo realizado en el último trimestre, en el que se invirtieron 1.041 millones €, el 40% del total. El desglose de las mismas es el que figura en el CUADRO 6:

CUADRO 6

Inversiones

	Ene-Dic. 2003	Mill. € %
España	2.282	86,8
Generación	1.425	
Distribución	519	
Otros	338	
México	257	9,8
Generación	251	
Distribución	6	
Otros	-	
Sudamérica	90	3,4
Generación	35	
Distribución	55	
Otros	-	
Total	2.629	100

Dentro de las inversiones en España, que ascendieron a 2.282 millones €, un 86,8% del total, destacan las realizadas en el negocio de renovables: de los 990,2 millones €, 613,8 millones € se destinaron a

adquirir parques eólicos a Gamesa y 376,4 millones € a la promoción y construcción de nuevas instalaciones eólicas. Asimismo, IBERDROLA siguió invirtiendo en su programa de construcción de ciclos combinados (más de 300 millones €).

Las inversiones de IBERDROLA en el ejercicio se elevaron a 2.629 millones €, de los que el 87% se destinaron en España

Las inversiones en México se encaminaron a los ciclos de Altamira, ya operativo, y de La Laguna II, que entrará en funcionamiento en 2005 y al que la Compañía destinó 138,4 millones €. En Brasil se invirtieron 35 millones € en generación (ciclo combinado de Termopernambuco) y 55 millones € en distribución, financiados casi en su totalidad con fondos generados en este país.

Inmovilizado financiero

El inmovilizado financiero registró un descenso de 1.057 millones € respecto a diciembre de 2002. Esta disminución del 31,5% se debió fundamentalmente a las ventas del 7% de REE y de la participación en Repsol-YPF, al acuerdo alcanzado con los socios en renovables y a la titulación del derecho de compensación por el desajuste de ingresos en las actividades reguladas de los ejercicios 2000, 2001 y 2002, que motivó la eliminación de 468 millones € del inmovilizado financiero.

Por otro lado, se incluyó dentro del inmovilizado inmaterial el contrato de *leasing* del nuevo Edificio Corporativo de Madrid por 105 millones €.

Capital social

El capital social a 31 de diciembre de 2003 estaba compuesto por 901.549.181 acciones de 3 euros nominales cada una, totalmente suscrito y desembolsado.

Con fecha 2 de enero de 2003 se abonó, con cargo al ejercicio 2002, un dividendo a cuenta por importe de 0,26 € por acción, lo que supuso un incremento del 5,7% respecto al del mismo periodo de 2001.

El 1 de julio de 2003 se pagó, con cargo al ejercicio 2002, un dividendo complementario de 0,35 € por acción.

Información económico-financiera y mercado de valores

Por otra parte, y a la vista de la positiva evolución de IBERDROLA, el Consejo de Administración aprobó el pasado mes de diciembre un incremento del 10% del dividendo a cuenta del ejercicio 2003, que fue abonado el 2 de enero de 2004 y que ascendió a 0,286 euros por acción, frente a los 0,260 euros de 2002.

Deuda financiera

La deuda financiera neta al cierre de diciembre ascendió a 10.378,5 millones €, lo que supone una disminución de 309 millones € respecto a finales de 2002. Asimismo, se consiguió reducir el apalancamiento financiero hasta el 55,8% frente al 57,1% de 2002. Dicha reducción hubiera sido mayor si la modificación en el perímetro de consolidación de renovables no hubiese añadido 278,6 millones € a la deuda en el primer trimestre de 2003.

IBERDROLA consiguió reducir el ratio de apalancamiento financiero hasta el 55,8%, frente al 57,1% de 2002

El tipo medio de la deuda se situó en el 4,67%, 17 puntos básicos menos que en diciembre de 2002. En este sentido, se aprovechó la coyuntura de bajos tipos de interés para seguir incrementando el peso de la deuda a tipo fijo, que pasó a ser un 55% del total, frente al 49% del ejercicio anterior. Asimismo, la deuda a tipo limitado se incrementó desde el 7% hasta el 16%.

La estructura de la deuda por divisa y tipo de interés es el que figura en el CUADRO 7:

CUADRO 7

Estructura de la deuda por divisa y tipo de interés

	Diciembre 2003	Diciembre 2002
Divisa:		
Euros	90%	88%
Otras divisas	10%	12%
Tipo de interés:		
Tipo fijo	55%	49%
Tipo limitado	16%	7%
Tipo variable	29%	44%

El reparto de la deuda por áreas geográficas es el que figura en el CUADRO 8:

CUADRO 8

Reparto de la deuda por áreas geográficas

	Diciembre 2003	Diciembre 2002
España	89%	88%
México	6%	7%
Sudamérica	5%	5%
Total	100%	100%

La deuda sin recurso, supone un 15% del total, financiando fundamentalmente Brasil y las inversiones en renovables.

Cabe destacar el hecho de que, a diciembre de 2003, todas las necesidades de liquidez esperadas para los próximos 12 meses estaban cubiertas por anticipado.

La evolución del apalancamiento financiero en 2003 es la que figura en el CUADRO 9:

CUADRO 9

Evolución del apalancamiento financiero

	Mill. €	
	Diciembre 2003	Diciembre 2002
Fondos propios	8.225	8.045
Deuda bruta	10.728	10.977
Inversiones financieras temporales	240	193
Tesorería	110	97
Deuda neta	10.378	10.687
Apalancamiento	55,8%	57,1%

Capital circulante

La cifra de capital circulante se redujo hasta 1.362 millones €, lo que supone una disminución de 277 millones € respecto a diciembre de 2002. Esta reducción se debe, fundamentalmente, al cobro aplazado (477 millones €) de la venta de la red de transporte en 2002 y su posterior aplicación a disminución de deuda.

CUADRO 10

Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada*

	2003	2002	Mill. € % Variación
CIFRA DE NEGOCIO	9.488,5	9.594,3	(1,1)
APROVISIONAMIENTOS	(5.641,7)	(6.009,2)	(6,1)
MARGEN BRUTO	3.846,8	3.585,1	7,3
GASTOS OPERATIVOS NETOS	(1.068,1)	(1.039,1)	2,8
Gastos de personal netos	(645,5)	(652,6)	(1,1)
Servicios exteriores netos	(422,6)	(386,5)	9,3
TRIBUTOS	(161,7)	(147,4)	9,7
EBITDA	2.617,0	2.398,6	9,1
AMORTIZACIONES y PROVISIONES	(793,6)	(834,4)	(4,9)
BENEFICIO DE EXPLOTACIÓN	1.823,4	1.564,2	16,6
TOTAL INGRESOS FINANCIEROS	218,7	205,6	6,4
Ingresos financieros	150,3	122,7	22,5
Gastos financieros activados	68,4	82,9	(17,5)
TOTAL GASTOS FINANCIEROS	(668,4)	(794,3)	(15,9)
Gastos financieros por intereses	(622,5)	(747,2)	(16,7)
Diferencias negativas de cambio	(17,4)	(11,0)	58,2
De los fondos de pensiones	(18,9)	(21,2)	(10,8)
Variación provisión inversiones financieras temporales	(9,6)	(14,9)	(35,6)
DE SOCIEDADES PUESTAS EN EQUIVALENCIA	99,8	43,9	127,3
Participación en beneficios	121,1	87,2	38,9
Amortización fondo de comercio	(21,3)	(43,3)	(50,8)
BENEFICIO ORDINARIO	1.473,5	1.019,4	44,5
RESULTADOS EXTRAORDINARIOS	(198,2)	253,3	(451,5)
BENEFICIO ANTES DE IMPUESTOS	1.275,3	1.272,7	0,2
Impuesto sobre sociedades	(207,1)	(304,1)	(31,9)
Socios externos	(7,9)	(6,0)	31,7
BENEFICIO NETO	1.060,3	962,6	10,1

* Con objeto de presentar de forma resumida la información contenida en estos cuadros, algunas partidas han sido agrupadas. Adicionalmente, la cuenta de resultados se presenta con un formato analítico. En la Información Legal 2003, se presenta la información detallada y, en la Información Complementaria (página 169), incluye información referente a los últimos cinco ejercicios.

CUADRO 11

Balance de situación*

	2003	2002	Mill. € Variación
INMOVILIZADO	19.920	19.184	736
Inmovilizado material e inmaterial	17.621	15.828	1.793
Inmovilizado financiero	2.299	3.356	(1.057)
FONDO DE COMERCIO DE CONSOLIDACIÓN	289	463	(174)
GASTOS A DISTRIBUIR EN VARIOS EJERCICIOS	174	79	95
ACTIVO CIRCULANTE	4.252	3.905	348
Existencias	889	768	121
Deudores	2.853	2.836	17
Inversiones financieras temporales	337	193	144
Tesorería	110	97	13
Ajustes por periodificación	63	11	53
TOTAL ACTIVO	24.636	23.632	1.004
FONDOS PROPIOS	8.225	8.045	180
Capital suscrito	2.705	2.705	0
Reservas y diferencias de conversión	4.717	4.612	105
Pérdidas y ganancias	1.060	963	98
Dividendo a cuenta	(257)	(234)	(23)
SOCIOS EXTERNOS	81	81	-
DIFERENCIA DE CONSOLIDACIÓN	22	30	(8)
DIFERENCIAS DE FUSIÓN	243	250	(7)
INGRESOS A DISTRIBUIR EN VARIOS EJERCICIOS	412	338	74
PROVISIONES PARA RIESGOS Y GASTOS	1.014	698	316
DEUDA FINANCIERA	10.728	10.977	(249)
OTRAS DEUDAS A LARGO PLAZO	681	734	(53)
OTRAS DEUDAS A CORTO PLAZO	3.229	2.479	750
TOTAL PASIVO	24.636	23.632	1.004

CUADRO 12

Resultados por negocios. Ejercicio 2003*

Mill. €

	Energético Nacional	Negocio Internacional	No Energéticos	Cartera Corporativa
Cifra de negocio	8.109,6	974,5	404,5	
Aprovisionamientos	(4.770,3)	(611,5)	(259,9)	
Margen bruto	3.339,3	363,0	144,6	
Gastos operativos netos	(945,2)	(112,5)	(10,5)	
Gastos de personal netos	(579,4)	(47,0)	(19,2)	
Servicios exteriores netos	(365,8)	(65,5)	8,7	
Tributos	(151,9)	(4,4)	(5,4)	
EBITDA	2.242,2	246,1	128,7	
Amortizaciones y provisiones	(718,4)	(66,9)	(8,3)	
EBIT/B° explotación	1.523,8	179,2	120,4	
Resultado financiero	(313,3)	(123,7)	(31,0)	18,4
De sociedades puestas en equivalencia	3,9	(0,3)	63,5	32,6
Beneficio ordinario	1.214,4	55,2	152,9	51,0
Rdos. extraordinarios	(256,8)	9,3	(55,8)	105,0
BAI	957,6	64,5	97,1	156,0
I.S. y minoritarios	(171,6)	15,6	(23,7)	(35,3)
Beneficio neto	786,0	80,1	73,4	120,7

CUADRO 13

Resultados por negocios. Ejercicio 2002*

Mill. €

	Energético Nacional	Negocio Internacional	No Energéticos	Cartera Corporativa
Cifra de negocio	8.275,6	861,8	456,9	
Aprovisionamientos	(5.181,2)	(543,2)	(284,8)	
Margen bruto	3.094,4	318,6	172,1	
Gastos operativos netos	(880,1)	(120,3)	(39,0)	
Gastos de personal netos	(573,1)	(54,9)	(24,7)	
Servicios exteriores netos	(307,0)	(65,4)	(14,3)	
Tributos	(133,8)	(7,7)	(5,7)	
EBITDA	2.080,5	190,6	127,4	
Amortizaciones y provisiones	(708,0)	(115,1)	(11,1)	
EBIT/B° explotación	1.372,5	75,5	116,3	
Resultado financiero	(319,8)	(106,1)	(43,9)	(118,9)
De sociedades puestas en equivalencia	7,5	(11,2)	(11,3)	59,0
Beneficio ordinario	1.060,2	(41,8)	61,1	(59,9)
Rdos. extraordinarios	458,3	(25,3)	19,9	(199,7)
BAI	1.518,5	(67,1)	(81,0)	(259,6)
I.S. y minoritarios	(410,2)	42,6	(54,1)	111,6
Beneficio neto	1.108,3	(24,5)	26,9	(148,0)

MERCADO DE VALORES

Evolución bursátil

Mercados internacionales

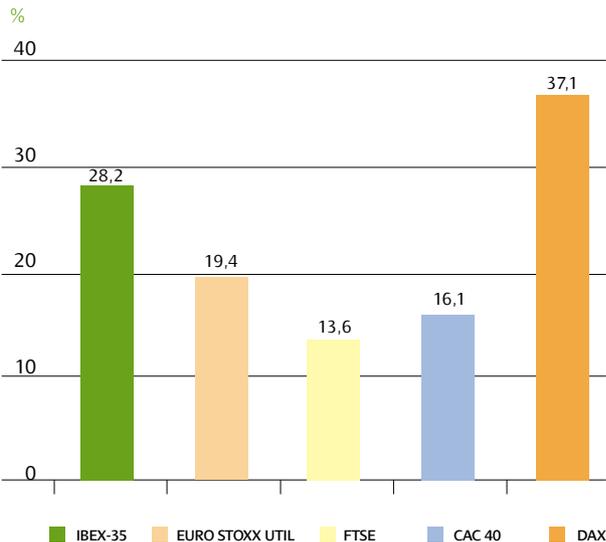
Después de tres años consecutivos de retrocesos, las principales bolsas internacionales registraron alzas generalizadas en 2003. El primer trimestre estuvo marcado por los descensos debido a las incertidumbres generadas por el temor a que las economías de Estados Unidos y Europa entrasen en recesión y por el conflicto en Irak. Tras marcar mínimos anuales en el mes de marzo, los principales índices bursátiles retomaron la senda alcista por la mejora de la perspectiva de la economía mundial, la recuperación de los beneficios empresariales y la disminución de las incertidumbres geopolíticas.

En este contexto, el IBEX-35 registró un alza del 28,2% en 2003 y se situó entre los mejores índices europeos en el ejercicio [GRÁFICO 10]. Las compañías con mayor exposición al ciclo económico fueron las que tuvieron mejor comportamiento, mientras que las más penalizadas fueron las de los sectores defensivos.

GRÁFICO 10

Evolución del IBEX-35 en 2003

(Comparada con los principales índices bursátiles europeos)



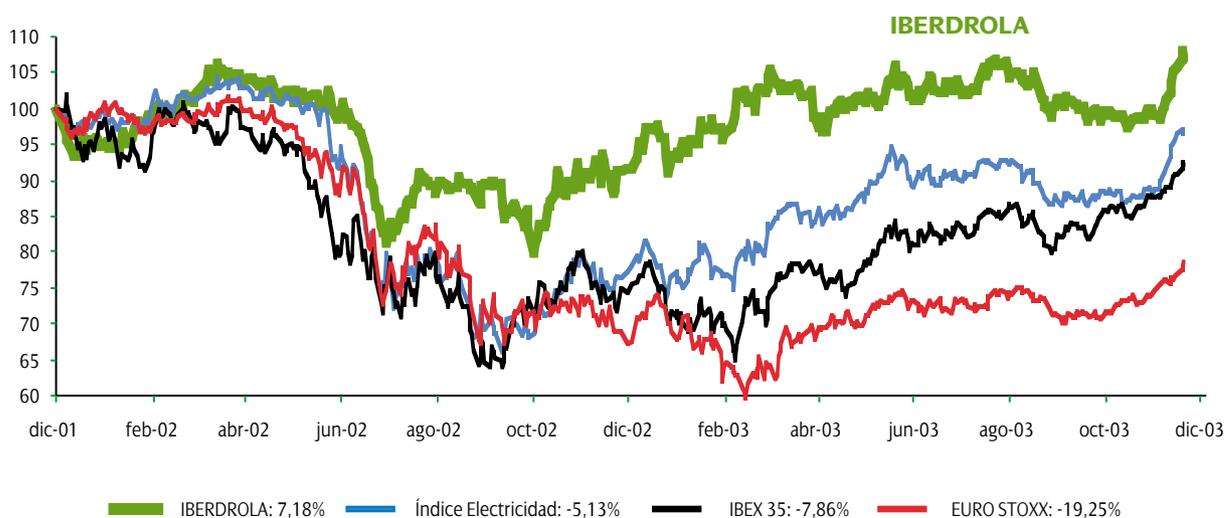
IBERDROLA EN LA BOLSA

Las acciones de IBERDROLA han sido las que mejor se han comportado entre los títulos de las eléctricas europeas desde la puesta en marcha del Plan Estratégico, el pasado 1 de enero de 2002. Así, la Compañía se ha revalorizado un 7,18% en este periodo, frente a un retroceso del 19,25% del índice Euro Stoxx Utilities [GRÁFICO 11].

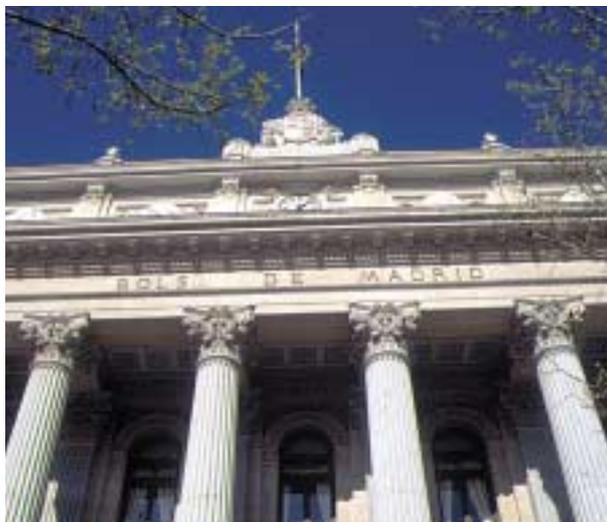
GRÁFICO 11

Evolución de IBERDROLA* comparada con los índices Ibx-35, Sector eléctrico y Euro-Stoxx Utilities

(Base 100: 30-12-2001/03)



* Puesta en marcha del Plan Estratégico de IBERDROLA



Bolsa de Madrid

Gracias a su buena evolución bursátil, IBERDROLA pasó a formar parte en septiembre del Euro Stoxx 50. La inclusión de la Compañía en este selectivo índice, que agrupa a las 50 mayores empresas cotizadas de la zona euro, refrenda e impulsa su Plan Estratégico y ratifica la confianza de los mercados y los analistas en la gestión, la estrategia, los resultados y la solidez financiera de la Empresa. Además, se incorporó en junio al índice FTSE Euro Top 100, que agrupa a las mayores utilities europeas por capitalización bursátil.

IBERDROLA pasó a formar parte del selectivo Euro Stoxx 50 y del índice FTSE Euro Top 100

Cabe destacar la suspensión de la cotización de las acciones de IBERDROLA el día 10 de marzo como consecuencia de la OPA hostil lanzada por Gas Natural. La oferta fue retirada el 5 de mayo tras la no autorización por parte de la Comisión Nacional de la Energía (CNE).

La capitalización bursátil de la Compañía ascendió a 14.127 millones € a 31 de diciembre de 2003, lo que representa un incremento del 17,4% respecto a 2002. La rentabilidad total para el accionista de IBERDROLA, incluyendo los dividendos pagados, se elevó al 22%. El cambio medio por título durante el ejercicio fue de 14,76 €.

Un año más, la acción de IBERDROLA fue uno de los valores más líquidos del mercado bursátil español, con un volumen de negocio medio diario de 6,6 millones de títulos, lo que supuso un incremento del 35% respecto al año 2002 y una rotación anual del capital social del 184% [CUADRO 14].

CUADRO 14

Datos bursátiles

	2003	2002	2001	2000	1999
Acciones admitidas a cotización (nº acciones)	901.549.181	901.549.181	901.549.181	901.549.181	901.549.181
Capitalización bursátil (millones €)	14.127	12.036	13.181	12.036	12.405
Cotización (€):					
Máximo	15,98	15,64	17,30	16,13	18,15
Mínimo	12,86	11,41	13,01	11,56	12,12
Medio	14,76	13,73	15,21	13,67	14,05
Cierre de ejercicio	15,67	13,35	14,62	13,35	13,76
Beneficio por acción (€)	1,18	1,07	1,00	0,95	0,81
Rentabilidad por dividendo (%)	4,6	4,0	4,1	3,6	3,0
Rentabilidad total para el accionista (%)	22,0	-4,69	13,60	0,66	-10,80
PER (nº veces)	13,3	12,5	14,6	14,1	17,0
Volumen negociado total (acciones)	1.658.847.723	1.227.726.954	982.160.898	921.420.648	724.363.911
Volumen medio diario (acciones)	6.635.390	4.910.907	3.928.644	3.700.485	2.897.456
Efectivo negociado total (millones €)	24.487,64	16.872,47	14.940,45	12.600,31	10.179,69
Efectivo negociado medio diario (millones €)	97,91	67,49	59,76	50,60	40,72
Rotación del capital social cierre ejercicio (%)	183,99	136,18	108,94	102,20	80,35

Información económico-financiera y mercado de valores

Dividendos

En agosto de 2003, IBERDROLA comunicó a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) su decisión de ratificar su firme compromiso de retribución al accionista, con el progresivo incremento de los dividendos en línea con el crecimiento del beneficio neto y asegurando, en todo caso, un aumento del dividendo de, al menos, un 5% anual, tal y como recoge el Plan Estratégico 2002-2006, aprobado por el Consejo de Administración de la Compañía en septiembre de 2001.

La política de reparto de dividendos de IBERDROLA no alterará las inversiones previstas en su Plan Estratégico y tampoco al objetivo de reducción de la deuda, que persigue que el apalancamiento financiero no supere el 50% al final del periodo de vigencia del citado Plan.

El RTA y la rentabilidad por dividendo crecieron un 22% y 4,6%, respectivamente

Los resultados obtenidos por IBERDROLA en el ejercicio 2003 permiten al Consejo de Administración de la Compañía proponer a la Junta General de Accionistas la aprobación de un reparto de dividendo de 0,6719 € brutos por acción, lo que supone un aumento del 10,15% respecto al año 2002 y un incremento acumulado del 36,3% en los últimos cinco

años. Con este incremento, la rentabilidad por dividendo asciende al 4,28% sobre la cotización de cierre de 2003.

En enero se repartió un dividendo a cuenta de 0,2860 € por acción, quedando pendiente de abonar 0,3859 € por acción, como dividendo complementario, que se hará efectivo en julio de 2004. El importe propuesto representa un 22,4% sobre el nominal y una rentabilidad del 4,6% sobre la cotización al cierre de 2002. El ratio de pay-out (porcentaje de los beneficios que se destina al pago de dividendos) se situó en el 57,1%, y el beneficio por acción ascendió a 1,18 euros, un 10,28% más que en 2002 [CUADRO 15].



CUADRO 15

Evolución del dividendo

	2003	2002	2001	2000	1999
Acciones admitidas a cotización (nº acciones)	901.549.181	901.549.181	901.549.181	901.549.181	901.549.181
Importe total (*) (millones €)	605,75	549,95	520,91	482,41	444,31
A cuenta (enero)	257,32	234,08	217,85	202,93	195,06
Complementario (julio)	348,43	315,87	303,06	279,49	249,25
Dividendo por acción (*) (€)	0,6719	0,6100	0,5778	0,5351	0,4928
A cuenta (enero)	0,2860	0,2600	0,2461	0,2300	0,2164
Complementario (julio)	0,3859	0,3500	0,3317	0,3051	0,2764
% sobre nominal	22,4	20,3	19,3	17,8	16,4
Pay-out (%)	57,1	57,1	57,5	56,6	60,8

(*) Pendiente de aprobar por la Junta General de Accionistas según la Propuesta de Aplicación de Resultados

LA GESTIÓN DE LOS NEGOCIOS



EL NEGOCIO DE GENERACIÓN

IBERDROLA finalizó el ejercicio 2003 con 20.288 MW de capacidad instalada en el mercado peninsular, un 7,3% más que en el año 2002. El Grupo puso en funcionamiento 2.470 MW de potencia adicional, con lo que alcanzó un total de 22.788 MW, lo que supone un incremento del 12,2% respecto a la capacidad total instalada en el ejercicio precedente y del 30% desde la puesta en marcha del Plan Estratégico 2002-2006. De la nueva potencia, 1.436 MW corresponden a centrales de ciclo combinado, 843 MW a energías renovables y 191 MW a instalaciones de generación tradicional.

La capacidad total instalada del Grupo ha crecido un 30% desde la puesta en marcha del Plan Estratégico 2002-2006

En 2003, el negocio de Generación de IBERDROLA obtuvo unos resultados consolidados de 710,2 millones € antes de impuestos y de 501,5 millones € después de impuestos. Su contribución al resultado del Grupo fue del 47%. Los activos totales de generación ascendieron a 8.121 millones €.

Equipo de producción

La potencia instalada en régimen ordinario de IBERDROLA en 2003 ascendió a 17.742 MW, un 3% superior a la del ejercicio precedente. Así, la Compañía instaló más de 500 MW de capacidad adicional: 400 MW corresponden a la entrada en operación de las centrales de ciclo combinado de Bahía de Bizkaia Electricidad, de 200 MW, y Tarragona, de 200 MW, y el resto a las ampliaciones de potencia efectuadas en varias plantas.

La estructura de producción de IBERDROLA en 2003 fue la siguiente: 34,9%, centrales hidráulicas; 7,6%, ciclos combinados; 43,3%, plantas nucleares; 4,1%, térmicas de fuelóleo-gas, y 10,1%, térmicas de carbón.

Explotación del sistema

El relevante esfuerzo inversor realizado por la Compañía en 2003, en línea con el llevado a cabo en 2002, se correspondió con un incremento de la producción bruta de energía eléctrica del 11,3%, hasta alcanzar los 59.794 millones de kWh. Esta cifra representa una cuota del 30,5% del total de la electricidad generada en el sistema peninsular español. La energía entregada en barras de central se situó en 56.058 millones de kWh, un 17,8% más que en 2002 [CUADRO 16].

Este aumento se debió, principalmente, al incremento del 105% registrado en la generación hidráulica, que alcanzó los 20.860 millones de kWh, y a la puesta en marcha por parte de la Compañía de nuevas centrales de ciclo combinado a gas, que multiplicaron por cinco la producción respecto a 2002.

IBERDROLA generó el 53,8% de la producción hidráulica, del sistema peninsular en 2003, aportando un total de 20.860 millones de kWh, lo que representó una cuota del 34,8% del mix de generación de la Compañía. Las intensas lluvias caídas durante los meses de otoño e invierno permitieron a la Empresa aumentar sus reservas hidroeléctricas hasta los 6.498 millones de kWh al cierre del año, un 61,4% de la capacidad total. Además, destacó el excelente comportamiento de todas sus instalaciones hidráulicas, cuya disponibilidad fue del 82,2% en este ejercicio.

CUADRO 16

Balance de energía en régimen ordinario

Millones de kWh

	2003	2002	2003/2002 (%)	% Sobre Peninsular
Producción bruta	59.794	53.736	11,3	30,5
Ciclos combinados de gas	4.565	925	393,5	30,7
Hidráulica	20.860	10.162	105,3	53,8
Nuclear	25.874	26.366	-1,9	41,8
Térmica de fuel-gas	2.437	8.191	-70,2	29,5
Térmica de carbón	6.058	8.092	-25,1	8,3
Consumo auxiliar de generación	1.938	2.112	-8,2	24,0
Producción neta	57.856	51.624	12,1	30,8
Consumo de bombeo	1.798	4.028	-55,4	37,9
Energía entregada en barras de central	56.058	47.596	17,8	30,6

Por otro lado, los ciclos combinados de IBERDROLA en España, los de Castellón, Castejón (Navarra), Bahía de Bizkaia Electricidad (Vizcaya) y Tarragona, produjeron 4.565 millones de kWh en 2003, lo que supone un aumento cercano al 400% respecto al ejercicio anterior.



Central de ciclo combinado de Castejón (Navarra)

Las cuatro centrales de ciclo combinado de IBERDROLA en España produjeron 4.565 millones de kWh, un 400% más que en 2002

Las centrales nucleares generaron 25.874 millones kWh en 2003, un 1,9% menos que en 2002. Cabe destacar la elevada disponibilidad de los grupos nucleares, que alcanzó en el ejercicio un nivel medio del 91,2%.

Por su parte, la potencia instalada en las 25 centrales de cogeneración participadas por IBERDROLA alcanzó los 422,6 MW, de los que 289 MW son atribuibles a la Compañía. Además, estas instalaciones generaron 2.769,3 millones kWh en 2003, de los que 1.881 millones kWh corresponden a la Empresa, un 36,7% más que en el año precedente.

El crecimiento de la producción con las tecnologías de generación más limpias, a través de centrales hidráulicas y ciclos combinados en régimen ordinario, facilitó el descenso del 70,2% de la electricidad generada con fuel-gas (2.437 millones de kWh) y del 25,1% de la producida con carbón (6.058 millones de kWh).

Esta tendencia, que tuvo además un reflejo positivo en los resultados por la reducción de los costes de aprovisionamiento, va en línea con la apuesta de IBERDROLA por las energías limpias establecida en el Plan Estratégico 2002-2006, con el fin de cumplir las directrices marcadas por la Planificación Energética Nacional 2002-2011, el Protocolo de Kioto y la Directiva Europa para la reducción de emisiones de CO₂.



Central de ciclo combinado de Castellón

IBERDROLA en el mercado mayorista de electricidad

Los principales factores que caracterizaron el funcionamiento del mercado a lo largo de 2003 fueron el crecimiento de la demanda, que se situó un 6,05% por encima de la de 2002, la elevada hidráulicidad y la puesta en marcha de las centrales de ciclo combinado. El mercado mayorista de electricidad reflejó estas situaciones y los precios mostraron un comportamiento acorde con las condiciones de la demanda e hidráulicidad.

En este contexto, la producción total vendida por IBERDROLA fue de 58.086 millones de kWh, por un valor de 2.224 millones €, a un precio medio de 38,3 €/MWh, un 1,6% superior al precio medio del mercado. En términos de cuota de mercado, la participación de la Compañía en el volumen de energía vendida fue del 30,1% y del 29,8% en el de ingresos [CUADRO 17].

Durante 2003, la energía vendida por IBERDROLA en los mercados gestionados por OMEL fue de 57.901 millones de kWh, un 30% del total. La aportación de la Compañía a la energía vendida a través de los mercados de servicios complementarios alcanzó la cifra de 185 millones de kWh, lo que supone una cuota del 34,5% en energía y un 37,3% en retribución.

Estos valores, muy por encima de la participación global de la Empresa en el mercado, son el resultado de aprovechar las características del eficiente parque generador y las oportunidades de los mercados de tiempo real.

Por lo que se refiere a la retribución de la garantía de potencia, IBERDROLA percibió 300 millones € en 2003, un 32,6% del total ingresado por el parque generador peninsular, lo que refleja el valor que el equipamiento hidráulico de la Compañía aporta a la garantía de suministro.

En lo que respecta a las actividades de compra de energía en el mercado mayorista para los clientes de la Empresa, IBERDROLA compró un total de 73.667 millones de kWh. De estas compras, 47.453 millones se destinaron a clientes a tarifa, 25.774 millones kWh a clientes cualificados y 440 millones kWh a la exportación.

CUADRO 17

IBERDROLA en el mercado mayorista de la electricidad española 2003

	Energía (Mill. kWh)	IB/Sistema (%)	Ingresos (Mill. €)	IB/Sistema (%)
Mercados	57.901	30%	1.818	29%
Servicios complementarios	185	34,5%	107	37,3%
Total mercado de producción	58.086	30,1%	2.224	29,8%

La gestión de los negocios

Compra y venta de energía en Europa

A lo largo de 2003, IBERDROLA realizó operaciones de compra y venta de energía en Austria, Francia, Suiza, Alemania, Bélgica, Holanda, España y Portugal que ascendieron a 10.741 millones de kWh, por un importe de 343 millones €.

La Compañía vendió más de 10.700 millones de kWh en operaciones de compra y venta de energía en Europa

Cabe resaltar las operaciones realizadas a través de las interconexiones eléctricas entre España y Francia, que representaron un 19% del volumen de energía negociada por la Compañía.

La presencia de IBERDROLA en el mercado francés representa una palanca adicional para maximizar el valor de sus activos de generación. Así, la Empresa participó en todas las subastas de capacidad de EDF, adquiriendo el derecho para disponer de hasta 638 millones de kWh en 2003. Además, se suministró energía eléctrica por un total de 122 millones de kWh a RTE, gestor de la red eléctrica francesa, destinados a cubrir las pérdidas de la red de este país.

Durante 2003, IBERDROLA continuó con las operaciones diarias en el Powernext, mercado organizado francés, donde negoció un total de 938 millones de kWh. Actualmente, la Compañía también está presente en el mercado alemán de la electricidad (EEX), así como en el mercado holandés (APX). Asimismo, se avanzó en las gestiones para estar presentes en el mercado del Reino Unido en 2004.

IBERDROLA fue pionera en vender energía certificada como verde en Europa, tras firmar sendos contratos con una empresa austríaca (7.200 MWh) y otra suiza (10.000 MWh). La primera experiencia de venta de energía verde sirvió para impulsar el proceso, dejar definidos los instrumentos contractuales y chequear las condiciones del mercado, habiéndose alcanzado, en el total del año, un volumen de 37 millones de kWh negociados fuera de España.

Puesta en marcha y mejora de instalaciones de generación

Durante 2003, IBERDROLA continuó invirtiendo en generación en España, lo que le ha permitido seguir

impulsando su programa de construcción de centrales de ciclo combinado, el mayor y más avanzado de todo el sector energético nacional. En este área de negocio, la Compañía invirtió 434 millones € en 2003, cifra que representa el 19% del total invertido en España en 2003.



Central de ciclo combinado de Tarragona

Destacaron las inversiones destinadas a las centrales de ciclo combinado de gas (más de 300 millones €) y a las instalaciones de producción hidráulica (más de 40 millones €).

IBERDROLA puso en servicio dos ciclos combinados por 400 MW en 2003: la central de Bahía de Bizkaia Electricidad, de 800 MW -participada al 25% por la Compañía- y la planta de Tarragona, de 400 MW -participada al 50% con RWE-.

Las inversiones en instalaciones hidráulicas se destinaron fundamentalmente al Proyecto de Rehabilitación de Centrales -optimización de 760 MW, repartidos a 10 grupos de centrales- y a la ampliación de nueva potencia de varias plantas.

En cogeneración, IBERDROLA puso en servicio las plantas de tratamiento de purines de EW Milagros (Burgos) y EW San Millán (Léon), de 4,7 MW cada una, y la de IESA, en Albacete, de 3,3 MW. Asimismo, están en construcción las plantas de tratamiento de purines de Fonoz y Monzón (Huesca), con una potencia de 7,4 MW y 14,8 MW, respectivamente.

Por otro lado, IBERDROLA prevé invertir 2.400 millones € en generación en España durante el

periodo 2004-2008, con el objetivo de gestionar una capacidad de más de 6.000 MW en centrales de ciclo combinado a gas. A día de hoy, la Compañía participa en ciclos que aportan 2.400 MW de potencia al sistema eléctrico nacional.

En 2004, IBERDROLA contribuirá con otros 1.200 MW de potencia correspondiente a las centrales de Santurce, en Vizcaya, de 400 MW, y los Grupos I y II de la de Arcos de la Frontera, en Cádiz, de 800 MW. En el año 2005 pondrá en servicio otros 1.200 MW de potencia con las plantas de Aceca, en Toledo, de 400 MW, y el Grupo III de la de Arcos, de 800 MW. En los años 2006 y 2007 se prevé que entren en operación 1.600 MW de los ciclos de Escombreras (Cartagena), de 800 MW, y Castellón B, de otros 800 MW [CUADRO 18].

IBERDROLA prevé invertir 2.400 millones € en el periodo 2004-2008 con el objetivo de llegar a gestionar una capacidad de más de 6.000 MW de potencia en centrales de ciclo combinado

Innovación tecnológica

Los mayores esfuerzos en generación estuvieron dirigidos al mantenimiento del valor técnico y económico de las instalaciones, asegurando su operación en condiciones máximas de seguridad, fiabilidad, rentabilidad económica, calidad e innovación.

Cabe resaltar dos proyectos: la puesta a punto del Centro de Mantenimiento Predictivo de Villalcampo en colaboración con el Centro Tecnológico CARTIF, del Parque Tecnológico de Boecillo (Valladolid), y la inauguración del Centro de Monitorización, Diagnóstico y Simulación (CMDS) de Castellón para apoyo a la explotación de las centrales de ciclo combinado.



Centro de Monitorización, Diagnóstico y Simulación (Castellón)

CUADRO 18

Evolución del programa de construcción de centrales de ciclo combinado

Proyecto	Capacidad (MW)	Inicio funcionamiento
Castellón	800	100% operativo
Castejón	400	100% operativo
BBE (800 MW)	200 (atribuible IBERDROLA)	100% operativo
Tarragona (400 MW)	200 (atribuible IBERDROLA)	100% operativo
Santurce	400	2004
Arcos Grupos I y II	800	2004
Aceca	400	2005
Arcos Grupo III	800	2005
Total 2002-2005	4.000	2005
Escombreras	800	2006
Castellón B	800	2007
Total 2002-2007	5.600	2007

EL NEGOCIO DE DISTRIBUCIÓN

El negocio de distribución de IBERDROLA obtuvo unos resultados consolidados de 218,2 millones € después de impuestos en 2003. La contribución del área al resultado del Grupo IBERDROLA fue del 20,5%. Los activos totales de distribución ascendieron a 3.189 millones €.

Red de transporte

Durante 2003, IBERDROLA, Red Eléctrica de España (REE) e Inalta -sociedad participada por REE (25%) y CVC Capital Partners (75%)- suscribieron un acuerdo de colaboración en materia de instalaciones de transporte de electricidad.

IBERDROLA, Red Eléctrica de España e Inalta suscribieron un importante acuerdo de colaboración en materia de instalaciones de transporte de electricidad



Centro Regional de Operación e Información de Madrid

Dicho acuerdo contempla una inversión de 500 millones € para la construcción, durante los próximos cuatro años, de un total de 47 subestaciones de 220 kV y de 277 kilómetros de líneas de transporte, lo que conlleva además una capacidad de transformación de 8.600 MVA.

Este convenio representa un nuevo impulso en el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan de Red de IBERDROLA y permitirá a la Compañía

contribuir a mejorar la fiabilidad del sistema e incrementar la calidad del suministro eléctrico en todas las comunidades autónomas en las que opera.

Red de distribución

IBERDROLA dispone en España de una amplia red de distribución que se extiende por 14 comunidades autónomas y 32 provincias, que abarcan una superficie de 190.000 km² y cuenta con una población de más de 15 millones de habitantes.

Esta red está compuesta por más de 17.800 kilómetros de líneas de alta tensión y cerca de 195.500 kilómetros de líneas de media y baja tensión, y dispone, además, de 822 subestaciones transformadoras y más de 70.000 centros de transformación.

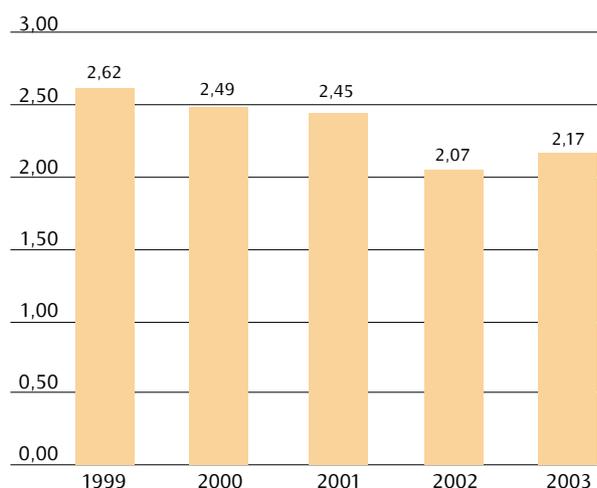
Calidad del suministro

El esfuerzo de orientación al cliente de IBERDROLA volvió a verse reflejado en 2003 en la buena calidad del suministro eléctrico. Así, pese al fuerte incremento de la demanda y las adversas condiciones climatológicas registradas en el primer trimestre de 2003, el TIEPI (Tiempo de Interrupción Equivalente a la Potencia Instalada) de la Compañía se situó en 2,17 horas/año [GRÁFICO 12], en línea con el de 2002 y un 11% mejor que el de 2001. Este valor supone una disponibilidad del 99,97%. En el segundo semestre de 2003, éste fue de 1,04 horas, el 2,8% mejor que en el mismo periodo del año anterior.

GRÁFICO 12

Evolución del TIEPI

Horas/año



A pesar del fuerte incremento de la demanda, la calidad del suministro se mantuvo en línea con la de 2002 y mejoró un 11% respecto a la de 2001

Ampliación y mejora de las instalaciones

Un año más, IBERDROLA continuó invirtiendo en la ampliación y mejora de las instalaciones. Así, las inversiones en distribución en España ascendieron a 519 millones €, lo que supone un incremento del 1,3% y del 29% respecto a los ejercicios 2002 y 2001, respectivamente. Esta cifra representa un 22,7% del total invertido en España en 2003.

En línea con la filosofía de compromiso con el cliente de IBERDROLA, la Compañía prevé invertir 2.200 millones € en el periodo 2004-2008 con el objetivo de mantener una posición relevante en la calidad de servicio en España.

IBERDROLA prevé invertir 2.200 millones € en el periodo 2004-2008 para mantener una posición relevante en la calidad de servicio en España

De hecho, ya en 2003 las inversiones se destinaron a la mejora de la calidad de servicio, la cobertura de la demanda y la operación y explotación de la red eléctrica en condiciones de máxima fiabilidad.



Subestación de San Vicente (Alicante)

A lo largo del ejercicio, las inversiones destinadas a subestaciones transformadoras permitieron aumentar la potencia en los distintos niveles de transformación hasta implantar más de 2.500 MVA adicionales en la red [CUADRO 19]. Las principales ampliaciones se llevaron a cabo en las comunidades autónomas de Madrid, Murcia, Castilla y León, Extremadura, Castilla-La Mancha, País Vasco y Valencia. Además, la potencia instalada en centros de transformación ascendió a 1.886 MVA.

Entre otras actuaciones, cabe destacar, el cambio a conductor dúplex de 13 kilómetros de la línea de 132 kV entre Oliva (Valencia) y Vergel (Alicante). Además, con el cambio a dúplex de los tramos Vergel-Jávea-Teulada en 2004 se completará una

CUADRO 19

Instalaciones de transporte, transformación y distribución puestas en servicio en 2003

Instalaciones	Total
Líneas de alta y muy alta tensión (km)	120
Líneas de media y baja tensión (km)	2.168
Media tensión aéreas	403
Media tensión subterráneas	559
Baja tensión aéreas	544
Baja tensión subterráneas	662
Potencia instalada en subestaciones transformadoras (MVA)	2.534
Centros de transformación (nº)	2.672
Potencia instalada en centros de transformación (MVA)	1.886

La gestión de los negocios

actuación importante sobre el eje de 132 kV de la Costa Blanca, lo que supondrá mejorar la calidad de servicio y suministro a la zona sur de Valencia y norte de Alicante.

Innovación tecnológica

En 2003, IBERDROLA desarrolló 30 proyectos de innovación tecnológica en el área de Distribución, en parte financiados a través de los Programas PROFIT del Ministerio de Ciencia y Tecnología, INTEK del Gobierno Vasco y el V Programa de la Unión Europea.

Además, emprendió dos iniciativas: la promoción y liderazgo de una red europea en nuevas tecnologías de generación distribuida (GD) y su integración en las redes del futuro, y el acuerdo con el Instituto de investigación americano EPRI sobre la calidad de suministro (Power Quality).

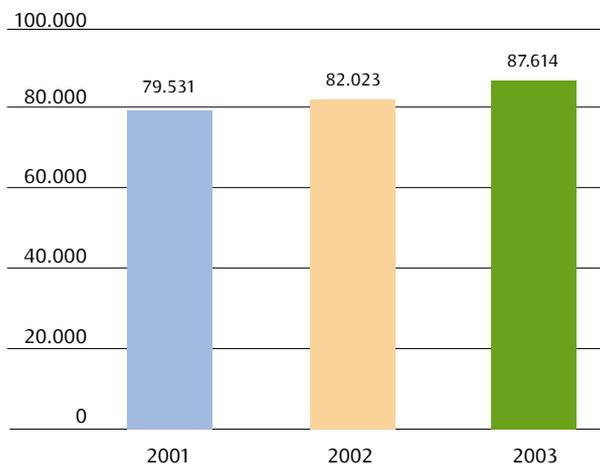
EVOLUCIÓN DE LA ENERGÍA DISTRIBUIDA

En 2003, IBERDROLA suministró 87.614 millones de kWh [GRÁFICO 13] a 9,4 millones de clientes en España, con un incremento del 2,4% respecto al año anterior. El aumento de consumo sobre el año 2002 fue del 6,8%, lo que permitió alcanzar una cuota en el mercado peninsular de distribución cercana al 40%.

GRÁFICO 13

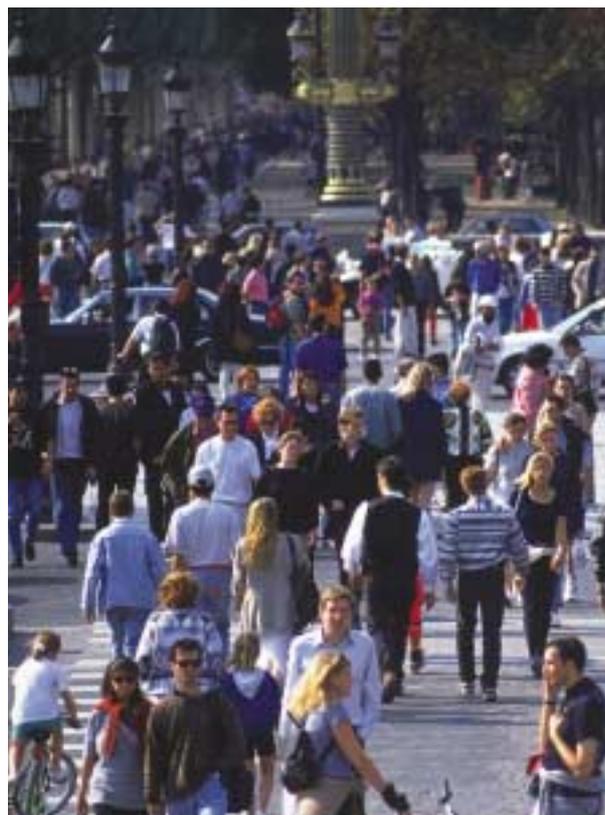
Evolución de la energía distribuida por IBERDROLA

Mill. kWh



Los 9,4 millones de clientes de IBERDROLA consumieron 87.614 millones de kWh, lo que otorgó a la Compañía cerca de un 40% del mercado peninsular

Por sectores de actividad, destacó el de servicios y residencial, con incrementos del 9,9% y 7,3%, respectivamente [CUADRO 20]. Y por comunidades autónomas las de Murcia, Extremadura y Valencia [CUADRO 21].



CUADRO 20

Energía distribuida en el mercado de IBERDROLA por sectores

		Millones de kWh		
Sector		2003	2002	% crecimiento
Residencial	Usos domésticos	23.038	21.471	7,30
	Total	23.038	21.471	7,30
Industria	Agric.ganad.silv.caza,pesca	2.920	2.619	11,49
	Siderurgia y fundición	7.251	7.044	2,94
	Cementos, cales y yesos y materiales de construcción	4.376	4.173	4,87
	Química y petroquímica	2.296	2.239	2,52
	Máquinas y transf.metálicos	3.411	3.222	5,85
	Aliment., bebidas y tabaco	3.618	3.327	8,75
	Pastas papeleras, papel, cartón, manipulados	1.760	1.727	1,89
	Industria del caucho, materiales plásticos y otros no especificados	2.851	2.969	-4,01
	Resto industria	9.044	8.561	5,65
	Total	37.527	35.881	4,58
Servicios	Hostelería	3.804	3.422	11,18
	Comercio y servicios	11.876	10.583	12,22
	Administración y otros servicios	7.221	6.839	5,59
	Resto de servicios	2.996	2.715	10,30
Total	25.897	23.559	9,92	
Otros	No especificados	1.152	1.112	3,64
	Total	1.152	1.112	3,64
Total		87.614	82.023	6,82

CUADRO 21

Energía distribuida por comunidades autónomas

		Millones de kWh		
Comunidad autónoma		2003	2002	% Crecimiento
Valencia		23.500	21.560	9,00
País Vasco		17.500	17.114	2,25
Madrid		17.158	16.028	7,05
Castilla y León		9.670	9.154	5,64
Murcia		6.528	5.870	11,20
Castilla-La Mancha		5.092	4.735	7,54
Navarra		4.249	3.992	6,43
Extremadura		1.834	1.675	9,49
La Rioja		1.530	1.405	8,88
Cantabria		126	117	7,69
Cataluña		285	232	22,84
Asturias		134	134	-
Galicia		1,7	0,7	142,0
Aragón		1,1	1,0	10,0
Otros		0,2	0	-
Total		87.614	82.023	6,82

EL NEGOCIO COMERCIAL

Desde el día 1 de enero de 2003 todos los españoles pueden elegir la compañía suministradora de electricidad y gas natural. Culmina así el proceso de liberalización del mercado energético nacional que se inició en 1998.



Tienda *Soluciones para tu Vida* (Bilbao)

IBERDROLA finalizó el primer año de apertura total de los mercados energéticos como líder en el mercado eléctrico liberalizado y como segunda comercializadora de gas natural, en tan sólo algo más de dos años de actividad. Estos resultados respaldan los ambiciosos objetivos recogidos en el Plan Comercial integrado en el Plan Estratégico de IBERDROLA.

Mercado liberalizado de electricidad y gas

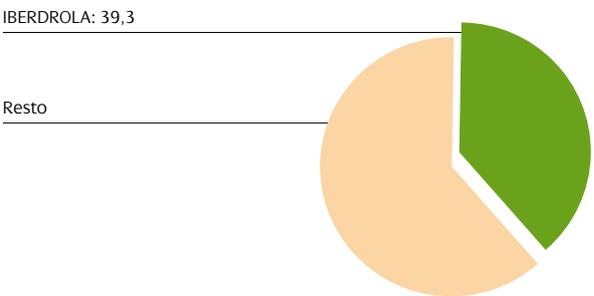
Durante 2003 IBERDROLA extendió su oferta comercial a todos los clientes españoles, ofreciendo la venta conjunta de electricidad y gas, independientemente de su volumen de consumo y ubicación geográfica.

IBERDROLA lideró el mercado eléctrico liberalizado y se convirtió en la segunda comercializadora de gas natural en España

La Compañía finalizó el ejercicio como líder del mercado eléctrico liberalizado en España, con una cuota superior al 39% y unas ventas de más de 26.000 millones de kWh en barras de central, un 11,6% más que en 2002 [GRÁFICO 14].

GRÁFICO 14

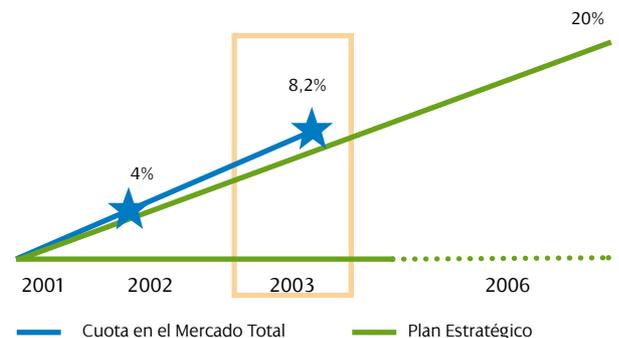
Cuota de mercado eléctrico liberalizado en 2003



Además, y gracias a su activa política comercial en el sector del gas, alcanzó una cuota del 8,2% en la totalidad del mercado nacional, duplicando el 4% que tenía a finales de 2002 [GRÁFICO 15]. Este porcentaje incluye el gas servido en el mercado a clientes, con contratos que suman un consumo de 1,35 bcms (5,1% de cuota), y el suministrado a los ciclos combinados de IBERDROLA (3,1% de cuota). La cuota de suministro a clientes sobre el total del mercado, excluido el suministro a dichos ciclos, ascendió en 2003 al 6%, frente al 3,5% del ejercicio anterior.

GRÁFICO 15

Cuota en el mercado total de gas



Así, la Compañía consolidó su posición en el mercado como el nuevo entrante de mayor crecimiento y confirmó la vigencia del objetivo de su Plan Estratégico, que prevé alcanzar una cuota del 20% del mercado del gas en España en 2006 (clientes finales más ciclos combinados).

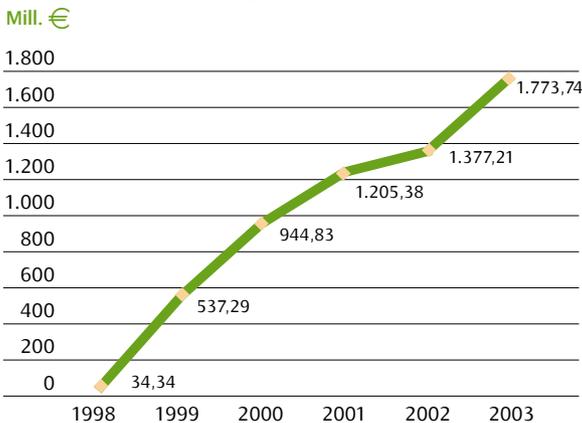
Se confirmó la vigencia del objetivo de alcanzar el 20% del mercado de gas en España en el año 2006

Asimismo, IBERDROLA fue pionera en ofrecer a los clientes domésticos la posibilidad de comprar energía verde, procedente de fuentes 100% renovables, una iniciativa que supone un nuevo avance en su compromiso con la liberalización, y el medio ambiente. La Compañía formalizó contratos con 6.200 clientes domésticos y 500 empresas en 2003.

Durante 2003, las ventas de electricidad y gas, así como de los productos y servicios energéticos, permitieron que la cifra de negocio de IBERDROLA en el mercado libre superase los 1.770 millones €, un 28,5% más que en el ejercicio anterior [GRÁFICO 16].

GRÁFICO 16

Evolución de la cifra de negocio de IBERDROLA en el mercado energético liberalizado



Además, IBERDROLA continuó con su actividad comercial en Portugal, donde ya dispone de 110 contratos de suministro que representan un consumo anual de 436 millones de kWh.

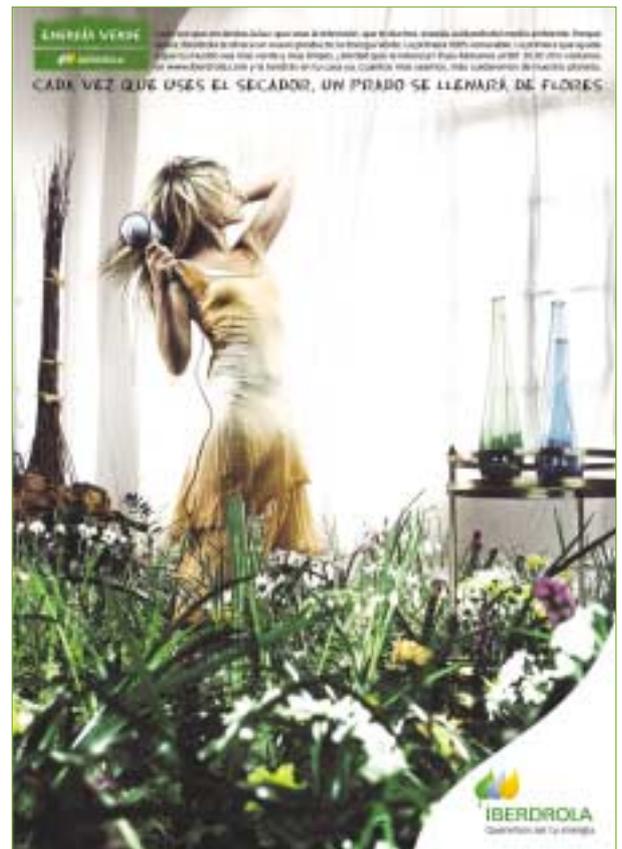
Productos y servicios

IBERDROLA, que tiene como objetivo clave la total orientación al cliente, ofrece además servicios para el hogar y las empresas. Así, en 2003 las ventas de productos y servicios no energéticos crecieron un 21% con relación al año anterior.

La Compañía fue la primera eléctrica en comercializar en España la tecnología PLC (Power Line

Communications), que permite el acceso a Internet por la red eléctrica, dentro de su filosofía estratégica de absoluta orientación al cliente. Las principales iniciativas llevadas a cabo fueron:

- El lanzamiento de una oferta directa a 30.000 habitantes en Madrid.
- La firma de un acuerdo con la Generalitat Valenciana para desarrollar infraestructuras y tecnologías de telecomunicaciones avanzadas, fundamentalmente a través del PLC.
- La firma de otro acuerdo con la Comunidad de Castilla-La Mancha para desarrollar la sociedad de la información mediante el PLC.



Campaña de publicidad *Energía Verde*

Asimismo, IBERDROLA fue pionera en el sector energético en inaugurar tiendas bajo el concepto *soluciones para tu vida*, que ofrecen a los clientes asesoramiento energético y una cartera de productos, energéticos y no energéticos, a la vanguardia del sector.



Tecnología PLC

IBERDROLA fue pionera en comercializar energía verde y la tecnología PLC, y en inaugurar tiendas bajo el concepto soluciones para tu vida

En su permanente compromiso de servicio, la Compañía atendió 6,4 millones de llamadas a través de Teléfono del Cliente (901 20 20 20). Este servicio recibió, por segundo año consecutivo, el primer Premio a la Excelencia en el Sector de la Energía, otorgado por IZO SYSTEM. Un año más, el teléfono volvió a ser el canal de relación y gestión con la Empresa más utilizado. El porcentaje de gestiones comerciales realizadas a través de este servicio fue del 71,58%, un 5% más que en 2002.

La página web www.iberdrola.com, que ofrece al cliente información y la posibilidad de realizar todo tipo de gestiones a través de su oficina virtual, registró en 2003 más de 77.000 usuarios y un millón de consultas.

Una marca única y diferenciada

La marca de IBERDROLA se encuentra entre las cinco primeras con mayor valor en España, según el estudio realizado por la consultora Interbrand y el diario económico *Expansión* en 2003. Además, la marca de la Compañía es ya conocida por la práctica totalidad de la población española.

En 2003, IBERDROLA obtuvo el Premio Alpha a la Excelencia en Marketing, otorgado por el Club de Dirigentes de Marketing de Madrid en su XXV edición, por el lanzamiento y la gestión de su nueva imagen de marca. Además, recibió una mención de honor en la VIII Edición de los Premios Príncipe Felipe a la Excelencia Empresarial, en la modalidad de Marca Renombrada.

La marca de IBERDROLA fue evaluada como la mejor del sector eléctrico y se obtuvo el Premio Alpha a la Excelencia en Marketing



Premio Alpha a la Excelencia en Marketing

Suministro de gas

Durante 2003, la demanda de gas osciló desde los más bajos niveles registrados en el primer y cuarto trimestre, debido a la alta hidraulicidad, hasta picos más elevados en verano por las altas temperaturas. La flexibilidad de los contratos de gas de IBERDROLA permitió absorber sin ningún coste extra estas variaciones.

Actualmente, la Compañía tiene contratados 9 bcm anuales, de los cuales 5,7 bcma cubren sus necesidades de suministro en España.

A lo largo de 2003, el 77% del gas suministrado a IBERDROLA procedió de Argelia. El emirato árabe de Qatar suministró el 15%, el 5% llegó de Nigeria y el 3% restante procedió de Libia y Trinidad & Tobago [GRÁFICO 17].

GRÁFICO 17

Procedencia del gas de IBERDROLA en 2003

%

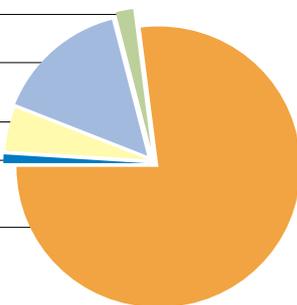
Trinidad & Tobago: 2

Qatar (Ras Laffan): 15

Nigeria (Bonny) : 5

Libia (Marsa el Brega): 1

Argelia: 77



Además, IBERDROLA se aseguró el acceso a las infraestructuras peninsulares de transporte, de acuerdo con sus necesidades de gas a corto y largo plazo, y siguió contribuyendo al desarrollo de dos regasificadoras: Bahía de Bizkaia Gas, de la que tiene el 25% y que adelantó su puesta en funcionamiento a plena potencia a diciembre, justo a tiempo para el tirón del consumo invernal; y Sagunto, de la que tiene el 30% y que entrará en servicio a finales de 2005.

En octubre de 2003 IBERDROLA se incorporó al accionariado de Medgaz, mediante la adquisición del 12% en manos de ENI. Con su participación en esta sociedad, que prevé construir un gasoducto entre Argelia y España, la Compañía ahonda en su estrategia de diversificación y optimización de los aprovisionamientos de gas natural. El nuevo conducto, cuya entrada en funcionamiento se prevé para 2007 y que contará con una capacidad inicial de 8 bcm, discurrirá entre la localidad argelina de Orán y Almería, para conectar posteriormente con Francia.



Regasificadora de Bahía de Bizkaia Gas

EL NEGOCIO DE ENERGÍAS RENOVABLES

IBERDROLA es líder en España y uno de los principales operadores del mundo en el área de las energías renovables. Su firme compromiso con el medio ambiente y el desarrollo sostenible se ha plasmado en su Plan Estratégico, uno de cuyos pilares básicos es la apuesta por las energías limpias. Así, la Compañía prevé invertir entre los años 2004 y 2008 un total de 2.400 millones € en renovables y tener una potencia gestionada de 4.500 MW al final de este periodo.

IBERDROLA es líder en España y uno de los principales operadores del mundo en renovables, con planes para gestionar 4.500 MW en 2008

Estos planes de IBERDROLA para aumentar su parque de generación a partir de energías renovables están en línea con la Planificación Energética Nacional 2002-2011, el Protocolo de Kioto y la Directiva Europa, para la reducción de emisiones de CO₂.

En 2003, el área de energías renovables de IBERDROLA obtuvo un beneficio bruto de explotación (EBITDA) de 186 millones € y unos resultados consolidados de 85 millones € antes de impuestos y de 68 millones € después de impuestos. Su contribución al resultado del Grupo IBERDROLA fue del 6,4%. Los activos netos de explotación en este negocio ascendieron a 1.758,5 millones €.

Reestructuración de las participaciones societarias en energías renovables

Durante 2003, IBERDROLA acometió la reestructuración de las participaciones societarias en el área de energías renovables, procedentes tanto de sus actividades tradicionales como de la escisión de activos de algunos de los socios en el negocio y del desarrollo del acuerdo marco alcanzado con Gamesa en septiembre de 2002.

En marzo, IBERDROLA y el resto de los accionistas de Energía Hidroeléctrica de Navarra (EHN) cerraron con éxito la operación pactada en noviembre de 2002 para la segregación y el reparto de activos de esta compañía. Asimismo, el Consejo de Ministros aprobó la compra a Gamesa de varios parques eólicos con una potencia total de 995 MW, por un importe aproximado a los 1.000 millones €.

La Compañía acometió la reestructuración de las participaciones societarias en el área de energías renovables

La reestructuración del área se basa en un criterio de simplificación del mapa societario y de concentración de las actividades por distintas fuentes de energía -eólica y minihidráulica- y régimen -especial y ordinario-. Asimismo, se dota a la actividad eólica de una estructura territorial, de forma que las participaciones societarias se concentran en sus cabeceras autonómicas: Andalucía, Aragón, Castilla y León, Castilla-La Mancha, Galicia, País Vasco, La Rioja, Murcia y Cataluña.



Parque eólico de Muela de Tortosilla en Castilla - La Mancha

Parque de generación

IBERDROLA reafirmó en 2003 su posición como líder mundial en energías renovables, con una potencia operativa de 2.257 MW -1.981 MW eólicos y 276 MW minihidráulicos- [GRÁFICO 18], un 60% más que los 1.414 MW con los cerró el ejercicio 2002. Esta potencia representó un 11% del total de la capacidad instalada en España por la Compañía al cierre del ejercicio 2003.

IBERDROLA reafirmó su posición de líder mundial en energías renovables, con una potencia operativa de 2.257 MW, un 60% más que en 2002

Asimismo, la producción de IBERDROLA a partir de energías renovables alcanzó los 3.923 GWh -3.319 eólicos y 604 minihidráulicos- [GRÁFICO 19], lo que supone un incremento del 80,5% respecto a la de 2002. Esta cifra representó un 6% de la producción total de electricidad de la Compañía en España a lo largo de 2003.

Promoción y construcción de nuevas instalaciones

IBERDROLA realizó importantes inversiones en energías renovables en España en 2003, que le han permitido incrementar su potencia operativa en 843 MW, correspondientes a 36 nuevos parques eólicos que se ubican en Aragón, Castilla y León, Galicia, Castilla-La Mancha, País Vasco, Murcia y La Rioja. En este área de negocio la Compañía invirtió 990 millones €,

GRÁFICO 18

Potencia instalada en energías renovables

%

Minihidráulica: 12,23

Eólica: 87,77

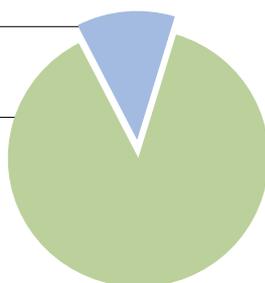


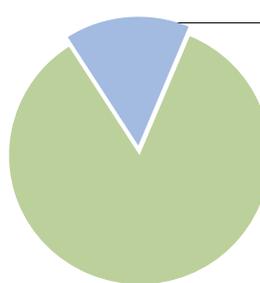
GRÁFICO 19

Producción de energías renovables

%

Minihidráulica: 15,4

Eólica: 84,6



lo que supone un incremento del 207% respecto al ejercicio 2002. Del total, 613,3 millones € son fruto del acuerdo alcanzado en 2002 con Gamesa, por el que se adquirieron 26 parques con 625 MW.

En el ámbito de la energía minihidráulica, IBERDROLA puso en servicio las centrales de Talavera y Palomarejo (Toledo), con una potencia total de 5,30 MW. La producción anual de ambas centrales es de unos 20 GWh. La Compañía invirtió 8,5 millones € en estos dos aprovechamientos minihidráulicos.



Minihidráulica de Talavera (Toledo)

Durante 2003, IBERDROLA inició en Zamora las obras de la central de Santa Eulalia de Tábara. Esta instalación, que estará operativa a finales de 2004, supondrá una inversión de 10 millones € y su producción anual alcanzará los 33,5 GWh. Además, en la provincia de Albacete comenzaron los trabajos de las centrales de Fontanar I, II y III, que representan una inversión de 20,5 millones €. La puesta en servicio de estas instalaciones está prevista para 2004 y su producción anual conjunta ascenderá a los 99,5 GWh.

El Centro de Operación de Energías Renovables

IBERDROLA puso en servicio en 2003 el Centro de Operación de Energías Renovables (CORE), ubicado en Toledo. El Centro es una iniciativa pionera en el sector, tanto por la tecnología de vanguardia con la que está equipada como por su funcionamiento y su alcance. Su objetivo es optimizar la gestión técnica de las instalaciones y su rendimiento económico, lo cual se traducirá en mejoras de eficiencia y reducciones de costes, cumpliendo con la filosofía del Plan Estratégico de la Compañía de impulsar una mejora constante de la eficiencia operativa.

IBERDROLA puso en servicio el Centro de Operación de Energías Renovables, instalación pionera en el sector en la gestión de parques eólicos

El CORE da apoyo en tiempo real al funcionamiento de todos los parques eólicos, minicentrales hidráulicas y subestaciones asociadas de IBERDROLA las 24 horas al día los 365 días del año, y su ámbito de actuación se extiende por toda España y fuera de nuestras fronteras.

Entre los servicios que proporciona el Centro de Operación de Energías Renovables cabe destacar:

- Centralización de la operación y el control en tiempo real del estado de las instalaciones y máquinas.
- Detección de los disparos e incidencias.
- Mejora de los procesos de mantenimiento.
- Adaptación a las necesidades del sistema eléctrico: gestión de las infraestructuras de evacuación, control de potencia reactiva y tensión, predicción de la generación eólica y gestión coordinada de nudos.
- Comunicación con otros despachos o centros de control de otros agentes del sector.



Centro de Operación de Energías Renovables (Toledo)

EL NEGOCIO INTERNACIONAL

La presencia internacional de IBERDROLA se centra en Latinoamérica, principalmente en Brasil y México, aunque también cuenta con negocios en Guatemala, Bolivia y Chile. En total, gestiona más de 30 empresas, cuyo valor patrimonial -participación atribuible a la Compañía- asciende a 1.274 millones €, sus activos a 3.484 millones € y su facturación a 975 millones €.

El país más relevante en la estrategia internacional de IBERDROLA fue México, que aportó el 56,7% de la cifra de negocio, gracias a la entrada en explotación de los ciclos combinados de este área

La aportación de este área de negocio siguió su evolución ascendente en 2003, con una contribución al Grupo del 9,8% del beneficio operativo y del 7,6% del beneficio neto. En este sentido, México se consolidó como el país más relevante, con el 56,7% de la cifra de negocio total (552,5 millones €), gracias a la entrada en explotación de las centrales de ciclo combinado de Monterrey y Altamira. Destacó también el comportamiento de Brasil por tres factores fundamentales: la revisión al alza de las tarifas de las tres distribuidoras de IBERDROLA, el crecimiento medio de la demanda de electricidad de dichas compañías del 7,2% y la creciente aportación de la central hidroeléctrica de Itapebí.



Central de ciclo combinado de Monterrey (México)

IBERDROLA prevé invertir 2.300 millones € en el área internacional a lo largo del periodo 2004-2008

Durante 2003, IBERDROLA invirtió 347 millones € en el negocio internacional, el 13% del total invertido por el Grupo. Para consolidar su estrategia de crecimiento en esta zona, basada en criterios de rentabilidad, solidez y control de riesgos, la Compañía prevé invertir entre los años 2004 y 2008 un total de 2.300 millones €. En concreto, México recibirá 1.700 millones €, destinados fundamentalmente a alcanzar 5.300 MW de potencia, y 600 millones € irán a parar a Sudamérica y otros negocios en la zona.

Sudamérica

• Brasil

IBERDROLA es el mayor distribuidor eléctrico del nordeste de Brasil gracias a su participación a través del Consorcio Guaraniana -IBERDROLA tiene el 39% del capital- en las compañías Coelba (Companhia de Electricidade do Estado da Bahia), Celpe (Companhia Energética de Pernambuco) y Cosern (Companhia Energética do Rio Grande do Norte).

IBERDROLA es el mayor distribuidor eléctrico en el nordeste de Brasil, con una cuota del 39,7% del mercado regional



Estas distribuidoras suministraron en 2003 a 6,8 millones de clientes (+8%) 20.000 millones de kWh (+7,2%), lo que representa una cuota del 39,7% del mercado regional y del 6,61% del nacional. En su conjunto, estas tres compañías, que tienen un valor patrimonial de 3.334,5 millones de reales, facturaron 3.434,1 millones de reales.

A lo largo de 2003, la Agencia Nacional de Energía Eléctrica de Brasil (Aneel) aprobó un aumento de las tarifas del 31,4% y 11,5% para Coelba y Cosern, respectivamente. A la tercera distribuidora, Celpe, se le aumentó la tarifa el 27,31%.

Se puso en servicio el último grupo de la central hidroeléctrica de Itapebí y entró en fase de pruebas la central de ciclo combinado de Termopernambuco

IBERDROLA puso en servicio en 2003 el último grupo de la central hidroeléctrica de Itapebí, de 150 MW (450 MW de potencia), con lo que la potencia atribuible a la Compañía asciende a 183 MW. Además, entró en fase de pruebas la central de ciclo combinado de Termopernambuco, de 520 MW, que será la mayor generadora de electricidad del norte y nordeste de Brasil y que tiene prevista su entrada en operación comercial en 2004.



Central de ciclo combinado de Termopernambuco (Brasil)

• **Bolivia**

IBERDROLA lidera la distribución de energía eléctrica en Bolivia. En 2003, las dos compañías distribuidoras pertenecientes al Grupo, Electropaz y Elfeo -participadas en un 56,76% y 58,85%, respectivamente, por IBERDROLA-, suministraron a 376.728 clientes 1.130 millones de kWh, lo que supone cerca del 40% de toda la energía distribuida en el país.

• **Chile**

IBERDROLA está presente en el sector de generación de electricidad chileno a través de su filial Iberoamericana de Energía (Ibener). En 2003, las dos centrales hidroeléctricas Peuchén (75 MW) y Mampil (49 MW) generaron 397 millones de kWh y lograron una facturación de 15,6 millones de dólares.

En el sector del agua, la participada Empresa de Servicios Sanitarios de los Lagos (Essal) aumentó su facturación cerca de un 9%, alcanzando un total de 347.407 clientes, un 26% más que en el ejercicio 2002.

México - Guatemala

IBERDROLA es la empresa privada líder en generación eléctrica en México, con más de 3.800 MW de potencia contratada a diciembre de 2003, de los que aproximadamente 3.100 MW suministrarán energía eléctrica a la Comisión Federal de Electricidad (CFE) y 700 MW a un conjunto de clientes industriales de la mayor relevancia en este país.

En octubre de 2003, la Compañía se adjudicó la construcción y explotación de la central de ciclo combinado de Altamira V, de 1.121 MW, que supondrá una inversión de 550 millones de dólares hasta 2006, año en que está previsto su entrada en funcionamiento. Se trata del mayor proyecto licitado en México hasta la fecha entre productores de electricidad independientes.

IBERDROLA se consolidó como la empresa privada líder en generación eléctrica en México, con más de 3.800 MW de potencia contratada

IBERDROLA cuenta ya en México con cerca de 2.200 MW de potencia operativa, correspondientes a las centrales de ciclo combinado de Monterrey, de 1.000 MW, y Altamira, de 1.036 MW, y a las plantas de

La gestión de los negocios

cogeneración de Enertek (Tamaulipas), de 120 MW, y Femsa-Titán (Monterrey), de 37 MW.

Durante 2003, la producción de energía eléctrica de la Empresa en México creció un 85,6%, hasta situarse en 7.526 millones de kWh. Asimismo, la capacidad instalada pasó de 1.157 MW en 2002 a 2.193 MW a cierre del pasado año, lo que supone un incremento del 90%.



Además, IBERDROLA está construyendo otros dos ciclos combinados en México: La Laguna II (Durango), de 500 MW, cuya licitación se adjudicó hace un año y que entrará en operación en el año 2005; y el ya mencionado de Altamira V (Tamaulipas) [CUADRO 22].

La Compañía lideró la distribución eléctrica en Guatemala, con una cuota de mercado del 64%

En Guatemala, IBERDROLA está presente en la distribución de electricidad a través de la Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A. (EEGSA) -participada en un 39,64% por IBERDROLA-, que es la primera distribuidora del país. Durante 2003, esta compañía vendió 3.400 millones de kWh a más de 715.000 clientes, lo que supone una cuota de mercado del 64%.



Central de ciclo combinado de Altamira III y IV (México)

CUADRO 22

Proyectos de IBERDROLA en México

Nombre	Tipo	Capacidad MW	% IBERDROLA	Clientes	Localización	Estado
Enertek	Cogeneración	120	100	Industriales	Tamaulipas	Operación
Monterrey	Ciclo combinado	1.000	100	CFE/Industriales	Monterrey	Operación
Femsa-Titán	Cogeneración	37	100	Femsa-Titán	Monterrey	Operación
Altamira III, IV	Ciclo combinado	1.036	100	CFE	Tamaulipas	Operación
La Laguna	Ciclo combinado	500	100	CFE	Gómez Palacio	Construcción
Altamira V	Ciclo combinado	1.121	100	CFE	Tamaulipas	Construcción

NEGOCIOS NO ENERGÉTICOS

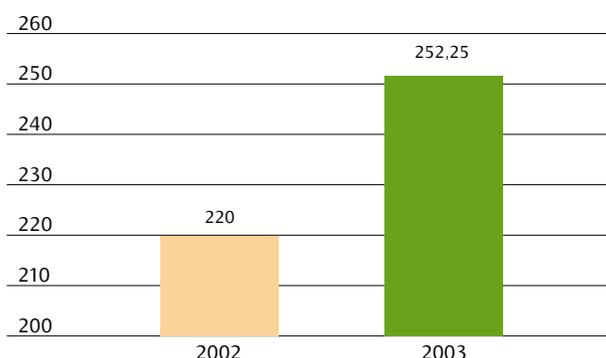
IBERINCO

En 2003, la cifra de negocio de IBERDROLA Ingeniería y Consultoría (IBERINCO) alcanzó los 252,2 millones €, lo que supone un incremento del 12,7% respecto al ejercicio anterior [GRÁFICO 20]. IBERINCO, la empresa líder en ingeniería de instalaciones eléctricas en España, obtuvo un beneficio neto de 16 millones €, un 14% más que en 2002.

GRÁFICO 20

Evolución de la cifra de negocio de IBERINCO

Mill. €



La cifra de negocio y el beneficio neto de IBERINCO se incrementaron un 12,7% y 14%, respectivamente

La filial de Ingeniería y Consultoría de IBERDROLA afianzó su presencia en el extranjero y aumentó su actividad fuera del Grupo en 2003. En el ámbito internacional, destacan diversas adjudicaciones: dos nuevos proyectos licitados por la Comisión Federal de Electricidad (CFE) para mejorar la infraestructura eléctrica en México, que superan los 35 millones de dólares de presupuesto; el desmantelamiento de la central nuclear de Bohunice (República Eslovaca) por 11 millones €; la asistencia técnica en el emplazamiento de la central nuclear de Khmelnytskyi (Ucrania) por 3,5 millones €; y la coordinación del Proyecto Europeo OPERA para el desarrollo de la tecnología PLC, por 20,2 millones €, que representa la mayor iniciativa de I+D del sexto Programa Marco que lidera una empresa española.

En España, los principales proyectos realizados llave en mano por IBERINCO en 2003 fueron: tres parques eólicos de 124 MW en Albacete (el presupuesto total del proyecto asciende a 100 millones €); tres subestaciones de 400 kV y 15 autocentros asociados del tramo del AVE Madrid-Valladolid para el GIF, por un importe superior a los 55 millones €, y la subestación de Fuenlabrada Este, en Madrid, para Holmen Paper Papelera Peninsular, S.L, por 10 millones €.

En el área de energías renovables, IBERDROLA Ingeniería y Consultoría dirigió y supervisó la puesta en marcha de 18 instalaciones: nueve centrales minihidráulicas y nueve parques eólicos. Además, se ocupó del desarrollo y puesta en servicio del Centro de Operación de Energías Renovables (CORE).

Asimismo, IBERINCO finalizó los trabajos de la central de ciclo combinado de Tarragona (400 MW) y continuó desarrollando los proyectos de los ciclos de Arcos de la Frontera (Cádiz), de 1.600 MW, y Aceca en Toledo, de 400 MW. En el área de distribución puso en marcha 14 nuevas subestaciones, amplió 69 existentes y finalizó diversos proyectos de mejora de la disponibilidad.

En México, puso en servicio la subestación de Salamanca, de 400 kV, en el Estado de Guanajuato, la primera que se construye para la CFE.



Subestación de Salamanca (Guanajuato, México)

La gestión de los negocios

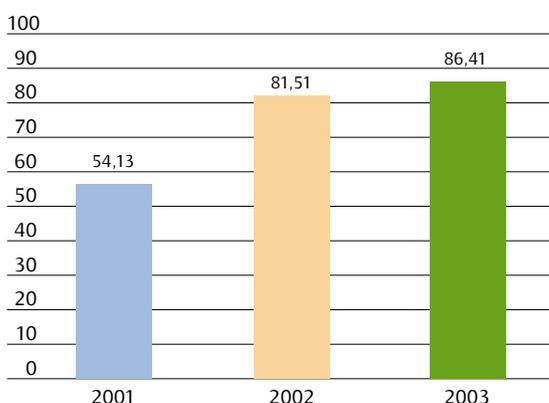
APEX Inmobiliaria

APEX, la inmobiliaria del Grupo IBERDROLA, obtuvo un beneficio neto de 86,41 millones € en 2003, lo que representa un avance del 6% respecto a los resultados del año anterior y confirma la trayectoria de crecimiento ininterrumpido de la Compañía durante los últimos ejercicios [GRÁFICO 21]. El beneficio antes de impuestos ascendió a 126,23 millones €, el 5,1% más. El resultado de explotación de la inmobiliaria se incrementó un 34% y la cifra de negocio ascendió a 368 millones €.

GRÁFICO 21

Evolución del beneficio neto de Apex

Mill. €



El beneficio neto de la inmobiliaria Apex creció un 6%, hasta los 86,41 millones €

Al cierre del ejercicio, los activos de la inmobiliaria ascendían a 1.185 millones €. Con unos fondos propios de 518,81 millones €, tras repartir un dividendo a cuenta de 40 millones €, y una rentabilidad sobre recursos propios medios del 25,5%, la Compañía se ha consolidado como una de las primeras inmobiliarias españolas.

Durante 2003, las inversiones realizadas y comprometidas por la inmobiliaria de IBERDROLA alcanzaron los 304 millones €. Además, APEX Inmobiliaria cerró el ejercicio 2003 con 18 promociones residenciales en construcción, lo que supone un total de 1.706 viviendas, y 17 promociones de gestión, lo que representa otras 1.612 viviendas.



Sede de APEX Inmobiliaria (Madrid)

Corporación IBV

La Corporación IBV, participada al 50% por IBERDROLA y BBVA, obtuvo un beneficio neto después de impuestos de 131,9 millones € en 2003, lo que supone un incremento del 624% respecto al obtenido en 2002.

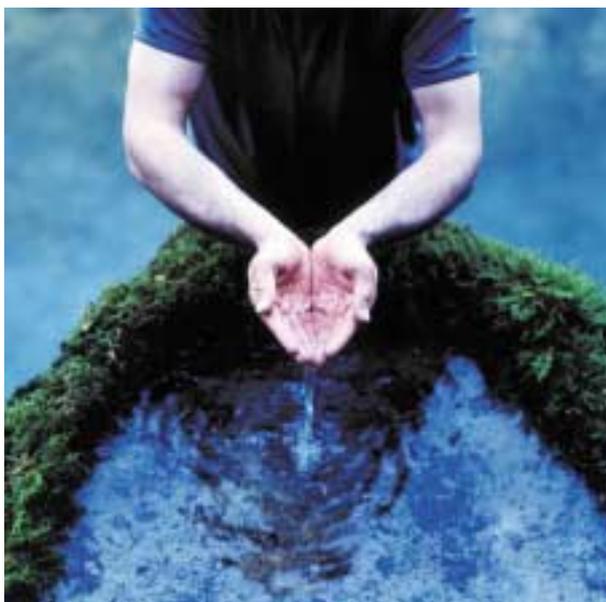
El beneficio neto de la Corporación IBV se incrementó un 624% respecto al obtenido en 2002, hasta 131,9 millones €

En julio, la Corporación IBV vendió un 6% del capital de Gamesa a 18,6 euros por acción. Tras esta desinversión, la participación de la Corporación en esta empresa asciende al 31,8%. Esta operación produjo un impacto positivo para IBERDROLA en el resultado de sociedades por puesta en equivalencia de 30 millones €.

Asimismo, IBERDROLA, a través de su filial de energías renovables IbeRenova, y Gamesa siguieron materializando el acuerdo estratégico de colaboración firmado entre ambas compañías en 2002, que contempla la venta de varios parques eólicos con 995 MW de potencia, por un importe de alrededor de 1.000 millones €.



INTRODUCCIÓN



electricidad en Brasil (a través de Coelba, Cosern y Celpe) y de producción en México. También se aporta información sobre actuaciones reseñables en Electropaz (Bolivia), Essal (Chile) y EEGSA (Guatemala).

Una de las manifestaciones del compromiso de IBERDROLA con la protección del medio ambiente es la publicación anual de su Informe Medioambiental desde 1996, a través del cual se viene dando a conocer la evolución de la gestión en este campo.

La información medioambiental referida al ejercicio 2003 que se ofrece a continuación, queda integrada en el presente Informe Anual, cuyo objetivo es ofrecer información unificada sobre la gestión de las tres dimensiones (económica, medioambiental y social) en IBERDROLA, en línea con las mejores prácticas internacionales.

Esta información medioambiental está referida a las actuaciones de IBERDROLA y de sus empresas participadas en los sectores de electricidad y gas en España, así como a las actividades internacionales más significativas de la Compañía desde el punto de vista de sus efectos sobre el medio ambiente, entre las que destacan las actividades de distribución de

POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL



En 1992, IBERDROLA definió una serie de principios medioambientales que han servido como referencia a todas sus actuaciones en este campo. La Política Medioambiental de la Compañía se fundamenta en tales principios, extraídos de las directrices medioambientales de Unipede (Unión Internacional de Productores y Distribuidores de Energía Eléctrica) y Eurelectric, que se exponen a continuación:

- Garantizar que se contemplan y toman en consideración los factores medioambientales en todos los proyectos a desarrollar a todos los niveles de la producción y distribución de electricidad.
- Incluir los factores medioambientales en la planificación, someter los proyectos de desarrollo más novedosos a la evaluación sobre el medio ambiente y poner dichas evaluaciones a disposición del público.
- Asegurar que las actividades desarrolladas cotidianamente se realicen conforme a los procedimientos establecidos.
- Verificar los resultados, tanto a nivel local como del conjunto de la Empresa, para garantizar el cumplimiento de la Política y reglamentos medioambientales.

- Alentar el desarrollo de técnicas nuevas para mejorar la eficacia de la producción y utilización de la electricidad y reducir así los efectos nocivos en el medio ambiente.
- Esforzarse por mantener informados a todos los sectores de los objetivos conseguidos y trabajos en curso relativos a los problemas medioambientales.
- Mantener relaciones estrechas con los organismos legislativos, las organizaciones de medio ambiente, las autoridades y otros sectores industriales para informarles de las actividades que se realizan y, además, para recoger sus opiniones y sugerencias sobre prácticas y políticas en materia medioambiental.
- Mejorar y difundir los conocimientos sobre las interacciones con el medio ambiente, el control de las instalaciones, la promoción de la investigación y el desarrollo y la consulta con las autoridades especializadas en la materia.
- Cooperar con la comunidad local de aquellos lugares donde se encuentran emplazadas las instalaciones, a fin de mantener unas relaciones de buena vecindad.





- Atraer la atención del personal a todos los niveles sobre la necesidad de proteger y preservar el medio ambiente, así como sobre el respeto de las políticas y las disposiciones en este ámbito, promoviendo su participación activa en todas las actividades ligadas al medio ambiente.
- Promover las iniciativas susceptibles de reforzar la contribución de todos los miembros de la Unión Internacional de Productores y Distribuidores de Energía Eléctrica para proteger el medio ambiente.
- Esforzarse en utilizar los residuos y subproductos respetando el Medio Ambiente y, si no es posible, garantizar el control de sus efectos a largo plazo.

El compromiso medioambiental de IBERDROLA queda conformado por los siguientes criterios que integran su Código de Conducta Medioambiental:

- Informarse y cooperar con terceros para la puesta a punto de técnicas que permitan reducir la contaminación en el sector eléctrico.

- Desarrollar programas de información para los empleados de la Empresa sobre temas de protección ambiental, a fin de que tengan conciencia de su responsabilidad y de que puedan aportar ideas.
- Desarrollar la comunicación exterior con objeto de dar a conocer al público lo que se hace y por qué, manteniendo la mayor transparencia posible sobre la información.
- Verificar las competencias propias en materia medioambiental y compararlas con otras.
- Confrontar y comprobar los éxitos en el ámbito medioambiental con referencias válidas.

La Política y Código de Conducta Medioambiental se complementan con otros códigos internos y con iniciativas externas a las que la Empresa se ha adherido, que en su conjunto permiten una definición de la Política de IBERDROLA sobre desarrollo sostenible.

ORGANIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL



La gestión medioambiental se coordina por medio de los denominados Comités de Medio Ambiente

Dentro de este marco general, la organización para la gestión medioambiental se estructura en una Dirección Corporativa de Medio Ambiente; coordinadores medioambientales en las unidades de negocio; técnicos responsables en las plantas de producción y las instalaciones de distribución, y responsables con competencias medioambientales en otras organizaciones de la Empresa.

Toda la actuación medioambiental se coordina por medio de los denominados Comités de Medio Ambiente que se reúnen regularmente. Éstos constituyen un importante elemento de relación, coordinación y comunicación e intercambio de experiencias entre los diferentes planos.

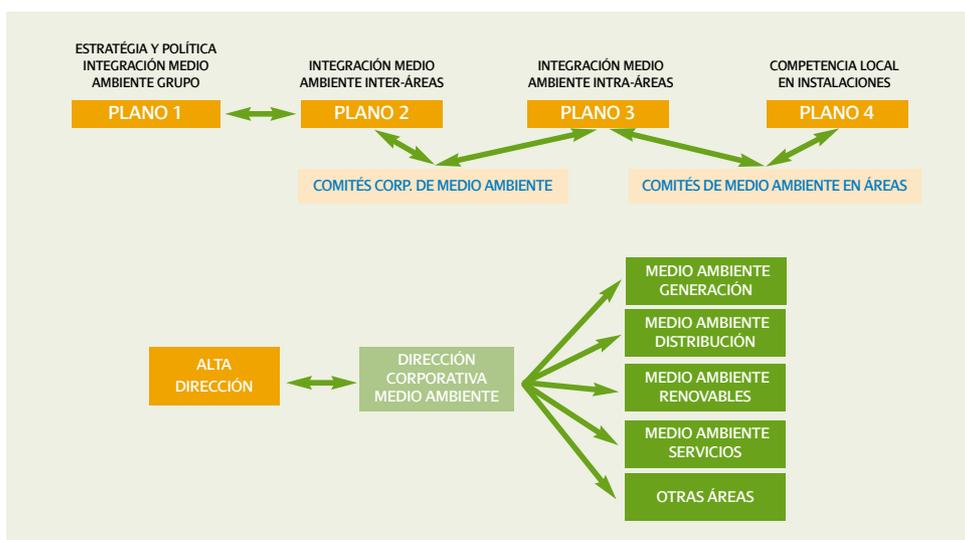
La función medioambiental se encuentra distribuida en todos los niveles organizativos y jerárquicos de la Compañía. El conjunto de competencias medioambientales que se desarrollan en IBERDROLA se distribuye en cuatro niveles o planos de actuación, en los que están representados desde Presidencia hasta cada una de las personas con competencia local sobre su entorno.

Además de estos comités, para el tratamiento de riesgos y oportunidades medioambientales que implican a diversas organizaciones de la Compañía, se constituyen grupos de trabajo en los que participan personas pertenecientes a todas ellas.

La Dirección Corporativa de Medio Ambiente es la encargada de la coordinación de los distintos comités y de la detección y análisis de aspectos emergentes y estratégicos en el ámbito medioambiental de IBERDROLA, promoviendo, asimismo, la implantación de buenas prácticas medioambientales en las diferentes organizaciones del Grupo [GRÁFICO 22].

GRÁFICO 22

Organización medioambiental



GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL



La electricidad resulta vital para el desenvolvimiento de las sociedades modernas, ofrece una amplia gama de servicios esenciales para la vida diaria y es necesaria para el crecimiento económico y para afrontar los principales retos sociales en el camino hacia un desarrollo sostenible. La producción, transporte y distribución de electricidad constituye la principal actividad de IBERDROLA, que como cualquier otra actividad humana, produce efectos sobre el medio ambiente ⁽¹⁾.

La electricidad resulta esencial para afrontar los principales retos del desarrollo sostenible

Estas consecuencias, que se manifiestan fundamentalmente en la atmósfera, el agua, el suelo y la biodiversidad, tratan de minimizarse mediante la adopción de medidas preventivas y correctoras. Los efectos más significativos se describen a continuación:

Atmósfera

La combustión del carbón, del petróleo o del gas en las centrales térmicas genera emisiones a la atmósfera.

Agua

Las centrales térmicas extraen agua para su refrigeración y la calientan y producen efluentes como resultado de sus procesos de limpieza.

Suelo

El principal efecto de la actividad eléctrica es el depósito de residuos, especialmente las escorias y cenizas como subproducto resultante de la combustión del carbón y los residuos del combustible nuclear.

Los policlorobifenilos (PCBs) son sustancias no producidas por ninguna actividad eléctrica, sino comercializadas por los fabricantes de equipos eléctricos y utilizadas fundamentalmente en transformadores y condensadores por sus óptimas características como dieléctrico. Dada su efectos nocivos, deben ser eliminados por sus poseedores en las fechas reflejadas en la legislación vigente.

Biodiversidad

Los efectos se producen tanto en la construcción de nuevas infraestructuras como en su operación. Destacan los efectos de las líneas eléctricas sobre los espacios naturales, las aves y la vegetación.

A los impactos descritos hay que añadir el riesgo de accidentes por incendios, vertidos, etcétera.

El enfoque de la gestión medioambiental en IBERDROLA se orienta hacia la minimización de los efectos negativos de sus actividades y de los riesgos asociados a las mismas, a través de la sistematización de su gestión medioambiental (Sistemas de Gestión Medioambiental –SGMA– conforme a la norma UNE-EN-ISO 14001), teniendo en cuenta, por otra parte, el principio de precaución.

Las principales actividades que se han realizado a lo largo de los últimos años para paliar los efectos medioambientales de las actividades de producción, transporte y distribución de electricidad han sido las siguientes:

⁽¹⁾ La presencia de IBERDROLA en el sector del gas se centra fundamentalmente en la comercialización. Esta presencia se considera que no genera efectos significativos sobre el medio ambiente.

Atmósfera

Se presta especial atención al dióxido de carbono (CO₂), al dióxido de azufre (SO₂), a los óxidos de nitrógeno (NO_x) y a las partículas. Para su control y reducción, se han usado combustibles y tecnologías ambientalmente más eficientes, así como aditivos para la neutralización de partículas ácidas; se han realizado mejoras en el rendimiento de las centrales existentes, y se han instalado nuevos sistemas como quemadores de bajo índice de NO_x, electrofiltros y precipitadores para disminuir diversos tipos de emisiones.

Agua

Se han instalado nuevas torres de refrigeración para reducir el efecto térmico del vertido en el cauce receptor; se han reacondicionado las plantas de tratamiento de efluentes de las centrales, mejorando la calidad de los mismos, y se han establecido programas de reutilización de dichos efluentes.

Suelo

Se han desarrollado planes de reducción de residuos radiactivos de media y baja actividad, planes de minimización de residuos y planes de eliminación de PCBs. Además, se han llevado a cabo actuaciones para la reutilización de las escorias y cenizas resultantes de la combustión del carbón en centrales térmicas, que se aprovechan para la producción de cemento y como relleno en obras de infraestructura.

Biodiversidad

Se han desarrollado guías para la tramitación administrativa e implantación de infraestructuras. En relación con las líneas eléctricas, se han realizado estudios sobre sus efectos sobre la avifauna, colaborando con instituciones para su conservación y desarrollando actuaciones para su protección: corrección y traslado de nidos de cigüeñas, colocación de salvapájaros, normalización de elementos, intervenciones en estructuras para evitar su electrocución y sustitución de cable desnudo por cable trenzado. Otras iniciativas positivas adoptadas han sido la compactación de líneas y subestaciones, la retirada de instalaciones obsoletas y las actividades de corrección por motivos urbanísticos.

El principio de precaución orienta la actitud y las actuaciones de IBERDROLA en este campo. Este principio deriva del artículo 15 de los Principios de

Río, que establece lo siguiente: *“Con el fin de proteger el medio ambiente [...] cuando haya peligro de daño grave o irreversible, la falta de certeza científica absoluta no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas rentables para impedir la degradación del medio ambiente”.*

Como ejemplo del compromiso anterior puede aludirse a la política proactiva y anticipativa de la Compañía en relación con el cambio climático, fenómeno constatado científicamente pero sobre el que resultan controvertidos tanto el grado de contribución relativa de las actividades industriales como los efectos de dicho cambio.



Como herramienta de sistematización de la gestión medioambiental, en las instalaciones y procesos se trabaja en la extensión de la implantación de Sistemas de Gestión Medioambiental UNE-EN-ISO 14001:1996 en la organización. El detalle de la situación de la implantación y certificación de estos sistemas se refleja en el [CUADRO 23].

La norma ISO 14001 es el estándar adoptado en IBERDROLA para la sistematización de la gestión

CUADRO 23

			Fecha emisión
Organización	Alcance del sistema de gestión medioambiental	Centros incluidos	certificado
Generación	La producción de energía eléctrica de origen nuclear	Central nuclear Cofrentes	11-12-1996
Generación	La producción de energía termoeléctrica	Central térmica de Aceca	23-12-1997
Generación	La producción de energía termoeléctrica	Central térmica de Castellón	23-12-1997
Generación	La producción de energía termoeléctrica	Central térmica de Velilla del Río Carrión	23-12-1997
Generación	La producción de energía termoeléctrica	Central térmica de Escombreras	10-11-1998
Generación	La producción de energía termoeléctrica	Central térmica de Lada	10-11-1998
Generación	La producción de energía termoeléctrica	Central térmica de Pasajes	14-12-1998
Generación	La producción de energía termoeléctrica	Central térmica Santurce	10-11-1998
Generación	Producción de energía termoeléctrica	7 Centrales térmicas	01-12-1999
Servicios	La gestión administrativa y servicios generales Complejo edificio Gardoqui	Complejo edificio Hermosilla	18-09-2001
Distribución	La recepción y diagnóstico de equipos y materiales para su determinación como residuos y, en su caso, la entrega a gestor autorizado o inclusión al ciclo productivo.	Centro Alí-Gobeo (Vitoria) Centro Quart (Quart de Poblet-Valencia) Centro Villaverde (Madrid)	10-12-2002
Iberinco	Servicios de dirección de proyecto, diseño, ingeniería y consultoría, compras y gestión de fabricación, construcción, instalación y puesta en marcha, gestión de riesgos y medio ambiente en el sector energético, incluyendo recursos hidráulicos, nuclear, centrales térmicas, líneas de transporte y distribución de energía y subestaciones eléctricas de alta tensión, uso racional de la energía, planificación energética, tratamiento de residuos, impacto ambiental e ingeniería básica de generación eólica. Ingeniería de diseño para proyectos de inversiones y sistemas de comunicación, automatización y control para procesos industriales y redes de servicios. Consultoría tecnológica, consultoría de negocio y consultoría de tecnologías de la información.	Madrid Bilbao	12-05-2003
Generación	La producción de energía termoeléctrica	Ciclo combinado de Castellón	10-11-2003
IOMSA	Operación y mantenimiento de ciclos combinados	Ciclo combinado de Castellón	10-11-2003
Generación hidráulica	La producción de energía eléctrica de origen hidroeléctrico	Centrales hidráulicas de la cuenca del Sil	10-12-2003

Además de los Sistemas de Gestión Medioambiental (SGMAs) actualmente certificados, a finales de 2003 se encontraba en fase muy avanzada de implantación, con vistas a su certificación a principios de 2004, el sistema correspondiente a la explotación de parques eólicos, que afecta a cuatro parques eólicos en Aragón, 13 parques eólicos en Galicia y 23 parques eólicos en Castilla-La Mancha.

A pesar de no estar certificados, la sistemática establecida por la norma UNE-EN-ISO 14001:1996 se mantiene en los Sistemas de Gestión Medioambiental implantados en otras organizaciones de IBERDROLA. Por ejemplo, y desde 1999, en todas las centrales hidráulicas con una potencia instalada superior a los 10 MW.

La certificación de la cuenca del Sil en 2003 fue el primer paso del objetivo que supone obtener en el año 2004 la certificación en calidad y medio ambiente de las cuencas mediterráneas (Este y Ebro), la cuenca del Tajo y la del Duero. Esto supondrá tener completamente certificada la producción hidroeléctrica de IBERDROLA Generación.

Igualmente, en el área de Distribución se implantó un SGMA en las actividades de mantenimiento de subestaciones eléctricas, operación local, recepción y puesta en servicio de instalaciones, que abarca a un total de 43 instalaciones. Esta implantación se realizó en el marco de un programa piloto que se irá ampliando en el futuro.

En Brasil, es de destacar la reciente certificación conforme a UNE-EN-ISO 14001:1996 de la explotación y mantenimiento de las instalaciones de generación de la Isla de Fernando de Noronha, en el Estado de Pernambuco, abastecida por la participada Celpe. Por otro lado, la central de ciclo combinado de Dulces Nombres, en México, está en proceso de certificación conforme a la norma ISO 14000.

El análisis de la percepción y expectativas de las partes interesadas y la transparencia sobre la información medioambiental constituyen también elementos esenciales del enfoque de la gestión medioambiental en la Compañía.

Como reflejo de su Política Medioambiental, IBERDROLA fomenta un diálogo constructivo con sus

principales grupos de interés, manteniendo una actitud receptiva ante sus inquietudes y planteamientos. Para ello, se pone a su disposición una dirección de correo electrónico específica de medio ambiente (medioambiente@iberdrola.es) a través de la cual pueden hacer llegar todas sus sugerencias, consultas y cualquier otra consideración.



www.iberdrola.com

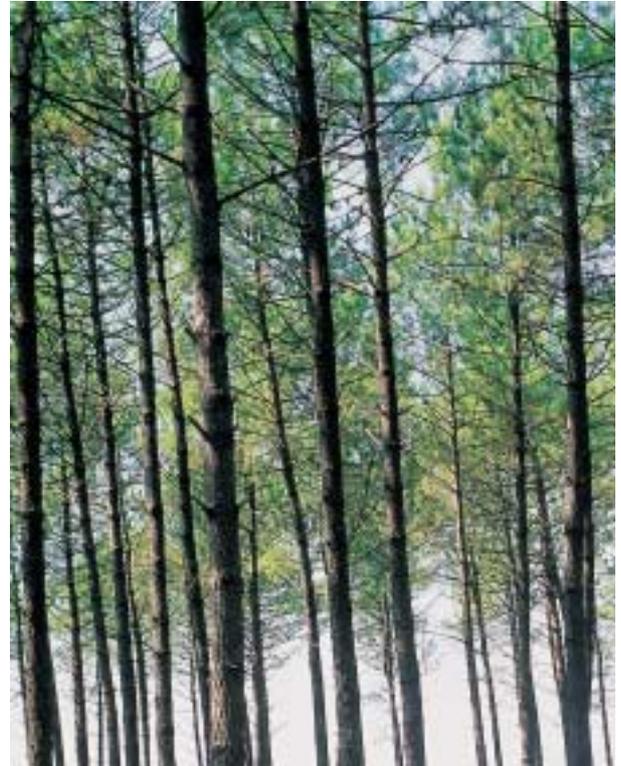
Adicionalmente, se recoge información de la opinión de los grupos de interés a través de cuestionarios incluidos dentro de las páginas web externa e interna de IBERDROLA. Y en los últimos ejercicios, se ha recibido información sobre la percepción de analistas de inversión sostenible o socialmente responsable de la gestión medioambiental en la Compañía, que se ha tenido en cuenta tanto para adoptar medidas de mejora en la misma como para perfeccionar la información sobre medio ambiente que se hace pública.

IBERDROLA fomenta el diálogo constructivo con sus principales grupos de interés

Asimismo, IBERDROLA participó en 2003 en el proyecto Modelo para la gestión del diálogo empresa-partes interesadas, desarrollado en colaboración con el IESE Universidad de Navarra y el Club de Excelencia en Sostenibilidad y que parte de un planteamiento más estratégico del diálogo con los grupos de interés.

La transparencia informativa es un elemento esencial del enfoque de la gestión medioambiental

La transparencia informativa constituye otro aspecto esencial del enfoque de la gestión medioambiental en la Empresa. Para garantizar la calidad y veracidad de la información suministrada, se ha certificado el proceso de diseño, elaboración y difusión del Informe Medioambiental de IBERDROLA conforme a la norma española UNE-EN ISO 9001:2000 sobre Sistemas de Gestión de la Calidad.



Directiva europea de reducción de emisiones, son una muestra de la concepción del medio ambiente como una oportunidad.

Para IBERDROLA el medio ambiente es un elemento diferenciador y de creación de valor

El enfoque expuesto se complementa con una visión del medio ambiente como elemento diferenciador y de creación de valor para la Compañía. La apuesta de IBERDROLA por las energías renovables y las centrales de ciclo combinado a gas natural y por la comercialización de nuevos productos como la Energía Verde, y su posicionamiento respecto a los compromisos derivados del Protocolo de Kioto y la

PROGRAMAS DE ACTUACIÓN MEDIOAMBIENTAL



PROGRAMA DE DESARROLLO DE ENERGÍAS RENOVABLES Y DE CONSTRUCCIÓN DE CICLOS COMBINADOS

El desarrollo de las energías renovables es uno de los elementos clave de las políticas públicas de la Unión Europea y de España en materia energética, al contribuir a la reducción de la dependencia energética, mejorar la eficiencia en la generación de electricidad y evitar la emisión de gases de efecto invernadero y otras emisiones a la atmósfera.

Las ventajas medioambientales de la producción de electricidad a partir de fuentes de energía renovable son evidentes. Merece destacarse su alta eficiencia en términos de energía primaria, cercana al 100% para la hidráulica, eólica y solar y al 60% para los sistemas avanzados de producción con biomasa, frente a un valor medio del 35% del parque térmico convencional, a lo que hay que añadir los importantes beneficios derivados de la ausencia de emisiones, residuos y vertidos.

Las centrales de ciclo combinado a gas natural también resultan clave en las políticas públicas en materia de energía. En España son indispensables para garantizar la seguridad de abastecimiento de acuerdo con el Documento de Planificación de los Sectores de Electricidad y Gas 2002-2011 y para el cumplimiento de

la Estrategia Española de Eficiencia y Ahorro Energético y de los compromisos derivados del Protocolo de Kioto.

Las ventajas medioambientales de estas centrales se derivan de su alto rendimiento, superior al 55%, frente al mencionado 35% de las centrales térmicas convencionales (carbón y fuel). Además, emiten un 40% menos de gases a la atmósfera y al utilizar gas natural como combustible, exento de azufre, los gases resultantes del proceso de combustión están libres de sus derivados contaminantes. Asimismo, no emiten partículas y tienen en su composición menos carbono y más hidrógeno que los combustibles comúnmente utilizados en otras instalaciones, por lo que tienen menor proporción de dióxido de carbono y, por tanto, menor impacto en el efecto invernadero.

Las centrales de ciclo combinado emiten un 40% menos de gases a la atmósfera

Por otro lado, los ciclos combinados están equipados con quemadores especialmente diseñados para bajar la concentración de óxidos de nitrógeno en los gases de combustión. Finalmente, una central de estas características emite al agua de refrigeración una tercera parte de calor que una central convencional de la misma potencia, dado que dos terceras partes de la electricidad generada se producen en el ciclo aire-gases (turbina de gas) y la otra parte en el ciclo agua-vapor (turbina de vapor).

Sobre estos dos programas contemplados en el Plan Estratégico de IBERDROLA 2002-2006 se aporta amplia información, que incluye calendario, objetivos e inversiones previstas en el periodo del Plan y su actualización hasta 2008 en la página 25 del Informe de Actividades.

PROGRAMA DE DESARROLLO DE NUEVA RED DE DISTRIBUCIÓN

El desarrollo de la nueva capacidad de producción se complementa con un programa de desarrollo de nueva red de distribución con criterios de calidad y respeto al medio ambiente.

En este capítulo merece destacarse la compactación de subestaciones en entornos urbanos, con escasa utilización de suelo en comparación con las subestaciones convencionales, así como el soterramiento de líneas

La compactación permite la liberación de suelo y evita el impacto visual de la instalación y de la línea de alimentación

Concretamente, entre los años 1995 y 2003 se ha intervenido en 119 instalaciones, construyendo nuevas subestaciones compactas o modificando las existentes, con la aplicación de las más actuales tecnologías existentes en el mercado. Como resultado, se ha obtenido una importante liberación de suelo –que puede utilizarse para otros usos–, y la desaparición del impacto visual de la instalación y de la línea de alimentación.

Entre los años 2003 y 2007 está previsto continuar con el citado programa de compactación de instalaciones de transformación, existiendo el compromiso de llevar a cabo 120 actuaciones en todo el ámbito territorial de IBERDROLA.

Especial atención merece en este programa de compactación y soterramiento de instalaciones y líneas el Plan Madrid, basado en un convenio de colaboración firmado entre la Comunidad de Madrid, el Ayuntamiento de Madrid e IBERDROLA que contempla unas inversiones de 300 millones € entre los años 2003 y 2007. El objetivo de este plan es soterrar todas las líneas aéreas que actualmente discurren por el municipio de Madrid y compactar 11 instalaciones de transformación.

AHORRO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

IBERDROLA contribuye con destacadas iniciativas a la eficiencia energética global, incidiendo en la eficiencia en la fase de suministro eléctrico y en la fase de uso final de la electricidad por parte de los clientes.

La eficiencia en la fase de suministro contribuye a disminuir gastos y aumentar los ingresos, al tiempo que supone una mejora medioambiental que puede traducirse en ahorro de combustible y en emisiones

evitadas. Se trata de una medida de ecoeficiencia y uno de los campos de actuación prioritarios de IBERDROLA en materia de medio ambiente.

La mejora de eficiencia en la fase de uso final precisa un marco que estimule e incentive las actuaciones de las empresas en este campo.

Eficiencia energética en la fase de suministro eléctrico:

Incremento de la eficiencia energética en la producción

Se mejoró la eficiencia de las centrales existentes, por medio de la optimización de los procesos de combustión de varias centrales térmicas.



Centro de Operación de Renovables (CORE), Toledo

El desarrollo de las centrales de ciclo combinado previstas en el Plan Estratégico supone una mejora en la eficiencia energética de la producción térmica de IBERDROLA. La combinación de ciclos en estas centrales –ciclo de gas y ciclo de vapor– permite un mejor aprovechamiento del calor de combustión, obteniéndose un rendimiento superior al 55% –frente al 35% de las centrales convencionales–. Debido a su alto rendimiento, estas plantas consumen menos combustible que una central térmica convencional para producir la misma energía.

La cogeneración aumenta notablemente la eficiencia energética y constituye un área de actuación prioritaria en la estrategia de la Unión Europea y de España. La capacidad instalada atribuible a IBERDROLA en proyectos de cogeneración es de 289 MW en 2003.

Ahorro en transporte de energía. Reducción de pérdidas en la red de transporte y distribución

Otro capítulo importante es el relativo a las actuaciones para reducir las pérdidas eléctricas en las redes de transporte y distribución de electricidad. El ahorro de pérdidas conseguido reduce las necesidades de generación de energía, con el consiguiente ahorro de combustibles y emisiones a la atmósfera.

Entre las actuaciones desarrolladas por IBERDROLA para reducir pérdidas, destaca la instalación de baterías de condensadores en la red, que inyectan energía reactiva en los niveles inferiores de tensión, ahorrando las necesidades de generación, transporte y distribución en dicho nivel de tensión y en los superiores.

La inversión realizada en 2003 en instalación de baterías de condensadores alcanzó los 6 millones €.

Se invirtieron 221 millones de € en actuaciones de reducción de pérdidas en la red



Subestación de Lorca (Navarra)

Adicionalmente, se llevaron a cabo otras actuaciones para la reducción de pérdidas, entre las que destacan los cambios a tensiones superiores de diversas líneas y ampliaciones de la red, que supusieron una inversión de 221 millones €.

Eficiencia energética en el uso final

Además de contribuir a la sensibilización sobre el uso eficiente de la electricidad mediante la realización de acciones divulgativas y la presentación de consejos en su página web, IBERDROLA ha desarrollado proyectos para la eficiencia y ahorro en el uso de electricidad por parte de sus clientes:

Proyectos piloto de alumbrado público. Se basan en la colocación de reguladores de flujo luminoso con estabilización de tensión en instalaciones de alumbrado público. Dan lugar a un ahorro de energía de alrededor del 40% del consumo de iluminación en las cabeceras de alumbrado público donde se colocan debido a que reducen el nivel de iluminación, manteniendo todas las luminarias encendidas, durante las horas de poco tráfico de vehículos y desplazamiento de personas y estabilizan la tensión en su valor nominal evitando sobretensiones cuando baja el consumo. El ahorro estimado de estos proyectos es de 1.359.000 kWh/año.

Promoción de la tarifa nocturna entre usuarios de calefacción por acumulación. Se firmaron 15.494 nuevos contratos acogidos a esta tarifa, que permite un uso más racional de la capacidad productiva mediante la redistribución de la demanda.

INNOVACIÓN Y MEDIO AMBIENTE

Durante el ejercicio 2003 se desarrollaron 11 proyectos medioambientales de investigación, desarrollo tecnológico y demostración con otros colaboradores tecnológicos cuya inversión superó a los 4 millones €.

Entre las actuaciones desarrolladas en los proyectos integrados en el Cluster de Integración de Fuentes de Energía Renovable y Generación Distribuida cabe destacar:

Generación distribuida con alta penetración de energías renovables (DISPOWER)

Este proyecto tiene la finalidad de impulsar la transformación de los sistemas centralizados de suministro de energía de hoy en día hacia estructuras más distribuidas y modulares.

Las actividades realizadas en el año 2003 se centraron en las siguientes líneas de actuación:

- Investigación de los sistemas de control y gestión disponibles en el mercado para sistemas aislados, microrredes y sistemas interconectados de energía.
- Desarrollo de varios tipos de controladores de carga.
- Revisión de las normas existentes en el campo de las energías renovables y la generación distribuida.
- Desarrollo de nuevos procedimientos y técnicas para el control de los recursos distribuidos basados en energías renovables.

Red de excelencia para la integración de las energías renovables y la generación distribuida (DG-net)

Esta Red, liderada por IBERDROLA, está actualmente operativa y hasta la fecha se han obtenido los siguientes resultados:

- Identificación de barreras a la integración de la microgeneración distribuida a través del análisis de casos reales en Europa y Estados Unidos y propuestas para su eliminación mediante el desarrollo de ciertas prácticas.
- Situación en Europa, Estados Unidos y Japón de la microgeneración distribuida y de su evolución.
- Punto de vista de los operadores del mercado de cara a la integración de la microgeneración distribuida en las redes.

Mejora de la calidad de suministro en redes de generación distribuida a través de la aplicación integrada de técnicas basadas en la electrónica de potencia (DGFACTS)

El objetivo de este proyecto es solventar los problemas de calidad de suministro que pueden aparecer como consecuencia de la integración de la generación distribuida en las redes eléctricas.



Central minihidráulica de Gavilanes (Ávila)

Para ello, se han realizado una serie de actuaciones, entre las que destacan las siguientes:

- Aplicación de los mecanismos de regulación como herramientas para la mejora de la calidad de suministro.
- Elaboración de informes sobre las actividades nacionales e internacionales de normalización en el ámbito de la calidad de suministro eléctrico .
- Estudio de los barreras técnicas que impiden el desarrollo de las tecnologías de generación distribuida.
- Análisis y evaluación de los equipos existentes en el mercado para la mitigación de los problemas relacionados con la calidad de suministro.
- Análisis de los previsible problemas de explotación ocasionados por el futuro desarrollo de las microrredes.

También en relación con la generación distribuida, aunque fuera del marco del Cluster anteriormente mencionado, hay que destacar el proyecto BUSMOD.

Nuevos modelos de negocio para la generación distribuida (BUSMOD)

Entre los trabajos que se acometieron en el año 2003 cabe destacar los siguientes:

- Realización de un análisis completo de las distintas formas en las que la microgeneración distribuida puede ser competitiva.
- Análisis comparativo de los mercados de energía eléctrica en Europa y visualización de los escenarios de futuro más previsibles para la microgeneración distribuida.
- Desarrollo de una nueva metodología para analizar los negocios de la microgeneración distribuida.

Y en relación con las líneas de transporte, destaca el siguiente proyecto:



Diseño de cables de baja flecha para transporte de energía (CEBAFLE)

Este proyecto pretende aumentar la capacidad de las líneas de transporte de energía actuales mediante la utilización de nuevos materiales conductores de altas prestaciones, sin necesidad de modificar las estructuras existentes. Las actuaciones más destacadas en 2003 fueron las siguientes:

- Realización de una completa serie de simulaciones, ensayos y pruebas de campo de los tres tipos de conductores de altas prestaciones térmicas y baja flecha que se han desarrollado hasta la fecha en el entorno internacional.
- Definición con precisión de las características físicas reales y del comportamiento en explotación de estos conductores.
- Evaluación del proceso de tendido y fabricación de conductores de altas prestaciones térmicas y baja flecha adecuados para su empleo en la red de transporte y distribución de energía eléctrica.
- Definición de los parámetros de diseño que debe cumplir el equipamiento asociado a cada tipo de conductor.

POLÍTICA Y ACTUACIONES EN MATERIA DE CAMBIO CLIMÁTICO



La creciente preocupación acerca de los efectos derivados del fuerte incremento en las emisiones de gases de efecto invernadero ha dado lugar a una serie de iniciativas a escala internacional durante los últimos años:

- Convención Marco sobre Cambio Climático (Cumbre de Río de 1992).
- Protocolo de Kioto (1997), en el que 84 países, entre ellos España, acuerdan objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero para el periodo 2008-2012.
- Directiva Europea de Comercio de Derechos de Emisión (octubre 2003), que establece la creación de un mercado de compraventa de derechos de emisión y confirma los objetivos de Kioto: una reducción del 8% para la Unión Europea y un incremento máximo del 15% para España en relación con las emisiones de 1990.

A finales del año 2003, las emisiones de CO₂ del conjunto de la Unión Europea se habían reducido en un pequeño porcentaje en relación a las de 1990. Países como Alemania y el Reino Unido habían reducido fuertemente sus emisiones, acercándose a sus objetivos, Francia las había mantenido, como estaba previsto, mientras que por el contrario otros países, entre los que se encuentra España, las habían aumentado.

De cara al cumplimiento de los compromisos adquiridos por España en el Protocolo de Kioto, las principales vías para la reducción de emisiones de CO₂ en nuestro país serían el cambio de numerosos procesos industriales y la sustitución de tecnologías por otras menos emisoras en la producción de energía eléctrica, así como las medidas de ahorro y fomento de la eficiencia energética.

La Administración española publicó en 2002 el Documento de Planificación de los Sectores de Electricidad y Gas 2002-2011, donde se establecen las bases para garantizar el suministro eléctrico y su calidad, asegurando que se realice al menor coste posible y sin olvidar la protección del medio ambiente.

En dicho documento se prevé la necesidad de incorporar 27.800 nuevos MW antes de 2011 mediante tecnologías de generación limpias, ciclos combinados y parques eólicos, para garantizar la seguridad de suministro.

Las centrales de ciclo combinado son en la actualidad la mejor tecnología térmica disponible desde el punto de vista medioambiental. La producción de electricidad con gas permite reducir un 60% las emisiones de CO₂ por kWh frente a la producción con carbón.

Una mayor utilización de estas centrales, en detrimento de una menor producción con las de carbón de importación, permitiría atender un 36% de aumento de demanda con un 11% menos de emisiones en nuestro país. Todo ello manteniendo el total de la producción con carbón nacional, para la cual habría espacio suficiente.

IBERDROLA cree que las empresas eléctricas pueden contribuir a que España cumpla con los compromisos derivados del Protocolo de Kioto

IBERDROLA cree que las empresas eléctricas pueden contribuir a que España cumpla con los compromisos derivados del Protocolo de Kioto, por lo que considera que el Plan Nacional de Asignación (PNA) de derechos de emisión debería contemplar la asignación preferente a los sectores industriales no eléctricos, con el fin de cubrir la totalidad de sus emisiones previstas y mantener así su competitividad.

Por otro lado, las empresas eléctricas, que tienen una capacidad técnica efectiva para reducir las emisiones, deben contar con un marco que incentive estas reducciones y asegure que las empresas generadoras tienen en cuenta el coste total (operativo y medioambiental), mediante la internalización de los costes medioambientales.

El modelo propuesto por IBERDROLA es compatible con la protección de la industria del carbón nacional, ya que garantiza el uso de toda la producción prevista y, a su vez, contribuye a aumentar la garantía de suministro al incentivar la nueva inversión en instalaciones de generación. Asimismo, el modelo de la Compañía no supone un aumento de la dependencia energética exterior ya que implicaría la sustitución del carbón importado por gas natural, cuya procedencia, además, está más diversificada.

Al mismo tiempo, la propuesta de IBERDROLA no exige cambios en el modelo de tarifa, que podría absorber el coste de la contaminación aprovechando otras bolsas (CTC's o moratoria nuclear), y no perjudica la viabilidad financiera de ninguna empresa eléctrica española.



Finalmente, el aumento de la utilización de las centrales de ciclo combinado tendría efectos medioambientales positivos en otros frentes, como el de la importante reducción en los niveles de emisiones ácidas (SO₂ y NO_x).

Como resultado de lo anteriormente expuesto se lograría proteger de forma realista y efectiva la industria nacional y quedaría garantizada la competitividad medioambiental de nuestro país a medio plazo, ya que se facilitarían la reducción de emisiones y el cumplimiento de los compromisos asumidos por España.

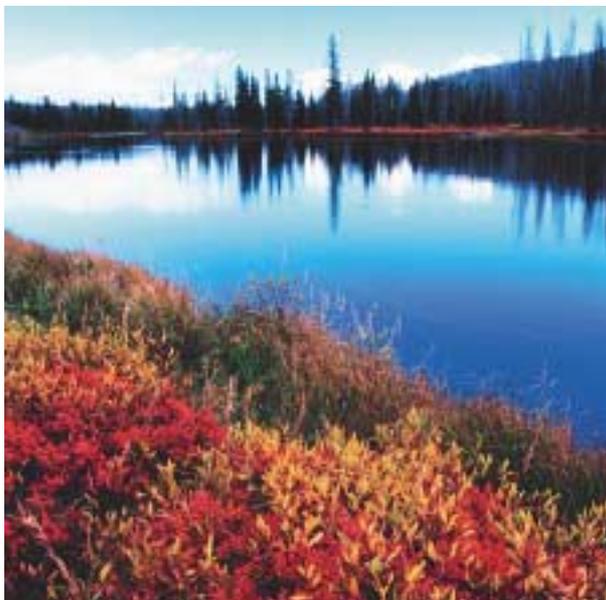
En el capítulo de indicadores medioambientales el apartado correspondiente a emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), se hace referencia a los valores que alcanzaron las emisiones de IBERDROLA en el año 2003.

El 70% de la electricidad producida por IBERDROLA en el ejercicio 2003 estuvo exenta de emisiones de gases de efecto invernadero

El 70% de la electricidad producida por IBERDROLA durante el pasado ejercicio se encontraba exenta de emisiones de gases de efecto invernadero, lo cual se deriva de un parque de generación donde las tecnologías no emisoras de dióxido de carbono suponen un 64% ⁽²⁾.

⁽²⁾ Adicionalmente hay que tener en cuenta las actuaciones a las que se hace referencia en el apartado de ahorro y eficiencia energética, que contribuyen a la reducción de emisiones directas.

OTRAS ACTUACIONES SIGNIFICATIVAS ⁽³⁾



GENERACIÓN

Atmósfera

En 2003 se llevaron a cabo numerosas actuaciones en las instalaciones de IBERDROLA para reducir los efectos de las emisiones de las centrales térmicas. Entre ellas destacan las siguientes:

- Sustitución progresiva del fuel usado con el objetivo de llegar a utilizar exclusivamente fuel de bajo contenido en azufre (fuel BIA). Con ello se logrará una importante reducción en la concentración de emisión de óxidos de azufre.
- Realización de modificaciones en el precipitador de la central térmica de Lada para aumentar la eficiencia de los electrofiltros y presentación del plan de actuación para minimizar la emisión de partículas en la central.
- Optimización del proceso de combustión en centrales térmicas mediante la instalación de equipos de monitorización y control.
- Evaluación de las emisiones del ejercicio anterior en todas las centrales térmicas de acuerdo con el inventario EPER (European Pollutant Emission Register).

Agua

A lo largo de 2003 se realizaron diversas actuaciones para la protección del medio hídrico, entre las que destacan:

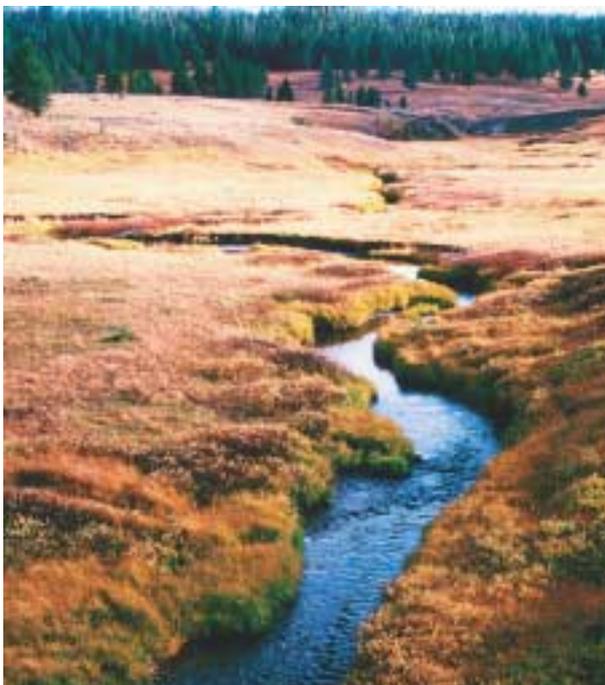
- Aportación de los caudales ecológicos necesarios para la conservación de los tramos fluviales aguas abajo de las presas.
- Limpieza de ríos y extracción de los restos flotantes acumulados en las presas.
- Estudios de seguimiento limnológico en los embalses de Agavanzal, San Román y Valdecañas.
- Instalación de un sistema para la reutilización de efluentes en la central térmica de Aceca.
- Análisis de calidad de las aguas de vertido mediante tomas de muestra en los ríos Tajo, Tera, Tormes y Oyarzun.
- Reutilización de la purga del agua de circulación en la central térmica de Lada, reduciendo el volumen de vertido de la planta de tratamiento de aguas residuales al río Nalón, y adecuación de las balsas de pluviales de ambas márgenes del río.
- Estudio de seguimiento hidroquímico y biológico de los sistemas acuáticos del área de influencia de la central nuclear de Cofrentes con muestreos bimensuales, cuyos resultados confirmaron el nulo impacto hidrobiológico de sus vertidos.
- Revegetación de áreas de escombrera, construyéndose cunetas para la recogida de las aguas de escorrentía en la central térmica de Lada.
- Evaluación de los efluentes del ejercicio anterior en todas las centrales térmicas de acuerdo con el inventario EPER.

⁽³⁾ Adicionalmente a la información que se refleja en este capítulo, los informes medioambientales anuales de ejercicios anteriores han venido recogiendo información sobre Formación Medioambiental y Calificación Medioambiental de Proveedores. Esta información sigue manteniéndose, quedando integrada en la parte social -capítulos de *Equipo Humano* y *Proveedores*, respectivamente-.

Suelos y residuos

- Desarrollo de los programas de minimización de residuos centrados especialmente en la optimización de las operaciones de sustitución de aceites usados.
- Conclusión del proceso de desclasificación de los lodos de efluentes generados en las centrales térmica de Aceca y nuclear de Cofrentes, que han sido considerados como residuos no peligrosos.

Aplicación del Plan de Prevención y Reducción de Residuos Peligrosos de la central nuclear de Cofrentes.



DISTRIBUCIÓN

Actividades más significativas ⁽⁴⁾

Las principales actuaciones desarrolladas durante el ejercicio 2003⁽⁴⁾ en el área de Distribución figuran en el [CUADRO 24].

Campos electromagnéticos

IBERDROLA atiende las peticiones de información de sus clientes sobre los efectos de los campos eléctricos y magnéticos sobre la salud y lleva a cabo mediciones sobre su intensidad. Reconociendo la preocupación existente en la sociedad, y con una actitud activa, responsable y prudente, se compromete a:

- Cumplir los límites de exposición establecidos por la Recomendación del Consejo de la Unión Europea.
- Continuar apoyando la investigación científica y tecnológica en este área.
- Compartir toda la información sobre este tema con la sociedad.
- Mantener abiertos todos los canales de comunicación con la Administración y la sociedad a la hora de acometer nuevos proyectos.

En 2003 se siguieron realizando mediciones a petición de particulares, habiéndose llevado a cabo diversas intervenciones correctivas.

⁽⁴⁾ Además de las actuaciones contempladas en la tabla, se han llevado a cabo importantes acciones para reducir las pérdidas de electricidad en las redes de transporte y distribución, acciones que se detallan en el apartado Programas de actuación medioambiental.

CUADRO 24

Actuación tipo de mejora ambiental ⁽⁵⁾	Unidad de referencia
Protección de la fauna y la avifauna ⁽⁶⁾ :	
• Colocación de elementos disuasorios para evitar la electrocución de la fauna en instalaciones de transformación de electricidad	-
• Intervenciones de protección de avifauna en estructuras para evitar su electrocución ⁽⁷⁾	-
• Intervenciones de protección de avifauna en tendidos para evitar la colisión	-
• Corrección o traslado de nidos de cigüeña. I+D	Nº de nidos intervenidos: más de 40
• Contratos o acuerdos de colaboración con instituciones para la protección de la avifauna	Nº de contratos: 2
• Sustitución de cable desnudo por cable trenzado	-
Reducción del impacto de las instalaciones:	
• Enterramiento de líneas de baja, media y alta tensión	-
• Compactación de líneas aéreas ⁽⁸⁾ y subestaciones	Nº Intervenciones en subestaciones: 4
• Retirada y desmontaje de instalaciones fuera de servicio	-
Intervenciones para corregir anomalías, ruidos, vibraciones y campos electromagnéticos:	
• Intervenciones para corregir ruidos, vibraciones y calor ⁽⁹⁾ en instalaciones de transformación de electricidad	-
• Intervenciones en centros de transformación para corregir campos electromagnéticos (CEM) ⁽¹⁰⁾	-
• Mediciones de parámetros físicos (ruido, vibraciones, calor, CEM)	Nº de intervenciones: 36
Control de la vegetación en pasillos de líneas aéreas ⁽¹¹⁾ :	Nº de órdenes: 2.282

⁽⁵⁾ En 2003 se puso en marcha un nuevo sistema de información sobre actuaciones medioambientales en Distribución. La información más completa recogida por dicho sistema en el ejercicio es la relativa a gastos e inversiones realizadas por diferentes conceptos, estando aún pendiente de desarrollo la concreción de otras unidades de referencia.

⁽⁶⁾ Las instalaciones de nueva ejecución incorporan las medidas necesarias para reducir el riesgo de daños a la fauna, en general, y a la avifauna, en particular, relacionadas tanto con la posibilidad de electrocuciones como de colisiones. Así, se ofrece la posibilidad de que la Administración o determinadas Organizaciones No Gubernamentales de defensa de la naturaleza utilicen apoyos o torres de las líneas para instalar cajas anideras de especies amenazadas que, debido a la degradación general del medio, carecen de soporte para sus nidos y no pueden colonizar territorios en los que su presencia es un factor positivo. Además de estas medidas sistemáticamente aplicadas, en instalaciones existentes se realizan actuaciones para reducir riesgos para la fauna y la avifauna.

⁽⁷⁾ Aislamiento o aumento de platos y remodelado de instalaciones para evitar la electrocución de la avifauna.

⁽⁸⁾ Colocación de circuitos adicionales, reducción de las servidumbre de paso y de campos electromagnéticos.

⁽⁹⁾ Colocación de equipos que reducen ruidos y vibraciones y medidas de aislamiento.

⁽¹⁰⁾ Modificación de equipos o de su configuración, a iniciativa de particulares.

⁽¹¹⁾ Fundamentalmente, poda y trituración para evitar incendios y plagas e incorporar materia orgánica al suelo.

COMERCIAL

A lo largo de 2003 se realizaron diversas actuaciones para el desarrollo de nuevos productos y servicios relacionados con el medio ambiente, entre las que cabe destacar:

- **Energía Verde:**

En 2003 se produjo el lanzamiento de la Energía Verde de IBERDROLA, iniciativa que consiste en la comercialización de electricidad procedente de fuentes de energía renovable, de acuerdo con la Directiva 2001/77/CE, relativa a la promoción de la electricidad generada a partir de fuentes de energía renovables en el mercado interior de la electricidad. Actualmente, la energía verde que comercializa la Compañía procede de sus centrales minihidráulicas de menos de 10 MW de potencia pertenecientes al régimen ordinario.

La Energía Verde de IBERDROLA procede de sus centrales minihidráulicas de menos de 10 MW de potencia del régimen ordinario

La Energía Verde IBERDROLA cuenta con una doble certificación que garantiza su procedencia renovable: en origen, por la asociación RECS International, que emite los denominados certificados RECS (Renewable Energy Certificate System), expedidos en España por Red Eléctrica de España (REE); y en su proceso de comercialización, que está auditado por la entidad externa Bureau Veritas Quality International, la cual garantiza que la energía vendida nunca supera a la comprada con sus correspondientes certificados.

Cuenta con una doble certificación que garantiza su origen renovable

Este producto permite introducir la concienciación con el cuidado del medio ambiente y con la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero entre los usuarios de la electricidad.

En la página 60 del Informe de Actividades se recoge información adicional sobre la comercialización de la Energía Verde.



- **Campaña de promoción de la energía solar fotovoltaica**

En 2003 se envió información a más de 46.000 clientes, sobre soluciones energéticas basadas en este tipo de energía. IBERDROLA presta un servicio completo en este campo, desde el asesoramiento y estudio de viabilidad personalizado, pasando por la gestión de permisos y subvenciones de diferentes organismos, hasta su instalación y mantenimiento.

- **Campaña de sensibilización e información sobre PCBs**

Esta campaña está dirigida a 23.000 clientes titulares de transformadores potencialmente contaminados con PCB, a quienes se informa de la naturaleza nociva de este compuesto para el medio ambiente y de la regulación referente a su eliminación, realizando para quienes lo soliciten un diagnóstico sobre su situación individual y una propuesta para su sustitución.

ENERGÍA RENOVABLES

En lo que respecta a centrales minihidráulicas, se procedió a la limpieza y mantenimiento de escalas salmoneras, canales y depósitos de carga de las centrales, y a la introducción de grasas ecológicas, entre otras actividades.

INTERNACIONAL

IBERDROLA participa en la gestión de diferentes compañías en México, Brasil y Guatemala de cuyas actividades medioambientales en 2003 se ofrece a continuación una breve descripción:

- Estudios de Impacto Ambiental (EIA) para las centrales de Altamira III y IV y La Laguna en México y para las subestaciones Santa María Cauque y el Álamo, con sus respectivas líneas de alimentación, en Guatemala.
- Operaciones de tala de árboles por su cercanía a líneas de alta, media o baja tensión.
- Siembra de árboles en algunas regiones del área de concesión de la Empresa Eléctrica de Guatemala (EEGSA) para compensar la tala y poda.
- Consolidación del programa de recogida selectiva de papel en los edificios corporativos iniciado en 2002 por Celpe.
- Campaña de divulgación interna y externa realizada por Celpe sobre la certificación de su edificio corporativo en la ciudad de Recife mediante la Norma Internacional NBR ISO 14001.

IBERINCO

A través de su Departamento de Energías Renovables y Medio Ambiente, IBERINCO desarrolló durante 2003 numerosos proyectos medioambientales tanto para empresas del Grupo IBERDROLA como para otras compañías y organismos oficiales, que pueden agruparse en las siguientes líneas de actuación:

- Implantación de sistemas de gestión medioambiental según la norma UNE-EN-ISO14001:1996.
- Evaluaciones de impacto ambiental: principalmente para la instalación de parques eólicos, mayoritariamente en la Comunidad Autónoma de Castilla y León: centrales de ciclo combinado, por ejemplo, la de Castellón, gasoducto (Escombreras), o el trazado de líneas eléctricas aéreas y soterradas e instalación de subestaciones transformadoras. Asimismo,

redactó, y en algunos casos ejecutó, planes de vigilancia ambiental para parques eólicos, plantas de cogeneración y líneas eléctricas.

- Atmósfera: diseño de red de vigilancia de la contaminación atmosférica y diseño de sistemas meteorológicos y de herramientas de modelización para el sistema de predicción de la contaminación en centrales térmicas y de ciclo combinado, por ejemplo las de Aceca, Escombreras y Arcos.
- Otros estudios/trabajos: destacan, entre otros, el estudio previo realizado para la ordenación territorial de redes eléctricas en la Comunidad Autónoma del País Vasco, cuya conclusión está prevista en 2004, y el estudio de las características de la pluma térmica y sus efectos sobre la biocenosis marina en el litoral de la central de ciclo combinado de Castellón.

Además, IBERINCO lleva a cabo en sus oficinas actuaciones encaminadas a mejorar su comportamiento medioambiental a través de la gestión adecuada de sus residuos mediante sistemas de recogida selectiva de papel, toner de impresoras y fotocopiadoras, CDs y otros soportes informáticos, que permiten su posterior reciclado.



Parque eólico de Larouco (Orense)

RELACIONES CON EL ENTORNO INSTITUCIONAL

IBERDROLA colabora con instituciones públicas y privadas en la promoción de iniciativas medioambientales a través de patrocinios, convenios de colaboración, participación en jornadas y otros eventos. Se destacan a continuación algunas de las actuaciones realizadas en 2003.

Patrocinios

- Patrocinio parcial de la Cátedra ENRESA-IBERDROLA de Medio Ambiente de la Universidad Complutense de Madrid, cuyo tema central es la energía y su incidencia en el medio ambiente.
- Patrocinio del Parque de la Naturaleza de Sahats (Vizcaya), cuya finalidad es la divulgación de la educación medioambiental, de las energías renovables y de las distintas especies vegetales autóctonas de nuestro entorno.
- Patrocinio de la Semana de la Energía, promovida por el Gobierno de Cataluña junto con el Instituto Catalán de la Energía para fomentar el uso eficiente de la energía y el empleo de energías renovables.



Convenios

- En el marco de convenios de colaboración entre IBERDROLA y Administraciones Públicas se llevaron a cabo en 2003 numerosas actuaciones para la reducción de impactos ambientales de líneas aéreas.
- Convenio de colaboración con la Consejería de Agricultura, Agua y Medio Ambiente de la Región de Murcia para el desarrollo del Proyecto LIFE-Naturaleza "Conservación de Hieraaetus fasciatus en Almenara, Murcia", que persigue la corrección de tendidos eléctricos en la Zona de Especial Protección para Aves (ZEPA) Sierra de Almenara, Moreras y Cabo Cope.
- Renovación del convenio de colaboración con la Universidad de Castilla-La Mancha (Facultad de Medio Ambiente) para la realización del Proyecto de seguimiento de la calidad del agua usada por Central Térmica Aceca para su circuito de refrigeración.
- Convenio de vigilancia de cítricos, con los ayuntamientos de Castellón y Almazora para el control de la calidad del aire (SO₂, NO_x, O₃ y partículas), mediante la instalación de cuatro analizadores automáticos.
- Convenio de colaboración con la Consejería de Agricultura, Agua y Medio Ambiente de la Región de Murcia, para el mantenimiento de la red regional de vigilancia y prevención de la contaminación atmosférica.

Cooperación

IBERDROLA participó en 2003 en numerosas jornadas, cursos, seminarios, etcétera de carácter medioambiental. A modo de ejemplo cabe citar los siguientes:

- Participación en las jornadas nacionales de líneas eléctricas y conservación de aves en espacios naturales protegidos, celebradas en el Parque Regional Sierra Espuña (Murcia).
- Colaboración en la Feria Internacional para la Protección del Medio Ambiente (PROMA) 2003.

Informe Medioambiental

- Colaboración en la jornada organizada por la Fundación Europa América y la Escuela de Organización Industrial sobre La Industria Española ante el Cambio Climático: cómo cumplir con Kioto.
- Colaboración en la jornada promovida por la Asociación Cluster de Industrias de Medio Ambiente de Euskadi (ACLIMA) sobre el desarrollo sostenible y las PYME's.
- Colaboración en las jornadas promovidas por el Foro Soria 21 sobre desarrollo sostenible.

Participación en otras instituciones

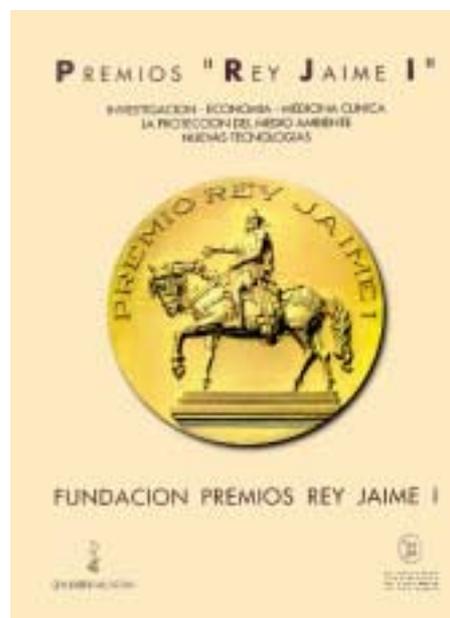
IBERDROLA se relaciona con otras empresas, bien directamente o bien a través de organizaciones como Unesa, Aenor, CEOE, Eurelectric y otras. Además, mantiene una participación activa en distintos grupos de trabajo de carácter medioambiental impulsados en estas organizaciones.

Mención especial merecen la participación de IBERDROLA como socio fundador en el Club de Excelencia en Sostenibilidad, foro creado por 16 grandes empresas con el objetivo de impulsar el desarrollo sostenible desde el sector empresarial, y su presencia en el Instituto para la Sostenibilidad de los Recursos (ISR-Cer).



Premios y reconocimientos

IBERDROLA patrocina, junto con otras empresas y entidades, los Premios Rey Jaime I. Concretamente, patrocina la categoría relacionada con la Protección del Medio Ambiente. En la convocatoria 2003, este galardón fue entregado a Miguel Delibes de Castro, Doctor en Ciencias Biológicas, por su labor en las distintas facetas relacionadas con la protección del medio ambiente y, en particular, por sus iniciativas para la conservación del lobo y el lince ibérico.



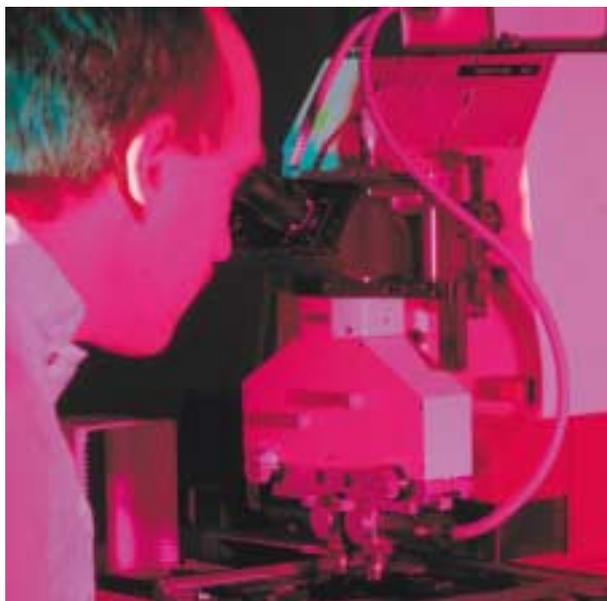
IBERDROLA resultó nominada en 2003 en la categoría de Energías Renovables y Eficiencia Energética de los Premios Príncipe Felipe a la Excelencia Empresarial, convocados por los ministerios de Economía y Ciencia y Tecnología.

IBERDROLA incluida por cuarto año consecutivo en el Índice Dow Jones de Sostenibilidad

Además, la Compañía obtuvo en 2003 reconocimientos públicos como su inclusión en los índices Dow Jones Sustainability Index (DJSI) –por cuarto año consecutivo– y STOREBRAND, que, habiendo analizado los aspectos mencionados en el apartado anterior, consideran que la gestión ambiental de IBERDROLA está en línea con la de las empresas mundiales más avanzadas en este campo.



INDICADORES MEDIOAMBIENTALES

**Materias primas**

Se contempla en este apartado el consumo de las materias primas necesarias para la producción de energía eléctrica, así como las cantidades de productos químicos empleados en los procesos de generación, fundamentalmente derivados de las tareas de depuración de humos y efluentes y acondicionamiento de los procesos.

ESPAÑA

CUADRO 25

Consumo de materias primas en la producción térmica

Central	Carbón (t)	Fuel (t)	Gas (Nm ³)	Gasóleo (kl)	Uranio (kg)
Ciclo combinado Castellón	-	-	497.713.085	54	-
Ciclo combinado Castejón	-	-	118.855.900	-	-
Central nuclear Cofrentes	-	-	-	-	24.600
Central térmica Aceca (50%)	-	69.380	46.419.588	190	-
Central térmica Castellón	-	83.929	-	404	-
Central térmica Escombreras	-	286.281	-	1.282	-
Central térmica Santurce	-	69.169	47.551.471	10	-
Central térmica Lada	974.364	6.445	-	1.081	-
Central térmica Pasajes	487.069	333	-	628	-
Central térmica Velilla	1.074.140	4.073	-	2.036	-
Total	2.535.573	519.611	710.540.044	5.685	24.600

CUADRO 26

Consumo de productos químicos en la producción térmica

(kg)

Central	Ácido sulfúrico	Hidróxido sódico	Hipoclorito sódico	Coagulante
Ciclo combinado Castellón	40	-	628.250	3.000
Ciclo combinado Castejón	165.920	10.535	116.933	112.260
Central nuclear Cofrentes	3.197.000	49.900	592.392	269.041
Central térmica Aceca (50%)	6.400	11.766	11.522	504
Central térmica Castellón	130.208	182.245	203.814	2.113
Central térmica Escombreras	16.097	22.753	229.457	621
Central térmica Santurce	67.233	138.575	-	6.752
Central térmica Lada	350.640	155.000	107.860	161.120
Central térmica Pasajes	14.092	27.431	154.361	-
Central térmica Velilla	60.445	67.937	33.229	3.240
Total	4.008.075	666.142	2.077.818	558.651

CUADRO 26 BIS

Consumo de productos químicos en la producción térmica

(kg)

Central	Antioxidante	Amoniaco	Hidracina	Anticorrosivo
Ciclo combinado Castellón	-	1.000	500	235
Ciclo combinado Castejón	400	3.640	-	1.025
Central nuclear Cofrentes	-	-	530	66.370
Central térmica Aceca (50%)	-	39	90	-
Central térmica Castellón	-	1.770	330	-
Central térmica Escombreras	-	15.808	507	-
Central térmica Santurce	-	1.760	2.068	2.740
Central térmica Lada	-	494	1.422	-
Central térmica Pasajes	-	1.425	719	-
Central térmica Velilla	-	400	1.200	775
Total	400	26.336	7.366	71.145

INTERNACIONAL

CUADRO 27

Consumo de materias primas en la producción térmica en México

Central	Gas (Nm ³)
Ciclo combinado Dulces Nombres (Monterrey)	1.335.533.740
Ciclo combinado Altamira III y IV	17.494.432
Cogeneración Enertek	239.217.424
Cogeneración Monterrey	43.670.168
Total	1.635.915.764



Planta de Cogeneración de Enertek. Altamira (México)

CUADRO 28

Consumo de productos químicos en la producción térmica en México

Central	Ácido sulfúrico	Hidróxido sódico	Hipoclorito sódico	Coagulante	(kg)
Ciclo combinado Monterrey	645.091	10.153	48.361	101	
Ciclo combinado Altamira III y IV	15.000	50	2.592	-	
Cogeneración Enertek	-	600	-	-	
Cogeneración Monterrey	3.000	2.500	-	-	
Total	663.091	13.303	50.953	101	

CUADRO 28 BIS

Consumo de productos químicos en la producción térmica en México

(kg)

Central	Antioxidante	Amoniaco	Hidracina	Anticorrosivo
Ciclo combinado				
Dulces Nombres (Monterrey)	-	411	-	15.122
Ciclo combinado Altamira III y IV	-	28	-	-
Cogeneración Enertek	-	-	188	-
Cogeneración Monterrey	-	-	-	-
Total	-	439	188	15.122

Energía

Las cifras que se presentan a continuación reflejan la energía utilizada en el ejercicio en cada una de las instalaciones para sus propias operaciones (autoconsumo).

ESPAÑA

CUADRO 29

Consumo de energía en auxiliares de las centrales de producción térmica

Central	(MWh)
Ciclo combinado Castellón	70.608
Ciclo combinado Castejón	22.730
Central nuclear Cofrentes	302.594
Central térmica Aceca (50%)	21.812
Central térmica Castellón	26.288
Central térmica Escombreras	65.603
Central térmica Santurce	36.163
Central térmica Lada	161.543
Central térmica Pasajes	53.162
Central térmica Velilla	156.593
Total	917.096



Central de ciclo combinado de Castellón

Adicionalmente, se consumieron 6.132 MWh para otros usos en las centrales de producción térmica.

CUADRO 30

Consumo de energía para bombeo en las centrales de producción hidráulica

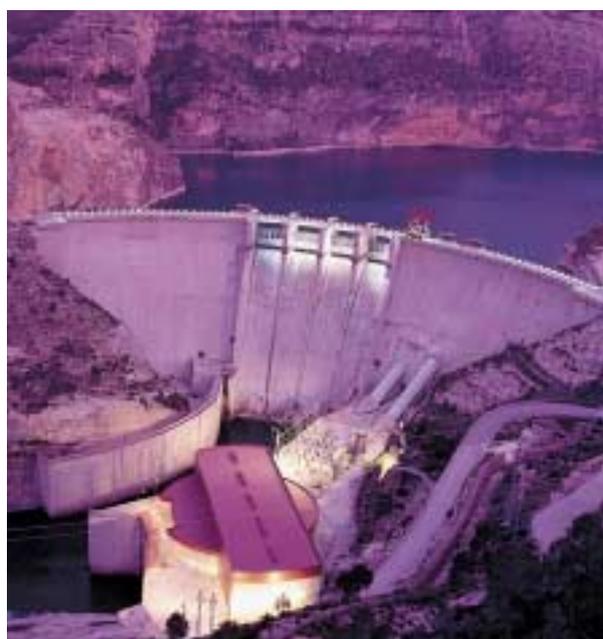
Central	(MWh)
Sistema Sil	213.000
Sistema Duero	508.000
Sistema Tajo	72.000
Sistema Este-Norte	1.005.000
Total	1.798.000

INTERNACIONAL

CUADRO 31

Consumo de energía en las centrales de producción térmica en México

Central	Consumos Auxiliares (MWh)
Ciclo combinado Dulces Nombres (Monterrey)	156.105
Ciclo combinado Altamira III y IV	1.920
Cogeneración Enertek	5.342
Cogeneración Monterrey	11.817
Total	175.184



Central Hidroeléctrica de Cortes La Muela (Valencia)

Agua

ESPAÑA

El consumo principal de agua en las instalaciones de IBERDROLA se debe a la evaporación en el proceso de refrigeración de sus centrales térmicas. De acuerdo con el cuadro siguiente [CUADRO 32], el volumen consumido en la refrigeración de dichas plantas ascendió a 23.070.952 m³ de agua continental. El volumen consumido en otros usos fue de 826.481 m³ de agua continental.

Adicionalmente, se consumieron 361.821 m³ en los edificios gestionados en España. Esta cifra incluye los consumos de los centros de trabajo y los producidos en las instalaciones de transformación de electricidad.



CUADRO 32

Consumo de agua por central

Central	Consumos de ciclo y servicios auxiliares (m ³)	Procedencia	Perdidas por evaporación (m ³)	Procedencia
Ciclo combinado Castellón	2.343	Captación subterránea	-(12)	Mar Mediterráneo
Ciclo combinado Castejón (13)	16.363	Río Ebro	117.311	Río Ebro
Central nuclear Cofrentes	-	Río Júcar	17.740.000	Río Júcar
Central térmica Aceca (50%)	20.963	Río Tajo	783.609	Río Tajo
Central térmica Castellón	78.055	Captación subterránea	-(12)	Mar Mediterráneo
Central térmica Escombreras	189.679	Red urbana	-(12)	Mar Mediterráneo
Central térmica Santurce	99.714	Red urbana	-(12)	Mar Cantábrico
Central térmica Lada	269.925	Río Nalón	4.430.032	Río Nalón
Central térmica Pasajes	1.369	Red urbana	-(12)	Mar Cantábrico
Central térmica Velilla	49.232	Río Carrión	2.683.842	Río Carrión

(12) Refrigeración en circuito abierto.

(13) Entrada en operación comercial en junio de 2003.

INTERNACIONAL

En el ámbito internacional, destaca el consumo de agua en las instalaciones y edificios gestionados en México, debido a las necesidades de refrigeración de las centrales instaladas.

CUADRO 33

Consumo de agua en instalaciones y edificios gestionados

	m ³
México	9.145.125
Guatemala	10.080
Brasil (Celpe) ⁽¹⁴⁾	52.400

Biodiversidad

Según el Convenio sobre la Diversidad Biológica, la biodiversidad puede definirse como “la variabilidad de organismos vivos de cualquier fuente, incluidos, entre otras cosas, los ecosistemas terrestres y marinos y otros ecosistemas acuáticos y los complejos procesos ecológicos de los que forman parte; comprende la diversidad dentro de cada especie entre las especies y de los ecosistemas”.



España es un país con gran diversidad de hábitats, diversidad que se refleja en el hecho de que, de los 179 tipos que recoge la Directiva de Hábitats de la Unión Europea –y, en concreto, el *Interpretation Manual of European Union Habitats* de la Comisión–, el 65% se encuentra presente en el territorio español.

La complejidad administrativa española da lugar a la existencia de diferentes figuras legales de protección de estos hábitats, cada una con un régimen administrativo distinto. IBERDROLA ha elegido los parques naturales de su área geográfica de influencia como figura más representativa de los espacios protegidos en España para aportar información sobre la presencia de sus instalaciones en los mismos. La información se limita a las líneas eléctricas aéreas de muy alta, alta y media tensión, ya que el resto de instalaciones de la empresa –subestaciones e instalaciones de producción– no tienen una presencia significativa en estos espacios.

(14) No se dispone de cifras de consumo de agua de Cosern y Coelba. Sin embargo, éstas no son significativas respecto al consumo total de IBERDROLA, en el que sobre todo influyen los procesos de refrigeración de sus centrales, ya que se trata de dos distribuidoras de electricidad cuyo consumo más importante corresponde a sus edificios corporativos.

La ubicación en 37 espacios naturales de líneas aéreas de muy alta (188 km), alta y media (770 km) tensión de IBERDROLA viene reflejada en el [CUADRO 34], agrupadas por comunidades autónomas.

La presencia de tendido de muy alta y alta tensión es un fenómeno directamente ligado a la estructura económica del territorio, por lo que los parques naturales cuentan con una baja densidad de líneas. La media es de 0,002 kilómetros de líneas por hectárea, aunque dependiendo de la zona se pueden encontrar parques que carecen de líneas de alta tensión (Bertiz, en Navarra o Peñalara, en Madrid), mientras que en otros parques, ubicados en zonas con mayor presión antrópica como en Levante, la densidad de líneas es mayor (Marjal de Pego-Oliva 0,01 km/ha, Les Salines de Santa Pola 0,008 km/ha, etcétera).



CUADRO 34

Nº de espacios naturales	Comunidad Autónoma	km MAT *	km AT		
			IBERDROLA	Particular	Total km
7	País Vasco	28,650	61,790	3,852	94,292
3	Navarra	0	0	11,575	11,575
2	La Rioja	0	17,000	6,000	23,000
5	Castilla y León	86,700	381,900	30,500	499,100
2	Castilla-La Mancha	0	8,000	0	8,000
1	Madrid	0	0	0	0
2	Extremadura	22,000	26,200	15,000	63,200
15	C. Valenciana	50,900	275,360	32,150	358,410
		188,250	770,250	99,077	1.057,577

* MAT: Muy alta tensión

Resulta significativo el elevado porcentaje de líneas de distribución de propiedad particular –cercano al 13%–, consecuencia de las diferentes actividades e instalaciones que requieren electricidad en los parques (establecimientos hosteleros, antenas, etcétera).



En lo que a preocupación por la calidad del medio se refiere, mencionar que antes incluso de la transposición al derecho interno español de la Directiva 85/377, IBERDROLA disponía de un equipo técnico multidisciplinar para la realización de Estudios de Implantación, que, posteriormente, con la transposición de dicha directiva, pasaron a denominarse Estudios De Impacto Ambiental, teniendo por finalidad una integración no traumática de las nuevas infraestructuras en el medio natural.

En cuanto a la fauna se refiere, la potencial afección de las líneas eléctricas sobre la avifauna ha sido siempre considerada en IBERDROLA, muy especialmente en aquellos espacios de mayor sensibilidad ambiental.

En este sentido, en 1991 la Compañía inició, con otras empresas eléctricas españolas, un complejo trabajo de investigación con el objeto de conocer en profundidad las causas de los accidentes que sufren las aves en los tendidos eléctricos y diseñar medidas eficaces para

reducir su incidencia. Desde entonces se ha participado, en colaboración con entidades científicas, universidades y ONGs, en diversos estudios realizados en el medio natural y en recintos cerrados sobre los hábitos de las aves y los riesgos de sus costumbres en relación con las instalaciones eléctricas.

Como fruto de estos conocimientos se diseñó y construyó un conjunto de robot y baliza destinado a señalar cables eléctricos en líneas antiguas. El proyecto obtuvo los premios Bruselas, Eureka 94 y Didier Bousin.

También como consecuencia de la experiencia obtenida, actualmente se encuentra en desarrollo el Proyecto MASVERDE, que trata de obtener diseños de estructuras y aparamenta compatibles con fauna y vegetación. Asimismo, está desarrollándose un importante programa de estudio de la etología de la cigüeña blanca y de aplicación de los avances para conseguir que esta especie aprenda a nidificar en sustratos diferentes de las torres eléctricas. Como es conocido, el aumento sostenido de su población y su atracción por los apoyos eléctricos provoca numerosas muertes al año, así como incendios y cortes de suministro, incompatibles con un mundo tecnológico que se hace presente en las zonas rurales.

En cuanto a la flora se refiere, durante 2003 se puso en marcha un estudio para actualizar la gestión de la problemática de las líneas eléctricas aéreas con la vegetación y cuyo objetivo es contribuir a reducir las afecciones de las actividades de IBERDROLA sobre las masas arbustivas y forestales, especialmente en espacios naturales protegidos.

Dada la enorme dimensión territorial y la gran variedad geomorfológica y biocenótica del área de influencia de IBERDROLA, el establecimiento de un proceso de mejora continua implica la necesidad de disponer de una herramienta de análisis territorial. Así nació GADIS (Gestión Ambiental Distribución), como un gran marco enlazado con el GIS operacional, en el que en varios ejes se recogen, junto con su correspondiente expresión espacio-temporal, desde las incidencias ambientales hasta las características físicas del medio, los riesgos conocidos y sus circunstancias, de manera que hará posible procesar de inmediato gran cantidad de información, haciendo factible desde la definición más integrable de nuevos proyectos hasta la gestión, e incluso previsión de incidentes.

Gases de Efecto Invernadero (GEI)

Más del 98% de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero de IBERDROLA corresponden a emisiones directas de dióxido de carbono procedente de las plantas de generación térmica de carbón, fuel oil y de los ciclos combinados. El resto de las emisiones corresponden a estimaciones de fugas de hexafluoruro de azufre utilizados como aislante en ciertas instalaciones de distribución eléctrica.

Las emisiones totales de dióxido de carbono de las centrales térmicas de IBERDROLA en España fueron de 8.817.000 toneladas, lo que equivale a 712 gramos de CO₂/kWh producido en el año 2003 ⁽¹⁵⁾.

Considerando el mix global de producción ⁽¹⁶⁾, la emisión específica de IBERDROLA en el año 2003 ascendió a 122 gramos de CO₂/kWh ⁽¹⁷⁾.

La emisión específica de IBERDROLA ascendió a 122 gramos de CO₂/kWh

ESPAÑA

CUADRO 35

Emisiones directas de dióxido de carbono de las centrales térmicas de ciclo combinado a gas natural

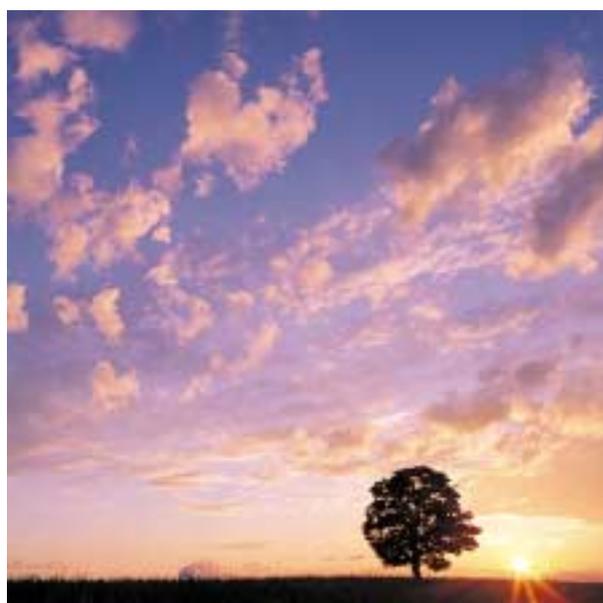
Central	Toneladas	Mix térmico (g/kWh)
Ciclo combinado Castellón	1.115.710	369
Ciclo combinado Castejón	264.190	305
Total	1.379.900	

CUADRO 36

Emisiones directas de dióxido de carbono de las centrales térmicas de carbón y fuel (*)

Central	Toneladas	Mix térmico (g/kWh)
Central térmica Aceca (50%)	318.150	693
Central térmica Castellón	268.970	787
Central térmica Escombreras	874.210	745
Central térmica Santurce	327.730	708
Central térmica Lada	2.207.530	954
Central térmica Pasajes	1.120.660	911
Central térmica Velilla	2.320.160	923
Total	7.437.410	

(*) El ahorro de emisiones de dióxido de carbono derivado de la composición del parque de generación de IBERDROLA ascendió a 40.916.014 toneladas, tomando como referencia la emisión específica del parque de generación térmica convencional.



(15) No se consideran las emisiones procedentes de la cogeneración.

(16) Excluyendo la producción de cogeneración (2,5% sobre el total de producción en 2003).

(17) Dado su importante parque de generación hidráulica, IBERDROLA llevó a cabo en 2003 un estudio de evaluación de tipo cualitativo del efecto de sus embalses en el ciclo de los gases con efecto invernadero, en particular el dióxido de carbono y el metano. La principal conclusión de estos estudios es que el CO₂ desprendido de los embalses de la Compañía no contribuye al enriquecimiento progresivo del CO₂ atmosférico, ya que forma parte del ciclo de carbono actual (o al menos de los últimos 40 o 50 años).

INTERNACIONAL

CUADRO 37

Emisiones directas de dióxido de carbono de las centrales térmicas de ciclo combinado a gas natural en México

Central	Toneladas	Mix térmico (g/kWh)
Ciclo combinado		
Dulces Nombres (Monterrey)	2,457.382	375
Ciclo combinado		
Altamira III y IV	32.190	369
Cogeneración Enertek	80.353	453
Cogeneración Monterrey	440.160	378
Total	3.010.085	

Otras emisiones a la atmósfera**Sustancias reductoras de la capa de ozono**

En IBERDROLA las sustancias reductoras de la capa de ozono se localizan en equipos de extinción de incendios y en sistemas de refrigeración, manteniéndose los equipos de acuerdo con las previsiones de la normativa vigente.

En el ejercicio 2003 figuraban inventariados 3.641 kg. equivalentes de CFC-11, de los que 3.534 kg. están contenidos en los equipos de extinción de incendios de la central nuclear de Cofrentes y 107 kg. están contenidos en los sistemas de refrigeración de las centrales térmicas de Pasajes y Santurce. Las únicas emisiones a la atmósfera que proceden de estos productos confinados son las derivadas de pérdidas insignificantes.

Otras emisiones a la atmósfera

Las principales emisiones a la atmósfera diferentes a las de gases de efecto invernadero provienen de la generación de electricidad a partir de combustibles fósiles. Se trata fundamentalmente de partículas, óxidos de azufre (SO₂) y óxidos de nitrógeno (NO_x).



ESPAÑA

CUADRO 38

Emisiones directas de partículas de las centrales térmicas de carbón y fuel (*)

Central	Toneladas	Mix térmico (g/kWh)
Central térmica Aceca (50%)	74,20	0,16
Central térmica Castellón	75,60	0,22
Central térmica Escombreras	296,50	0,25
Central térmica Santurce	43,50	0,09
Central térmica Lada	933,80	0,40
Central térmica Pasajes	315,60	0,26
Central térmica Velilla	1.447,00	0,58
Total	3.186,20	

(*) El ahorro de emisiones directas de partículas derivado de la composición del parque de generación de IBERDROLA ascendió a 17.528 toneladas, tomando como referencia la emisión específica del parque de generación térmica convencional.

Las emisiones totales de partículas de todas las centrales térmicas de IBERDROLA en España fueron de 3.000 toneladas, lo que equivale a 0,26 gramos de partículas/kWh producido en el año 2003 ⁽¹⁸⁾.



Central de ciclo combinado de Castejón (Navarra)

CUADRO 39

Emisiones directas de partículas de las centrales térmicas de ciclo combinado a gas natural

Central	Toneladas	Mix térmico (g/kWh)
Ciclo combinado Castellón	0,76	0,0003
Ciclo combinado Castejón	0,17	0,0002
Total	0,93	

⁽¹⁸⁾ No se consideran las emisiones procedentes de la cogeneración.

Considerando el mix global de producción ⁽¹⁹⁾, la emisión específica de IBERDROLA en el año 2003 ascendió a 0,04 gramos de partículas/kWh.

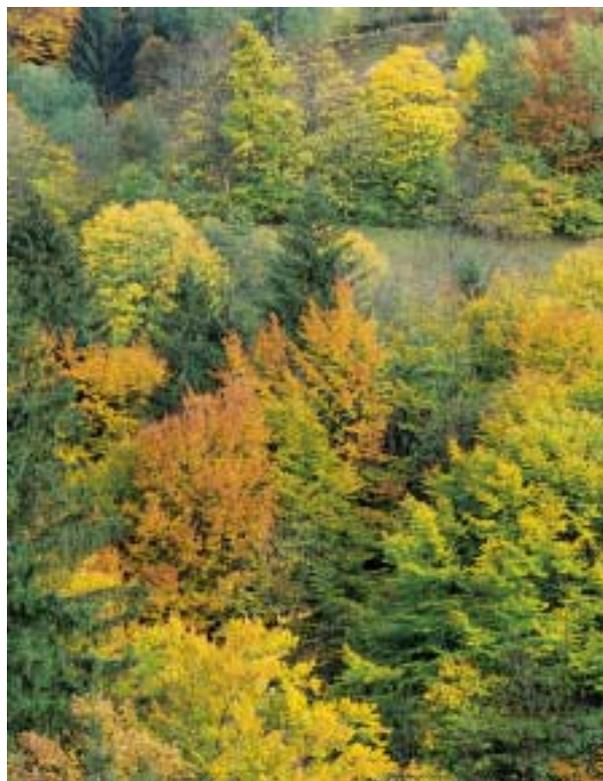
CUADRO 40

Emisiones directas de SO₂ de las centrales térmicas de carbón y fuel (*)

Central	Toneladas	Mix térmico (g/kWh)
Central térmica Aceca (50%)	2.758,15	6,01
Central térmica Castellón	1.557,30	4,56
Central térmica Escombreras	5.574,30	4,75
Central térmica Santurce	1.056,10	2,28
Central térmica Lada	12.434,00	5,37
Central térmica Pasajes	3.365,10	2,74
Central térmica Velilla	17.712,50	7,05
Total	44.457,45	

(*) El ahorro de emisiones directas de dióxido de azufre derivado de la composición del parque de generación de IBERDROLA ascendió a 244.577 toneladas, tomando como referencia la emisión específica del parque de generación térmica convencional.

Las emisiones totales de dióxido de azufre de las centrales térmicas de IBERDROLA en España fueron de 44.000 toneladas, lo que representa 3,59 gramos de SO₂/kWh producido en el año 2003 ⁽²⁰⁾.



Considerando el mix global de producción ⁽²¹⁾, la emisión específica de IBERDROLA en el año 2003 ascendió a 0,62 gramos de SO₂/kWh.

CUADRO 41

Emisiones directas de SO₂ de las centrales térmicas de ciclo combinado a gas natural

Central	Toneladas	Mix térmico (g/kWh)
Ciclo combinado Castellón	10,68	0,0003
Ciclo combinado Castejón	3,19	0,0002
Total	13,87	

(19) Excluyendo la producción de cogeneración (2,5% sobre el total de producción en 2003).

(20) No se consideran las emisiones procedentes de la cogeneración.

(21) Excluyendo la producción de cogeneración (2,5% sobre el total de producción en 2003).

CUADRO 42

Emisiones directas de NO_x de las centrales térmicas de carbón y fuel (*)

Central	Toneladas	Mix térmico (g/kWh)
Central térmica Aceca (50%)	562,40	1,23
Central térmica Castellón	625,80	1,83
Central térmica Escombreras	1.721,50	1,47
Central térmica Santurce	686,90	1,48
Central térmica Lada	7.009,10	3,03
Central térmica Pasajes	4.439,70	3,61
Central térmica Velilla	13.989,70	5,57
Total	29.035,10	

(*) El ahorro de emisiones directas de óxidos de nitrógeno derivado de la composición del parque de generación de IBERDROLA ascendió a 159.733 toneladas, tomando como referencia la emisión específica del parque de generación térmica convencional.

Las emisiones totales de óxidos de nitrógeno de todas las centrales térmicas de IBERDROLA en España fueron de 29.000 toneladas, lo que representa 2,36 gramos de NO_x/kWh producido en el año 2003 (22).

Considerando el mix global de producción (23), la emisión específica de IBERDROLA en el año 2003 ascendió a 0,4 gramos de NO_x/kWh.

CUADRO 43

Emisiones directas de NO_x de las centrales térmicas de ciclo combinado a gas natural

Central	Toneladas	Mix térmico (g/kWh)
Ciclo combinado Castellón	104,69	0,035
Ciclo combinado Castejón	35,60	0,041
Total	140,29	



(22) Las aguas residuales de la central de ciclo combinado de Castellón son tratadas por la PTAR de la central convencional.

(23) Valor de la concentración media (mg/l) en la planta de tratamiento.

INTERNACIONAL

En cuanto a la operación de las centrales de generación en México, los datos de otras emisiones a la atmósfera se resumen en los siguientes cuadros:



Central de ciclo combinado de Monterrey (México)

CUADRO 44

Emisiones directas de partículas, SO₂ y NO_x de las centrales térmicas de ciclo combinado a gas natural en México

Central	Partículas (t)	SO ₂ (t)	NO _x (t)
Ciclo combinado Dulces Nombres (Monterrey)	144,23	74,1	741,09
Ciclo combinado Altamira III y IV	1,88	0,97	9,71
Cogeneración Enertek	25,83	13,27	132,74
Cogeneración Monterrey	4,71	2,42	5,24
Total	176,65	90,76	888,78

CUADRO 45

Emisiones específicas de partículas, SO₂ y NO_x de las centrales térmicas de ciclo combinado a gas natural en México

Central	Partículas (t)	SO ₂ (t)	NO _x (t)
Ciclo combinado Dulces Nombres (Monterrey)	0,02	0,01	0,11
Ciclo combinado Altamira III y IV	0,02	0,01	0,11
Cogeneración Enertek	0,03	0,02	0,17
Cogeneración Monterrey	0,04	0,02	0,04

Informe Medioambiental

Residuos

La aplicación, desde 1992, del Plan de Reducción de Residuos Radiactivos de Media y Baja Actividad en la central nuclear de Cofrentes está permitiendo a la planta alcanzar una importante reducción del volumen producido. En el año 2003 Cofrentes produjo un total de 173 m³ de residuos nucleares de media y baja actividad acondicionados.

Residuos peligrosos

ESPAÑA

De acuerdo con la legislación vigente, se presentaron las declaraciones anuales de residuos peligrosos producidos en 2003 por las diferentes instalaciones de generación, transporte y distribución de electricidad y edificios en España, de las que resultan las cifras globales representadas en el [CUADRO 46].



CUADRO 46

	Producidos (t)	Entregados a gestores autorizados (t)	Almacenados temporalmente (t)
Residuos peligrosos	4185,681	4095,491	134,470

Los residuos peligrosos más característicos de la actividad de IBERDROLA y las cantidades producidas y gestionadas en el ejercicio 2003 se reflejan en el [CUADRO 47].

CUADRO 47

Tipos de residuos peligrosos producidos

Tipo de residuo peligroso	Producidos (t)	Entregados a gestores autorizados (t)	Almacenados temporalmente (t)
Aceite dieléctrico contaminado con PCB	1852,434	1757,708	63,171
Aceites usados	535,553	517,354	36,200
Aguas lavado compresores	46,800	46,800	0
Cenizas y escorias	48,983	49,585	0
Emulsiones	65,201	66,194	0
Envases	16,173	19,983	0,810
Lodos de plantas de tratamiento	396,570	392,570	4
Materiales con amianto	34,759	35,209	0
Materiales contaminados	115,866	116,973	0,277
Materiales contaminados con hidrocarburos	142,170	141,842	0
Otros	23,226	24,469	0,840
PCB	9,154	8,422	0,732
Residuos peligrosos	4185,681	4095,491	134,470
Pilas y baterías	52,199	64,199	1,670
Productos químicos caducados	21,266	21,266	0
Soluciones ácidas/alcalinas	270,845	270,372	0
Transformadores de aceite dieléctrico	548,204	556,161	26,621
Tubos fluorescentes	6,280	6,387	0,149

INTERNACIONAL

El volumen de residuos peligrosos que produjeron en 2003 las diferentes actividades de generación, transporte y distribución de electricidad y edificios de IBERDROLA fuera de España se representan en el [CUADRO 48].

Los residuos peligrosos más característicos de la actividad de IBERDROLA fuera de España y las cantidades producidas y gestionadas en el ejercicio 2003, se recogen en el [CUADRO 49].



CUADRO 48

	Producidos (t)	Entregados a gestores autorizados (t)	Almacenados temporalmente (t)
Residuos peligrosos	31,5927	30,9927	0

CUADRO 49

Tipos de residuos peligrosos producidos fuera de España

Tipo de residuo peligroso	Producidos (t)	Entregados a gestores autorizados (t)	Almacenados temporalmente (t)
Aceites usados	2,736	2,736	0
Aguas lavado compresores	24,342	24,342	0
Envases	0,554	0,554	0
Materiales contaminados	2,276	2,276	0
Otros	1,586	0,986	0
Soluciones ácidas/alcalinas	0,099	0,099	0

Otro tipo de residuos

Se produjeron 468.225 toneladas de cenizas volantes. El 92% de esta cantidad –429.954 toneladas– se aprovechó para la producción de cemento y como relleno en obras de infraestructura, resultando el resto –38.271 toneladas– gestionado para su eliminación. Asimismo, se produjeron 49.062 toneladas de cenizas de hogar y escorias de caldera, que se gestionaron para su eliminación.

El 92% de las cenizas volantes producidas se reutilizó en obras de infraestructura

Asimismo, se recogieron y enviaron a reciclar los tipos y cantidades de residuos que se reflejan en el [CUADRO 50].

ESPAÑA



CUADRO 50

Reciclaje de residuos

Tipo de residuo	Cantidad enviada a reciclar (t)
Papel cartón	583,8
Vidrio	4,5
Chatarra	11,3
Envases	0,4

INTERNACIONAL

CUADRO 51

Reciclaje de residuos INTERNACIONAL

Tipo de residuo	Cantidad enviada a reciclar (t)
Papel cartón	48,48
Vidrio	-
Chatarra	-
Envases	1,37

Efluentes

Los parámetros que se han considerado más representativos para valorar la calidad de los efluentes de las centrales térmicas son el pH y los sólidos en suspensión. Los valores que se obtuvieron en el ejercicio 2003 se reflejan en los siguientes cuadros:

ESPAÑA

CUADRO 52

Efluentes ESPAÑA

Central	pH (Valor medio)	Sólidos en suspensión (kgs)
Ciclo combinado Castellón ⁽²⁴⁾	-	-
Ciclo combinado Castejón	7,9	231
Central nuclear Cofrentes ⁽²⁵⁾	8'4	14mg/l
Central térmica Aceca (50%)	7,89	765
Central térmica Castellón	8,10	3.427
Central térmica Escombreras	8,10	321
Central térmica Santurce	7,62	393
Central térmica Lada	7,98	10.430
Central térmica Pasajes	7,55	4.602
Central térmica Velilla	7,79	562

INTERNACIONAL

CUADRO 53

Efluentes INTERNACIONAL (México)

Central	pH (Valor medio)	Sólidos en suspensión (kgs)
Dulces Nombres ⁽²⁵⁾	6,8	17
Altamira ⁽²⁵⁾	7,9	10
Enertek	6,8	-
Monterrey ⁽²⁵⁾	7,8	15,4
La Laguna	-	-

⁽²⁴⁾ Las aguas residuales de la central de ciclo combinado de Castellón son tratadas por la PTAR de la central convencional.

⁽²⁵⁾ Valor de la concentración media (mg/l) de sólidos en suspensión en la planta de tratamiento.

Efectos medioambientales de los principales productos y servicios

La actividad de IBERDROLA como industria energética produce determinados impactos en el entorno natural que se tratan de eliminar o minimizar, tal y como se expone en la página 77 del Informe de Actividades. Sin embargo, esta actividad posee una particularidad: genera productos y servicios limpios cuyo uso final por parte del consumidor no produce ningún tipo de residuo.



Cumplimiento

ESPAÑA

En 2003 se iniciaron cuatro procedimientos legales contra IBERDROLA relacionados con el medio ambiente por los siguientes motivos:

- Incendio por cortocircuito en el centro de transformación de la calle de General Oraá, 43 de Madrid, con vertido del dieléctrico del transformador. El procedimiento legal está en curso.
- Incendio por caída del conductor de una línea eléctrica en Zubieta (Guipúzcoa). El procedimiento legal está en curso.
- Vertido accidental al río Nalón de hipoclorito sódico en disolución con agua procedente de una balsa de la planta de tratamiento de vertidos de la central térmica de Lada. El procedimiento legal está en curso.
- Emisiones durante el arranque del grupo 4 de la central térmica de Lada el día 22 de agosto. El órgano judicial competente ha archivado la denuncia.

INTERNACIONAL

En Brasil se iniciaron 10 procedimientos legales en el ejercicio, todos ellos con motivo de la poda de arbolado realizada para proteger las calles de las líneas eléctricas de la posible caída de arbolado.

Gastos e inversiones medioambientales

En relación con las actividades medioambientales realizadas a lo largo del ejercicio 2003, se incurrió en gastos por un importe de 40,58 millones €, que incluyen tanto los derivados de actuaciones directas e indirectas con una componente ambiental, como los relativos a cánones e impuestos ecológicos. Asimismo, están contemplados los costes incurridos en los recursos humanos dedicados a estas actividades.

Independientemente de las inversiones realizadas en energías renovables y en tecnologías avanzadas medioambientalmente, como los ciclos combinados, IBERDROLA materializó en 2003 otras inversiones de carácter medioambiental por 52,19 millones € en instalaciones de producción y distribución de energía eléctrica.

Los gastos e inversiones medioambientales de IBERDROLA ascendieron a 40,58 y 52,19 millones €, respectivamente

Las posibles contingencias que en materia medioambiental pudieran producirse se encuentran suficientemente cubiertas con las pólizas del seguro de responsabilidad civil que IBERDROLA tiene suscritas y con las provisiones que a tal efecto mantiene constituidas. En 2003 no se registró ningún incidente ambiental, del que se hayan derivado dotaciones o coberturas por riesgos y contingencias.

Los datos ofrecidos se refieren a la actividad de IBERDROLA en España. En cuanto a su actividad internacional, las inversiones y gastos medioambientales ascendieron a 3,3 millones € y 1 millón €, respectivamente.

Adicionalmente a estas cantidades referidas a gastos e inversiones con total atributo medioambiental, se producen otras actividades en las que solamente una parte de las mismas puede ser atribuida a medio ambiente, por lo que no aparecen en el sistema financiero contable dentro de los apartados puramente medioambientales. Sin embargo, estas partidas tienen gran importancia en el cómputo final, ya que oscilan anualmente en una cifra que se aproxima a 60 millones €.



CUADRO 54

Gastos e inversiones medioambientales

€

	Inversiones medioambientales	Gastos medioambientales
Actividad de IBERDROLA en España	52.196.000,00	40.585.000,00
Actividad internacional de IBERDROLA*	3.311.760,07	1.028.389,39
Total	55.507.760,07	41.613.389,39

* Datos disponibles de Guatemala y Brasil

DEFINICIÓN Y GLOSARIO DE TÉRMINOS MEDIOAMBIENTALES

Actividad medioambiental: cualquier operación cuyo propósito principal sea prevenir, reducir o reparar el daño sobre el medio ambiente. (Resolución de 25 de marzo de 2002, del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas).

AT: alta tensión.

BT: baja tensión.

Certificación medioambiental: confirmación oficial por parte de un verificador medioambiental acreditado del cumplimiento de los requisitos de determinada norma y de la fiabilidad de los datos e información incluidos en informes y documentos.

CH₄: metano.

Cogeneración: proceso basado en el uso de fuentes primarias de calor para producir energía eléctrica, con aprovechamiento posterior del calor residual.

CO₂: dióxido de carbono.

Desarrollo sostenible: es aquel desarrollo que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas (Informe Brundtland, 1987).

Energías renovables: Se trata de fuentes de energía que, de forma periódica, se ponen a disposición del hombre y que éste es capaz de aprovechar y transformar en energía útil para satisfacer sus necesidades. Es decir, se renuevan de forma continua, en contraposición con los combustibles fósiles como el petróleo, carbón, gas y uranio, de los que existen unas determinadas disponibilidades. Se incluyen en este concepto las energías hidroeléctrica, eólica, solar, biomasa, geotérmica, maremotriz y de las olas. Los residuos urbanos y otros orgánicos, aunque consumibles, también suelen clasificarse como fuentes de energía renovables. (Ref: Unión Europea y Ministerio de Industria y Energía).

Eurelectric: Unión Europea de la Industria Eléctrica.

Eutrofización: proceso de enriquecimiento de las aguas en sustancias nutritivas que conduce, generalmente, al crecimiento en la producción de algas y otras plantas acuáticas.

Evaluación de Impacto Ambiental : conjunto de estudios y sistemas técnicos que permiten estimar los efectos que la ejecución de un determinado proyecto, obra o actividad causa sobre el medio ambiente. (Real Decreto 1131/1988, de 30 de septiembre).

Gastos medioambientales: los importes devengados de las actividades medioambientales realizadas o que deben realizarse para la gestión de los efectos medioambientales de las operaciones de una entidad, así como los derivados de los compromisos medioambientales. Entre ellos se sitúan los gastos de prevención de la contaminación, el tratamiento de residuos y vertidos, la descontaminación, la restauración, la gestión medioambiental o la auditoría medioambiental. (Resolución de 25 de marzo de 2002 del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas).

GEI: Gases de Efecto Invernadero. Conjunto de seis gases presentes en la atmósfera terrestre causantes del efecto invernadero: dióxido de carbono, metano, óxido nitroso, hexafluoruro de azufre, perfluorocarbonos, halofluorocarbonos .

Gestión de la demanda: actuaciones desarrolladas por las empresas distribuidoras y comercializadoras de energía eléctrica relacionadas directamente con la mejora en el servicio prestado a usuarios y la eficiencia y ahorro energéticos.

GW: Gigawatio. 10⁹ watios.

UNE-EN-ISO 14.001:1996 : norma internacional sobre Sistemas de Gestión Medioambiental en su revisión del año 1996.

UNE-EN-ISO 9001:2000 : norma internacional sobre Sistemas de Gestión de la Calidad en su revisión del año 2000

kWh: Kilowatio hora.

Limnológico: relativo a lagos, lagunas y, por extensión, a aguas dulces y continentales en general.

Medio ambiente: el entorno físico natural, incluidos el aire, el agua, la tierra, la flora, la fauna y los recursos no renovables, tales como los combustibles fósiles y los minerales. (Resolución de 25 de marzo de 2002 del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas).

MT: media tensión.

MW: Megawatio, 10^6 watios.

MWh: Megawatio hora, equivalente a 10^3 kWh.

NO_x : símbolo de generalización para diversos óxidos de nitrógeno.

Partículas: emisiones sólidas que pueden acompañar a las emisiones gaseosas procedentes del quemado de combustibles.

PCB: término que incluye a los policloro bifenilos o bifenilo policlorado, los policloroterfenilos, el monometiltetraclorodifenilmetano, el monometildiclorodifenilmetano, el monometildibromodifenilmetano y cualquier mezcla cuyo contenido total de cualquiera de las sustancias anteriormente mencionadas sea superior al 0,005% en peso. Se trata de una familia de hidrocarburos clorados tóxicos e irritantes y de difícil degradación empleados en determinados equipamientos eléctricos y cuya utilización fue prohibida por la Directiva 96/59/UE, obligando a su total eliminación en el ámbito de la UE para el año 2010.

Protocolo de Kioto: protocolo internacional redactado en Kioto en el año 1997 según el cual los países que se adhieran a su texto se comprometen a reducir sus emisiones de GEI en el período 2008-2012 tomando como base las emisiones del año 1990. España, junto con todos los países de la UE, se adhirió formalmente al Protocolo de Kioto en el año 2002.

Residuo: cualquier sustancia u objeto perteneciente a alguna de las categorías que figuran en el anejo de la Ley de Residuos del cual su poseedor se desprenda o del que tenga la intención u obligación de desprenderse. En todo caso, tendrán esta consideración los que figuren en el Catálogo Europeo de Residuos (CER). (Ley 10/1998, de 21 de abril).

Residuos peligrosos: aquellos que figuren en la lista de residuos peligrosos aprobada en el Real Decreto 952/1997, así como los recipientes y envases que los hayan contenido, los que hayan sido calificados como peligrosos por la normativa europea y los que pueda aprobar el Gobierno de conformidad con lo establecido en la normativa europea o en convenios

internacionales de los que España sea parte. (Ley 10/1998, de 21 de abril).

Sistema de Gestión Medioambiental: es el sistema por el cual una compañía controla sus actividades, productos y servicios que causan, o podrían causar, impactos medioambientales.

SO_2 : dióxido de azufre.

UNESA: Asociación Española de la Industria Eléctrica.



UNA RELACIÓN RESPONSABLE Y COMPROMETIDA CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



IBERDROLA ha dado en 2003 pasos muy significativos en el desarrollo de su política de Responsabilidad Social Corporativa, como respuesta a un entorno día a día más exigente, que demanda de la empresa respuestas que no se limitan a lo meramente económico.

El cambio acelerado de las relaciones entre empresa y sociedad provoca una rápida evolución de las expectativas y percepciones por parte de los denominados Grupos de Interés, es decir, aquellos colectivos internos o externos con participación en el proceso de creación de valor de la empresa. En este nuevo contexto, la empresa se ha convertido en un referente social, que no limita al ámbito económico su responsabilidad y sus compromisos, y que debe ser socialmente beneficiosa y medioambientalmente responsable.

La sociedad exige incorporar las mejores prácticas en todos los ámbitos de actuación de la empresa y que los distintos Grupos de Interés lo conozcan en toda su extensión. Estas adaptaciones se han visto precipitadas

tras los graves acontecimientos empresariales que se han producido a uno y otro lado del Atlántico que, como elemento positivo, han impulsado una nueva visión de la ética y de los valores empresariales.

Compromiso y transparencia son los elementos conductores en la gestión de las relaciones de IBERDROLA con todos sus Grupos de Interés para dar una respuesta eficaz a sus expectativas. La sólida posición de la Compañía en el ámbito social se sustenta, además, en un conocimiento cercano de sus distintos colectivos partícipes a fin de satisfacer sus necesidades dentro del marco de la actuación empresarial.

Estos interlocutores internos y externos son importantes para definir las estrategias y operaciones de IBERDROLA. Por ello, se promueve conocer su opinión a través de encuestas (a clientes y empleados), portales Internet (a proveedores), organizaciones específicas (Oficina del Accionista y relaciones con Inversores), y mediante el contacto directo con representantes empresariales y sociales.

La información obtenida como resultado de estas relaciones se utiliza en las prácticas operativas de la empresa, para atender, en lo posible, los requerimientos y sugerencias expresados por los diferentes Grupos de Interés.

El presente Informe Social 2003 recoge en detalle el conjunto de políticas de actuación y actividades desarrolladas durante el año con los distintos Grupos de Interés de IBERDROLA, algunas de las cuales destacan por su relevancia y carácter innovador. En este sentido, hay que mencionar la política de apoyo a la maternidad y a la familia, iniciativa que contribuye a hacer compatible la experiencia positiva de la maternidad con una carrera profesional de éxito, así como el esfuerzo desplegado en la prevención de riesgos laborales, cuyo ambicioso reto es alcanzar cero accidentes laborales.

La decidida apuesta de IBERDROLA por la orientación hacia el cliente se ha traducido en una oferta innovadora, donde destaca la Energía Verde IBERDROLA, que incorpora nuevas tecnologías, más limpias y eficientes, promueve la mejora de la productividad y el respeto al medio ambiente.

El compromiso y la transparencia guían las relaciones de IBERDROLA con sus Grupos de Interés

La política de comunicación e información dirigida a accionistas y analistas financieros mantuvo un alto nivel de actividad que ha dado como resultado el reconocimiento de IBERDROLA como una de las mejores utilities europeas en su relación con los inversores, lo que ha contribuido, sin duda, al excelente comportamiento de la acción durante el año.

Los analistas han valorado muy positivamente el cumplimiento anticipado de los principales objetivos estratégicos de IBERDROLA, el crecimiento con rentabilidad y bajo riesgo de la Compañía, el compromiso de su Dirección con el Plan Estratégico 2002-2006 y la política de retribución a los accionistas, que prevé un incremento del dividendo en la misma proporción en que lo haga el beneficio neto.

IBERDROLA también ha sido galardonada con el Premio a la Transparencia Informativa por su labor de comunicación con los medios informativos, fruto del compromiso de atención permanente y veraz a las demandas de información.



Hay que señalar que en 2003, la presencia de IBERDROLA en los medios impresos se incrementó hasta alcanzar los 10.600 impactos, con un promedio diario de 29 informaciones publicadas.

En el campo de la acción social y la solidaridad, la Fundación IBERDROLA lanzó en 2003 la primera convocatoria de Ayudas a Proyectos Sociales con el objeto de promover proyectos innovadores relacionados con la salud, la educación y la integración socio-laboral de personas desfavorecidas. Además, la Compañía ha continuado aportando su experiencia y financiación para mejorar infraestructuras, equipamientos de tipo público, así como para la recuperación de monumentos y bienes culturales.

Iniciativas adoptadas por el Grupo IBERDROLA de relevancia especial para el desarrollo de la Responsabilidad Social

- 1992: Adhesión a la Declaración y Código de Conducta sobre Política Medioambiental de UNIFEDE.
 - 1995: Adopción del Código de Conducta para los Mercados de Valores.
 - 1997: Incorporación al Patronato de la Fundación Empresa y Sociedad.
 - 1998: Adopción del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas.
 - 2000: Incorporación al Índice Dow Jones de Sostenibilidad de la Bolsa de Nueva York.
 - 2001: Incorporación al Índice DJSI STOXX de la Bolsa Europea.
 - 2002: Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas.
 - 2002: Participación, como Socio Fundador, en el Club de Excelencia en Sostenibilidad.
 - 2002: Incorporación al Patronato de la Fundación Energía sin Fronteras.
 - 2003: Incorporación al Foro de Reputación Corporativa.
-

Informe Social

Por lo que se refiere a la definición de políticas de Buen Gobierno, IBERDROLA ha adoptado en los últimos años medidas voluntarias que para el presente año se han convertido en obligatorias, como la publicación del Informe de Gobierno Corporativo y la disposición de una página web para facilitar información al accionista y difundir los hechos más relevantes.

Fruto de toda esta labor también son los reconocimientos externos que IBERDROLA está recibiendo de diversas organizaciones activas en el desarrollo y la promoción de las prácticas socialmente responsables:

- IBERDROLA es la compañía eléctrica con mayor reputación de marca, según el Informe IRMA de las consultoras Villafañe&Asociados y Análisis e Investigación, publicado por el diario Expansión.
- IBERDROLA ocupa el quinto puesto en el ranking de Identidad Corporativa elaborado por Expansión en diciembre de 2003.

De este reconocimiento público participan también las empresas gestionadas por la Compañía en Latinoamérica. Por segundo año consecutivo, en 2003 Celpe (Brasil) recibió el Premio Balance Social del Norte/Noroeste, concedido, entre otros, por el Instituto Ethos de Responsabilidad Social, que distinguió la calidad de su balance social entre 150 participantes.

El Informe Social 2003 del Grupo IBERDROLA recoge las actuaciones de las siguientes empresas:

- IBERDROLA, S.A. y las empresas participadas al 100% en España, en los sectores de electricidad y gas.
- Coelba, Cosern y Celpe (en Brasil), Electropaz, Elfeo, Cadeb, Edeser (en Bolivia), Essal (en Chile), las empresas participadas en México y EEGSA (en Guatemala).

Con relación al Informe Social 2002, no ha habido cambios significativos en el tamaño, estructura o propiedad de IBERDROLA, ni en los productos y servicios comercializados, ni han variado las bases, criterios de elaboración y métodos de cálculo utilizados. La incorporación al Informe Social de

algunas empresas de Bolivia se considera, por su tamaño, poco significativa a efectos de comparación.

IBERDROLA ha seguido las recomendaciones de la Global Reporting Initiative, de forma que la información publicada correspondiente al ejercicio 2003 incorpora los aspectos recogidos en la Guía GRI actualmente vigente.



IBERDROLA y sus empresas participadas y gestionadas pertenecen a más de 100 Asociaciones de todo tipo ligadas a su actividad empresarial. A continuación se incluyen las más relevantes. También participa en numerosos organismos de todo tipo que se relacionan en los diferentes capítulos de este informe

España	Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) UNESA Círculo de Empresarios Club Financiero Club Español de la Energía Club Español de Industria, Tecnología y Minería Consejo Superior de Cámaras (CSC) CIRED EURELECTRIC
Bolivia	Cámara Boliviana de Electricidad Cámara de Industria y Comercio de Bolivia Cámara Española de Comercio
Brasil	Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (ABRADEE) Associação Nacional de Qualidade Total Câmara de Comercio Americana Instituto Ethos
Chile	Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios Asociación Gremial (ANDESS A.G.) Cámara Española de Comercio
Guatemala	Cámara de Industria de Guatemala (CIG) Cámara de Comercio de Guatemala Asociación de Gerentes de Guatemala (AGG)
México	Asociación Mexicana de Energía Eléctrica (AMME) Asociación de Industriales del Sur de Tamaulipas, A.C. (AISTAC) Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos, A.C. (AMEDIRH)

EQUIPO HUMANO



Durante el año 2003, se continuó con la implantación de las políticas de recursos humanos para establecer un modelo de gestión empresarial eficiente.

En dicho ejercicio, se realizó un esfuerzo en la revisión y adaptación de las normas de actuación establecidas en el Código de Conducta Profesional, cuyos principios y valores son: la persona, los clientes, la competitividad, los resultados, el trabajo, la capacidad, la honestidad, la lealtad y el espíritu humano.

Este Código del Grupo IBERDROLA (recogido en www.iberdrola.com), aprobado por el Consejo de Administración el 27 de febrero de 2002 y distribuido entre todos sus empleados, establece los criterios para orientar la conducta de sus profesionales.

La aplicación del Código de Conducta Profesional permitió reforzar el compromiso ético de respetar los principios sobre los derechos humanos y laborales recogidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los principios declarados por la Organización Internacional del Trabajo y las recomendaciones de la OCDE en sus Líneas Directrices para Empresas Multinacionales.

IBERDROLA cumple con las legislaciones nacionales que protegen los derechos humanos, de modo especial en el ámbito laboral, de manera que no ha recibido reclamación alguna por este motivo.

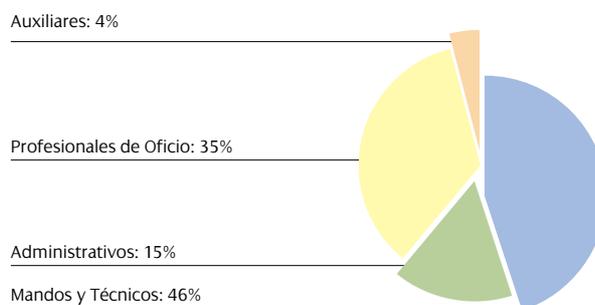
Así, la Compañía reafirmó su decisión de respetar y cumplir los principios de no discriminación e igualdad de oportunidades, de libertad de asociación y negociación colectiva, de protección de las minorías étnicas y de rechazo del trabajo infantil y del forzoso u obligatorio.

EMPLEO

Al cierre del ejercicio 2003, en las oficinas principales de IBERDROLA en España trabajaban 8.869 profesionales; 1.620 en las empresas participadas al 100% en España y 2.923 equivalentes en las compañías participadas en Latinoamérica [GRÁFICO 23][CUADROS 55, 56 y 57].

GRÁFICO 23

Plantilla de IBERDROLA 2003



CUADRO 55

Distribución por organización

Organización	Número de empleados	
	2002	2003
Alta Dirección	68	62
Áreas Operativas	7.842	7.379
Áreas Corporativas	1.512	1.428
Total	9.422	8.869

CUADRO 56

Empresas participadas al 100% en España

Organización	Número de empleados	
	2002	2003
Iberdrola Ingeniería y Consultoría	775	772
Iberdrola Energías Renovables	35	150
Inmobiliaria Apex	103	125
Amara	230	296
IOMSA	96	217
EnergyWorks	52	53
Gas y otros	6	7
Total	1.297	1.620

CUADRO 57

Presencia de IBERDROLA en Latinoamérica*

Organización	Número de empleados	
	2002	2003
Brasil	2.126	2.087
Chile	115	127
Bolivia	145	326(**)
México	190	215
Guatemala	167	168
Total	2.743	2.923(***)

* Plantilla asociada al % de participación de IBERDROLA, que puede consultarse en el capítulo "Información Complementaria".

** Se incorporan Elfeo, Edeser y Cadeb.

*** La plantilla total de las empresas asciende a 6.717 personas en 2003

En un sector caracterizado históricamente por una baja presencia femenina, se observa una progresiva mejora del índice de mujeres en las compañías del Grupo, especialmente en las posiciones que requieren mayor cualificación [CUADROS 58, 59 y 60].



CUADRO 58

Distribución por sexo

Oficinas principales	2003	
	Hombre	Mujer
Mandos y técnicos superiores	79,4%	20,6%
Técnicos medios	93,4%	6,6%
Prof. de oficio, auxiliares y advos.	87,8%	12,2%
Total	88,4%	11,6%



Modelo organizativo

El modelo organizativo de IBERDROLA está basado en niveles profesionales y pretende lograr una organización más flexible, valorar la contribución real de las personas a los puestos y facilitar una gestión integral de los recursos humanos.

Generación de empleo

IBERDROLA genera empleo estable y de calidad. Durante el año 2003, se puso en marcha un Plan de Empleo para asegurar el relevo y renovación generacional de profesionales de la Compañía, incorporando a la misma 119 personas.

Cabe destacar que casi la totalidad de los contratos son de carácter indefinido (el 99,81%), siendo la edad media de 46,2 años y la antigüedad media de 21,4 años [CUADROS 61 y 62].

En el ejercicio 2003, se desarrollaron e hicieron públicos los principios que integran la Política de Reclutamiento y Selección, inspirados en el Código de Conducta Profesional:

1. Principio de no discriminación e igualdad de oportunidades.
2. Principio de reclutamiento universal.
3. Principio de selección basado en el mérito y capacidades de los candidatos.

IBERDROLA colabora con universidades y centros académicos, a través de los Convenios de Cooperación Educativa, ofreciendo conocimientos y experiencia a los alumnos y facilitando su incorporación al mercado laboral.

En 2003, 281 estudiantes realizaron prácticas en IBERDROLA (España).

En Latinoamérica, Coelba Y Cosern (Brasil) cuentan con el Programa de Estágio Curricular, dirigido a universitarios. En Cosern (Brasil), 118 estudiantes realizaron prácticas mediante este programa.

Coelba creó, además, el Programa Jovem Cidadão, que perfecciona el Programa Aprendendo a Trabalhar, cuyo objetivo es promover el desarrollo personal y profesional de menores pertenecientes a familias socialmente carentes. En 2003 participaron en el mismo, 140 adolescentes. Por este programa Coelba recibió el premio TOP RH 2003, concedido por la ABRH y ADVB.

CUADRO 59

Empresas participadas al 100% en España 2003

	Hombre	Mujer
Iberdrola Ingeniería y Consultoría	68,3%	31,7%
Iberdrola Energías Renovables	83,3%	16,7%
Inmobiliaria Apex	52,8%	47,2%
Amara	78,7%	21,3%
IOMSA	94%	6%
EnergyWorks	94,3%	5,7%
Gas	85,7%	14,3%

CUADRO 60

Latinoamérica 2003

	Hombre	Mujer
Brasil	78,6%	21,4%
Chile	89,6%	10,4%
Bolivia	91,6%	8,4%
México	85,6%	14,4%
Guatemala	77%	23%

CUADRO 61

Empresas participadas al 100% en España **2003**

	Edad media	Antigüedad media
Iberdrola Ingeniería y Consultoría	35,7	7,1
Iberdrola Energías Renovables	38,6	0,3
Inmobiliaria Apex	35,2	3,6
Amara	36	2,9
IOMSA	27,5	1,9
EnergyWorks	36,4	4,4
Gas y otros	28,7	0,2

CUADRO 62

Latinoamérica **2003**

	Edad media	Antigüedad media
Coelba (Brasil)	42	18
Cosern (Brasil)	40	16
Celpe (Brasil)	40	15
Essal (Chile)	35	8
Electropaz (Bolivia)	43	13
Elfeo (Bolivia)	40	12
Edeser (Bolivia)	37	5
Iberdrola México	33	2
EEGSA (Guatemala)	38	13

En materia de contratación de personas con discapacidad, cabe destacar el Programa de Empleo para el Portador de Deficiencia Física, desarrollado por Celpe y Cosern (Brasil).

Modelo de compensación

El modelo de compensación de IBERDROLA está vinculado a los resultados del negocio y persigue:

- Compartir el éxito y el riesgo de la Compañía con los profesionales que la integran.
- Ofrecer recompensas equitativas y competitivas de acuerdo al mercado en el que IBERDROLA desarrolla su actividad.



- Reconocer el esfuerzo, el compromiso y la creación de valor.
- Valorar la experiencia, la energía y el empuje, la diversidad, la polivalencia y la flexibilidad, así como las experiencias internacionales.
- Evaluar justa y sistemáticamente los resultados.
- Recompensar en función del desempeño.

El modelo de compensación de IBERDROLA fija un paquete retributivo de acuerdo a los siguientes criterios:

- Marco laboral flexible.
- Salario bruto fijo y retribución variable, basados en niveles profesionales y en los procesos de evaluación de desempeño y objetivos.
- Retribuciones en especie y otros beneficios sociales.

En 2003, todos los empleados de IBERDROLA participaron en el programa de retribución variable como resultado de un proceso de evaluación individual.

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

Beneficios sociales

- Plan de pensiones.
- Seguro colectivo de vida y accidentes.
- Tarifa eléctrica con condiciones especiales.
- Ayuda para comidas.

Ayudas sociales

- Gratificaciones por antigüedad para empleados que cumplen 25 y 40 años de servicio. En 2003 hubo 649 homenajeados.
- Ayudas especiales para atender las necesidades de hijos y cónyuges discapacitados. En 2003 se beneficiaron de estas ayudas 76 empleados.
- Ayudas para estudios, dirigidas a hijos de empleados. En 2003 se concedieron 388 ayudas.
- Ayudas especiales por fallecimiento en accidente de trabajo.
- Anticipos especiales. En 2003 se concedieron 247 anticipos.
- Apartamentos de recreo en zonas costeras en los que se alcanzó un 87% de ocupación.
- Festival de los Reyes Magos. En 2003, se repartieron juguetes a 3.950 hijos de empleados con edades comprendidas entre los 0 y 10 años.



Beneficios y ayudas sociales en Latinoamérica

Las empresas de Latinoamérica cuentan con beneficios y ayudas sociales específicos para sus empleados, que varían en función del país y la empresa, pero que se sitúan por encima de lo que exige la legislación local.

Los seguros de asistencia sanitaria y de vida y las ayudas de comida y de transporte son los más generalizados. Cabe destacar las ayudas para guardería y parvulario y para hijos con discapacidad que conceden las empresas brasileñas, además de la ayuda a la maternidad que otorgan Coelba y Cosern.

RELACIONES LABORALES

Negociación colectiva y representación sindical

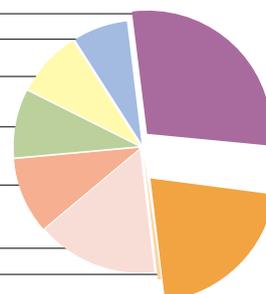
IBERDROLA respeta el derecho de sus empleados a ser representados por sindicatos u otros representantes legítimos y a participar en negociaciones con ellos para alcanzar convenios y acuerdos sobre condiciones laborales.

En España, todos los empleados están cubiertos por convenios colectivos. De acuerdo al compromiso de diálogo social adquirido por ambas partes, IBERDROLA cuenta con la presencia sindical como órgano representativo de los empleados en los distintos aspectos de organización y gestión [GRÁFICO 24].

GRÁFICO 24

Representación sindical en España

UGT:	28,48%
USO:	7,10%
ELA:	8,58%
CGT:	8,90%
CCOO:	9,71%
ASCI:	15,70%
Otros:	0,49%
SIE:	21,04%

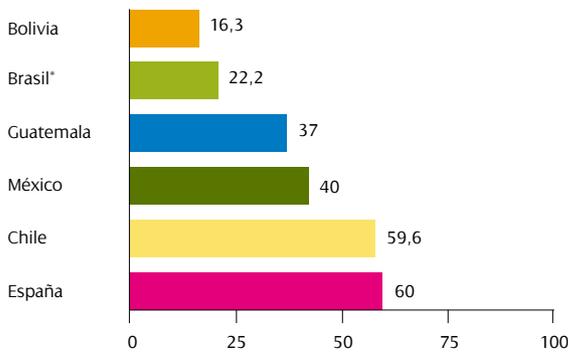


Así, existe una comisión paritaria para resolver cualquier duda o divergencia en la interpretación del convenio y cuatro subcomisiones mixtas para las cuestiones derivadas de la interpretación y aplicación de las normas.

En Latinoamérica, las empresas también cuentan con la participación efectiva de los empleados en las negociaciones de los aspectos relacionados con el entorno laboral, a través de organizaciones sindicales. Se han creado además las vías para transmitir a la plantilla los planes, estrategias y resultados, y recoger sus inquietudes y propuestas [GRÁFICO 25].

GRÁFICO 25

Empleados representados por sindicatos independientes (%)



* El 84,65% está representado por el sindicato de la categoría a la que pertenece

Plan de Adecuación de Plantilla

En julio de 2003, la Dirección General de Trabajo y Asuntos Sociales autorizó un Expediente de Regulación de Empleo que afecta a las empresas situadas en España que se encuentran dentro del ámbito del II Convenio Colectivo de IBERDROLA Grupo.

La adopción y aplicación de esta medida, que es universal, voluntaria y no discriminatoria, se está realizando en colaboración y diálogo permanente con los representantes de los trabajadores y con las autoridades públicas competentes.

Durante su período de vigencia, hasta el 31 de diciembre de 2006, se verán afectados un máximo de 3.168 trabajadores. En todos los casos existe una comunicación formal a los interesados y se contemplan las circunstancias concretas de cada profesional.

Simultáneamente a la adopción de esta medida, IBERDROLA puso en marcha un Plan de Empleo que prevé el relevo y renovación generacional de la plantilla, ofreciendo oportunidades a nuevos profesionales.

Previsiones disciplinarias

El convenio colectivo vigente en España regula las faltas y sanciones que delimitan los incumplimientos de las obligaciones laborales con sus distintas graduaciones y su sanción, así como la formalización de los expedientes disciplinarios.

Libertad de expresión

IBERDROLA respeta el principio de libertad de expresión. Todos los empleados tienen plena libertad para poner de manifiesto cualquier duda en la medida que afecte a sus relaciones laborales individuales, así como con terceros, dentro y fuera de la organización empresarial.

Se dispone de un buzón de sugerencias donde los empleados pueden hacer llegar sus iniciativas, quejas e inquietudes.

Asimismo, existe un procedimiento de consulta, con compromiso de confidencialidad y anonimato, para formular preguntas respecto a los compromisos adquiridos tanto por IBERDROLA como por el propio profesional, en relación con el Código de Conducta Profesional.



Por otro lado, IBERDROLA ha puesto en marcha iniciativas que permiten hacer llegar a la Dirección las inquietudes de los empleados respecto a la marcha de la Sociedad, como el Programa Comparte y las reuniones de la plantilla con el Vicepresidente y Consejero Delegado.

En Latinoamérica cabe mencionar el Programa Cara a Cara de Coelba (Brasil) o el modelo de Gestión Participativa adoptada por Cosern (Brasil).

Política de permisos y jornada de trabajo

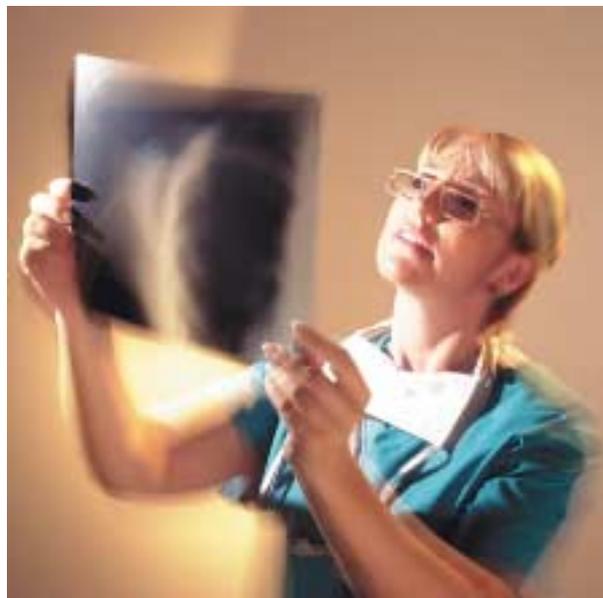
La jornada de trabajo de IBERDROLA es de 37 horas semanales, con cierta flexibilidad en los horarios de entrada y salida, y con un período de jornada intensiva para el personal de oficina, que abarca del 1 de junio al 15 de septiembre.

Además de los derechos derivados de la normativa legal española, el convenio colectivo de IBERDROLA recoge el régimen de permisos y licencias para cursar estudios, realizar trabajos a tiempo parcial, ampliar la excedencia por maternidad y otros supuestos.

Política de apoyo a la maternidad

IBERDROLA, consciente de las dificultades que se encuentran los profesionales que trabajan en el mundo de la empresa para conciliar el proceso de maternidad y cuidado de hijos pequeños, quiere contribuir a hacer compatible la experiencia de la maternidad con una carrera profesional de éxito. Así, en 2003 implantó una política de apoyo a la maternidad y a la familia basada en dos medidas muy concretas:

- Un permiso retribuido de 15 días naturales a disfrutar con antelación a la fecha prevista del parto. En 2003, 14 personas disfrutaron del mismo.
- Una jornada flexible de cinco horas diarias, tras finalizar el permiso legal por maternidad y durante el período restante, hasta completar los 12 siguientes meses desde la fecha del parto, con el 100% del salario. En 2003, 47 personas disfrutaron de esta medida.



SALUD Y SEGURIDAD

La seguridad para IBERDROLA es un imperativo social, ético y económico que forma parte de su concepto de sostenibilidad y su responsabilidad social.

IBERDROLA ha lanzado un Plan de Seguridad con el reto de lograr cero accidentes

Fiel a su afán de superar sus resultados y con el objetivo ambicioso de alcanzar cero accidentes, IBERDROLA ha elaborado un Plan Especial de Impulso de la Prevención de Riesgos Laborales que se fundamenta en el máximo compromiso con la seguridad y la salud laboral, y cuyos aspectos destacables son:

- La integración de los criterios preventivos en la organización.
- La mejora continua en la eficiencia del sistema de prevención.
- El impulso de la formación y de la participación social.
- El incremento del seguimiento preventivo en los trabajos contratados.

IBERDROLA cuenta con la Certificación OHSAS 18001 de Prevención de Riesgos Laborales para IBERDROLA S.A., Iberdrola Generación S.A., Iberdrola Distribución Eléctrica S.A. e Iberdrola Ingeniería y Consultoría S.A. En la actualidad está en proceso de realización la primera auditoría de seguimiento.

Organización de la Prevención

Responsabilidad ejecutiva

La responsabilidad de la prevención reside en la línea operativa. Los órganos ejecutivos de implantación y coordinación son las juntas coordinadoras de prevención, en estrecha relación con el servicio de prevención.

Servicio de Prevención

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

Participación

IBERDROLA cuenta con 38 comités locales de seguridad y salud, además de un comité central, constituidos de acuerdo con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en los que participan 258 personas.

Salud laboral

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

En 2003 se realizaron 6.831 reconocimientos, de los cuales el 97% resultaron aptos para el trabajo.

Las campañas sanitarias y de vacunación permiten prevenir patologías específicas y se practica igualmente la detección y el tratamiento de enfermedades infecciosas. La escasa incidencia de la infección por VIH hace que se trate, en su caso, de manera individualizada. Estas actuaciones se llevan a cabo manteniendo un completo nivel de confidencialidad.

Método de registro y notificación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

IBERDROLA dispone de un procedimiento de registro y notificación de enfermedades profesionales y



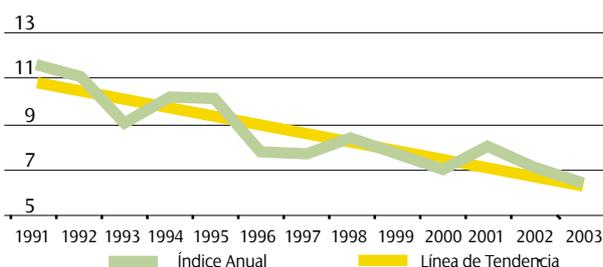
accidentes de trabajo que asegura el cumplimiento estricto de los trámites de los mismos. Las enfermedades profesionales y los accidentes de trabajo son comunicados al Servicio de Prevención, a la autoridad laboral y a los representantes de los trabajadores.

Principales indicadores

El compromiso con la prevención que mantiene IBERDROLA se refleja en el Índice de Frecuencia de la accidentalidad, que continúa su tendencia decreciente. Así, en 2003 descendió un 14% respecto al año anterior, hasta un valor de 6,68, por debajo de la media nacional y del sector eléctrico [GRÁFICO26][CUADRO 63].

GRÁFICO 26

Evolución del Índice de Frecuencia *



(*) índice de Frecuencia = Número de accidentes con baja por millón de horas trabajadas

La media anual de formación por empleado en materia de prevención se aproximó a las tres horas

CUADRO 63

Principales Indicadores	2003	2002
Accidentes en el trabajo con baja	103	120
Días perdidos por accidentes	6.075	7.204
Índice de frecuencia	6,68	7,40
Índice de incidencia	1,12	1,25
Índice de gravedad	0,39	0,44

Compromiso con la salud y la seguridad en Latinoamérica

En Latinoamérica se han adoptado aquellas medidas que garantizan la salud y seguridad de los empleados, aplicando las reglamentaciones y normas laborales locales vigentes.

Las políticas y actuaciones en materia de salud y seguridad revelan la preocupación y compromiso continuo en la mejora de resultados.

En 2003 Coelba (Brasil) recibió la Medalha de Prata Eloy Chaves, concedida por la Associação Brasileira das Concessionárias de Energia Elétrica por presentar los segundos mejores resultados de entre las empresas de distribución eléctrica.

Cabe destacar acciones como la Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho, Campanha 30' de Segurança o el proyecto Energia Amiga.

Los índices de accidentalidad de Essal (Chile) se mantuvieron por debajo del promedio de las empresas de su sector. Entre las acciones en materia de prevención cabe destacar la consolidación del programa Conductor Seguro o la implementación de un programa de control de riesgos dirigido al personal de las empresas contratistas.



DESARROLLO PROFESIONAL

IBERDROLA, tanto en España como en las empresas de Latinoamérica en las que está presente, invierte en el desarrollo y formación de sus profesionales a través de programas específicos de carácter técnico y gerencial [CUADRO 64].

Plan de Acogida e Integración

La finalidad del Plan de Acogida e Integración es dar la bienvenida a los nuevos empleados, facilitar su adaptación y ofrecerles una visión global del Grupo IBERDROLA. Durante el ejercicio 2003, se celebraron cuatro sesiones en las que participaron 109 profesionales.

En esta línea cabe destacar el Programa de Ambientação de Cosern (Brasil).

CUADRO 64

Número de planes de desarrollo individual

	Colectivo	Planes de Desarrollo Individual	
		Total	%
IBERDROLA, S.A.	666	533	80%
Iberdrola Generación	184	164	89%
Iberdrola Distribución	168	168	100%
Iberdrola Energías Renovables	30	30	100%
Iberdrola Ingeniería y Consultoría	700	685	98%
Total	1.748	1.580	90%

Modelo de Desarrollo Profesional por Competencias

En 2003 se lanzó el Programa Desarroll@, cuyo objetivo principal es potenciar las capacidades de mejora de las personas, estimular su desarrollo, consolidar los valores, actitudes y comportamientos que se pretende conformen la cultura del Grupo IBERDROLA, y propiciar el ejercicio de un liderazgo participativo basado en la comunicación.

Entre las acciones de comunicación y sensibilización para presentar y compartir el modelo cabe destacar:

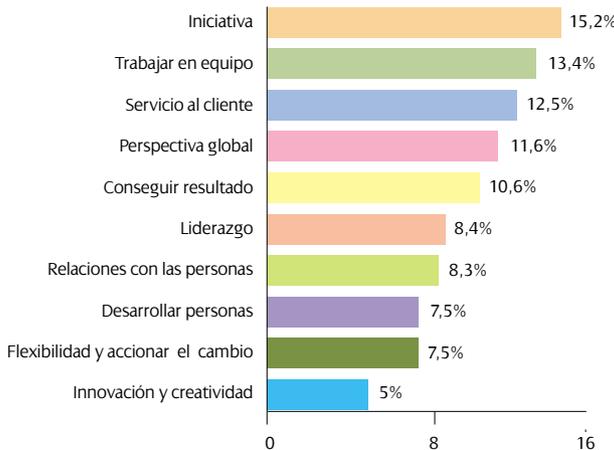
- La distribución del manual y del díptico de presentación.
- La organización de jornadas presenciales sobre Gestión del Aprendizaje y Desarrollo Profesional.
- El desarrollo de un taller *on - line* sobre Gestión del Aprendizaje y Desarrollo Profesional.

En 2003 este modelo se ha aplicado a un colectivo de mandos y técnicos superiores de 1.048 profesionales. El catálogo de competencias técnicas se encuentra en proceso de elaboración.

En el caso de Iberinco, el ámbito de aplicación del modelo fue completo, implicando a un colectivo de 700 profesionales, casi la totalidad de la organización [GRÁFICO 27].

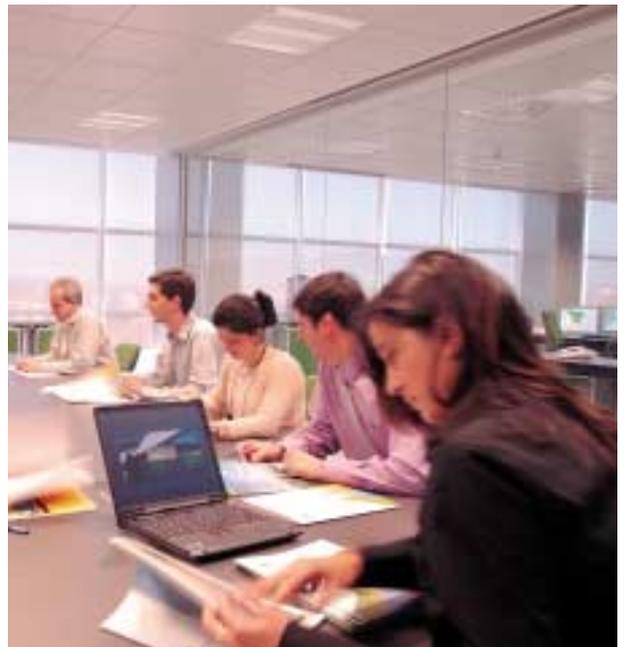
GRÁFICO 27

Competencias más demandadas en los planes de desarrollo



El *Boletín Desarroll@* es una herramienta que cada mes contempla una de las nueve competencias generales y que se encuentra a disposición de todos los empleados a través del Portal del Empleado, en la Intranet Corporativa.

En Latinoamérica, el *Programa Avaliação 360º* es un sistema de evaluación basado en las competencias identificadas en Coelba (Brasil), cuyo objetivo es aumentar la motivación y el compromiso de los profesionales con la estrategia de la empresa.



Formación

La formación en IBERDROLA tuvo como objetivo general en 2003 la mejora del desempeño de sus empleados, haciendo al profesional responsable de su propio desarrollo.

La liberalización completa del mercado energético y la puesta en marcha de nuevos y relevantes proyectos de generación obligaron a prestar una atención especial a la formación relacionada con la actividad propia del sector eléctrico.

Las acciones formativas se desarrollaron e impartieron siguiendo diferentes fórmulas: con medios propios, mediante contratación externa o siguiendo un diseño mixto.

Informe Social

Más del 50% de las acciones formativas a las que asistió el personal de IBERDROLA tuvieron lugar en centros propios de formación. Las principales magnitudes del área de formación en el año 2003 fueron las siguientes: [CUADROS 65, 66 y 67]

CUADRO 65

Principales Indicadores	2002	2003
Horas totales de formación	221.000	247.100
Asistentes	20.000	19.668
Nº de cursos externos gestionados	2.400	2.560
Horas/Empleado	21	26
Horas impartidas con medios propios/Horas totales	54%	54%
Alcance (% de empleados)	66,5%	65,2%

Dentro del marco de la gestión y mejora medioambiental, durante el ejercicio 2003, se realizaron 81 cursos de formación medioambiental, de los que 72 se llevaron a cabo con medios propios. En estas actividades formativas participaron 776 asistentes con una dedicación superior a 4.900 horas.

En 2003, tanto en Essal (Chile) como en IBERDROLA México la mayoría de las horas de formación se orientaron a cubrir necesidades de carácter eminentemente técnico. En el caso de México destacó la preparación del personal para la puesta en marcha de la central de ciclo combinado de Altamira, con una dedicación de 67,76 horas/hombre.

El *Programa Trainee* de Coelba (Brasil), dirigido a recién titulados, tiene como objetivo desarrollar sus competencias técnicas y humanas a lo largo de tres fases (Integração, Rodício y Estágio Técnico).

CUADRO 66

Categorías	Asistentes (%)	Horas/hombre
Mandos y técnicos	14,2	25,3
Técnicos medios	34,7	25,3
Administrativos	8,4	10,1
Profesionales de oficio	37,2	30,3
Auxiliares	1,6	1,4
Otros	4,0	7,6



CUADRO 67

Área formativa	2003
Gestión directiva y relaciones empresariales	27.618
Idiomas	40.380
Específica	90.250
Seguridad y salud laboral	27.117
Informática/Sist. Gestión Información	36.791
Calidad y mejora continua/Medio ambiente	6.060
Otros	18.884
Total (horas de formación)	247.100

En Celpe (Brasil), además de la formación específica en electricidad, cabe destacar la implantación del *Programa Circuito do Saber*, que en 2003 trató temas como Cooperar para Competir o Ética e Espiritualidade: construyendo novas relações de trabalho.

Cosern (Brasil) implantó en el pasado ejercicio el *Programa Educacional* para costear una parte de los estudios a aquellos empleados que lo solicitan. Un programa similar, aunque con una componente principalmente técnica, es el Bolsa Estudio de Coelba [CUADRO 68].

CUADRO 68

Latinoamérica 2003	Horas/Hombre
Celpe (Brasil)	103,6
Coelba (Brasil)	81,03
Cosern (Brasil)	77,52
Essal (Chile)	28,45
EEGSA (Guatemala)	10,93
Iberdrola México	3,41



Programas de desarrollo directivo

Conseguir el equipo de dirección que IBERDROLA necesita para responder al Plan Estratégico, mediante el desarrollo de sus perfiles directivos, y asegurar la gestión del potencial sucesorio, son los objetivos a cubrir con el Programa de Desarrollo de Directivos.

En 2003 se definió el perfil directivo de IBERDROLA, se realizaron entrevistas a los 104 directores de división y se comenzaron a celebrar las reuniones de contraste con los directivos de área.

En Latinoamérica, Coelba (Brasil) cuenta con el Plano de Desenvolvimento de Lideranças (PDL), para formar a los directivos en técnicas de gestión empresarial y de personas, y con el Plano de Sucessão, para identificar y preparar a futuros directivos.

Cosern (Brasil), por su parte, cuenta con el Programa de Desenvolvimento de Executivos y promociona la participación de los gerentes en programas de postgrado.

En Celpe (Brasil), 41 gestores participaron en el Programa de Desenvolvimento Gerencial.

Desarrollo profesional de secretarías

Durante el año 2003 se organizaron grupos de trabajo con las secretarías con el objetivo de fomentar la relación profesional entre ellas, recoger sus necesidades e inquietudes e identificar oportunidades de desarrollo. A partir de estas sesiones se ha procedido a:

- La creación de un Portal común que permite compartir información y documentos, participar en un Foro de consultas y acceder a SecretariaPlus, Portal de Internet específico para secretarías.
- La actualización de sus conocimientos de ofimática.

Programa de desarrollo sin fronteras

En 2003, 102 profesionales intervinieron en el programa de desarrollo tecnológico para directivos y mandos latinoamericanos. Dada la diversidad de áreas de las que procedían los asistentes, se dispuso un marco común y seis programas específicos.

Las sesiones se desarrollaron en un clima de intercambio y aprendizaje mutuo y permitieron profundizar en el conocimiento tanto de los procesos técnicos, operativos, de gestión y de negocio que tiene implantados IBERDROLA en España, como de la realidad de las empresas de los países latinoamericanos.

Actividades de carácter deportivo

IBERDROLA participó en 2003, por segundo año consecutivo, en la XII edición del Raider's Trophy, torneo de aventura interempresas, con dos equipos formados por seis profesionales cada uno de ellos.

La Compañía obtuvo el primer premio en la categoría mixta. Previamente, y durante cuatro fines de semana consecutivos, se realizaron pruebas internas de selección en cuatro ciudades españolas, en las que participaron 116 profesionales.

Además, 45 profesionales de la Empresa participaron en las carreras urbanas de varias ciudades españolas.

COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación es un elemento esencial en la filosofía de Empresa de IBERDROLA y, al mismo tiempo, clave para la implicación de todos sus empleados en el cumplimiento de la misión, objetivos y vocación de orientación al cliente.

Con el propósito de conseguir una comunicación cada vez más transparente y fluida, a lo largo del año 2003 se desarrollaron en España y en Latinoamérica, las acciones internas que a continuación se describen.

Reuniones del Vicepresidente y Consejero Delegado con los empleados

Bajo el lema *Crecemos con toda nuestra energía*, se celebraron reuniones en Bilbao, Valladolid, Madrid y Valencia, a las que asistieron cerca de 2.400 empleados. El objetivo de estos encuentros fue compartir los avances del Plan Estratégico 2002-2006.

Estas reuniones fueron muy bien acogidas y son consideradas muy interesantes por los participantes. La opinión mayoritaria coincide en señalar que este tipo de encuentros ayudan a conocer mejor el avance de la Compañía, al tiempo que subraya su utilidad en términos de comunicación interna.

Programa Comparte

Compartimos la misma energía fue el lema elegido para el desarrollo del Programa Comparte que, mediante la celebración de reuniones en cascada busca fomentar la



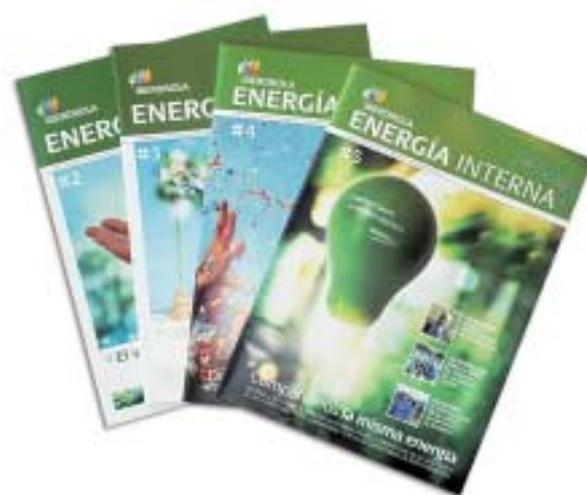
Reunión del Programa Comparte (Valencia)

participación de todos los integrantes de IBERDROLA en los distintos acontecimientos, estrategias y objetivos de la Compañía.

El Programa Comparte se materializó con la celebración de más de 200 reuniones a las que asistió un 82% de la plantilla.

Revistas internas

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



La revista *Energía Interna* experimentó, a lo largo de 2003, una constante adaptación a las preferencias de los empleados.

Esta publicación, que llega tanto a personal en activo como a jubilados, amplió sus contenidos para fortalecer la identificación con IBERDROLA de los empleados y sus familiares.

Otras revistas internas publicadas por la empresa del Grupo IBERDROLA son: *Linha Directa* (Coelba), *Jornal Celpe* (Celpe), *Cosern Hoje* (Cosern), *Iberpaz Hoy* (Electropaz), *Luces* (EEGSA), *Ibernoticias* y *Comunicación Directa* (México).

Ibernoticias Digital

El *Ibernoticias*, puesto en marcha en febrero de 2002, ha ido evolucionando en su forma y periodicidad. Así, a partir de mayo de 2003 adquirió su actual formato digital, similar a los periódicos digitales, lo que le permite una transmisión inmediata y permanente de las noticias relacionadas con la Compañía de interés para los empleados.



Buzón del empleado

El buzón del empleado es una herramienta ágil, sencilla y directa para que los empleados formulen sus preguntas y sugerencias. En él se han recibido más de 200 mensajes sobre diversos temas. La mayoría de ellos han sido tramitados y contestados en uno o dos días.

Otras comunicaciones

- Durante 2003, Ignacio Galán, Vicepresidente y Consejero Delegado, realizó comunicaciones relativas tanto a asuntos profesionales como a temas más personales de los empleados.
- Coelba (Brasil) utiliza también otras vías de comunicación, como Coelba Informa, boletín transmitido por correo electrónico; Portal RH, en su Intranet corporativa; y Click, informativo impreso para temas de trabajo en general.
- Cosern (Brasil) dispone de varios instrumentos de comunicación, como Clarao, informativo incluido además en su Intranet corporativa; y RAT-Responde, línea directa con los empleados, utilizado para responder dudas y consultas en menos de 24 horas.

- Tanto en España como en Latinoamérica se utiliza, de forma generalizada, el correo electrónico para transmitir a todos los empleados las noticias y avisos urgentes, garantizando así su máxima difusión en el menor tiempo posible.
- Asimismo, IBERDROLA y las empresas latinoamericanas emplean habitualmente instrumentos clásicos de comunicación, tales como reuniones informativas, intranets corporativas, carteles y murales.

Concurso Deja Huella

Si IBERDROLA ha superado los 100 primeros años de su existencia ha sido gracias a los miles de hombres y mujeres que desde sus vivencias personales han contribuido a hacerlo realidad.

Con el objetivo de conocer y compartir estas vivencias, IBERDROLA organizó el Concurso Deja Huella, una iniciativa que invitaba a empleados en activo y jubilados a escribir relatos, acontecimientos o anécdotas vividas que tuvieran relación con la Empresa.

Se recibieron más de 260 historias a través de correo electrónico, correo tradicional, cintas magnetofónicas y manuscritos.



ACCIONISTAS Y COMUNIDAD FINANCIERA



El Grupo IBERDROLA dispone de dos elementos básicos de atención y respuesta eficaz a todos los que han depositado su confianza en el valor:

- La Oficina del Accionista
- La Oficina de Relaciones con Inversores

OFICINA DEL ACCIONISTA

IBERDROLA tiene cerca de 22.000 accionistas registrados a los que periódicamente se les remite información sobre la Compañía.

La Oficina del Accionista dispone de varias vías de comunicación con el accionista: el *Boletín de Información para Accionistas*, la web corporativa y el servicio de atención telefónica gratuito.

'Boletín de Información para Accionistas'

Incluye una carta a los accionistas del Vicepresidente y Consejero Delegado, la presentación de los resultados del trimestre, la evolución bursátil y de la rentabilidad total para el accionista, así como las noticias más destacadas del periodo.

Web corporativa

En el área de inversores de la web, los accionistas tienen a su disposición páginas relativas a la información bursátil y dividendos, Informe Anual, resultados,

conferencia call, presentaciones, información legal enviada a la CNMV, noticias, renta fija y un apartado específico dedicado a la Junta General de Accionistas.

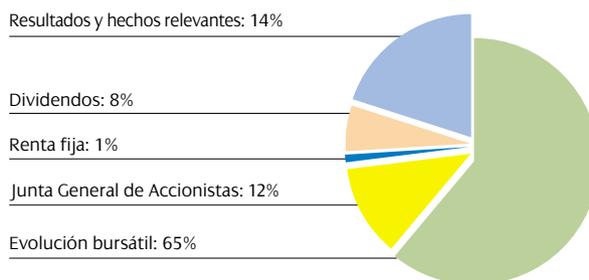
Tanto las consultas de los accionistas recibidas en la dirección de correo electrónico accionistas@iberdrola.com, como las recibidas vía fax o carta, son atendidas puntualmente en la Oficina.

Servicio de atención telefónica

La Oficina del Accionista cuenta con un teléfono gratuito (900 100 019) que atiende cualquier duda o sugerencia de los accionistas. Este teléfono atendió en 2003 más de 26.000 consultas, de las que el 65% estaban relacionadas con la evolución bursátil y la cotización de IBERDROLA [GRÁFICO 28].

GRÁFICO 28

Distribución de consultas al teléfono de atención al accionista de IBERDROLA



De forma complementaria, se remite al accionista cualquier otra información o documentación que solicite en relación con el valor o con la Sociedad.

La Junta General de Accionistas

La Oficina del Accionista también da soporte en las cuestiones relacionadas con la organización y asistencia a la Junta General, para atender el derecho de información de los accionistas, regulado en el artículo 14 de los Estatutos Sociales.

La convocatoria de la Junta General Ordinaria, la documentación previa a la misma, el orden del día y los asuntos a tratar están disponibles en la web corporativa de IBERDROLA.

Además, los días previos a la celebración de la Junta se pone a disposición de los accionistas un servicio de entrega de documentación. A la celebrada en 2003 asistieron 119.507 accionistas, 736 presentes y 118.771 representados, por un total de 600.870.975 acciones, lo que representa un 66,65% del capital social.

En el teléfono del accionista se dio respuesta a más de 3.000 llamadas relativas a la Junta General, el 12% del total de las recibidas a lo largo de 2003.



OFICINA DE RELACIONES CON INVERSORES

La Oficina de Relaciones con Inversores atiende diariamente las consultas de analistas e inversores y facilita información de forma continuada publicándola en la web corporativa y realizando envíos regulares a los inversores y analistas que tiene registrados en su base de datos.

La comunicación con la Comunidad Financiera

En 2003, y siguiendo con la política de comunicación e información dirigida a los inversores institucionales y analistas financieros, se mantuvo una elevada actividad en las principales plazas financieras del mundo.

Durante 2003, y gracias a su buena evolución bursátil, IBERDROLA pasó a formar parte del selectivo índice Euro Stoxx 50. La inclusión de la Compañía en este índice, que agrupa a las 50 mayores empresas cotizadas de la zona euro, ratifica la confianza de los mercados en la Empresa.

IBERDROLA también se incorporó en 2003 al índice FTSE EuroTop 100, en la posición número 82, pasando a ser una de las ocho utilities europeas que forman parte del mismo.

El eje central de la comunicación con inversores y analistas son las presentaciones de resultados de IBERDROLA, de periodicidad trimestral y que son de acceso libre en www.iberdrola.com. Previamente a cada una de ellas, la Compañía envía a los inversores y analistas registrados la documentación necesaria para su seguimiento a través de la web corporativa.



www.iberdrola.com

Estas presentaciones se han realizado físicamente en Madrid y Londres, con la presencia de aquellos inversores y analistas que lo han solicitado.

Asimismo, se organizaron otras presentaciones bajo el formato de conference call para informar de aspectos relativos al desarrollo del Plan Estratégico 2002-2006. En 2003 se celebraron dos con analistas e inversores, con el objeto de informar de las emisiones públicas de bonos en el Euromercado bajo el programa de emisión EMTN.

En 2003 comenzó a enviarse el Boletín trimestral a analistas e inversores, IBE-WATCH, que recoge los principales parámetros operativos, financieros y bursátiles de la actividad de la Compañía en España en cada trimestre.

El 11 de julio de 2003 se celebró en Londres la Jornada sobre Energías Renovables, en la que el Vicepresidente y Consejero Delegado de IBERDROLA se reunió con más de 125 analistas e inversores para dar a conocer a fondo el proyecto de energías renovables de la Compañía, uno de los pilares del Plan Estratégico 2002-2006.



La labor de comunicación en el exterior se concretó en reuniones con más de 360 inversores institucionales en Europa y Estados Unidos y otras presentaciones que contaron con la asistencia de otros 125 inversores y analistas. Adicionalmente, IBERDROLA realiza, al menos dos veces al año, road shows por Europa y Estados Unidos, así como encuentros y reuniones *one on one* con inversores y analistas en el extranjero [CUADRO 69].

Por otra parte, IBERDROLA organiza en sus oficinas de Madrid reuniones periódicas con analistas e inversores, manteniendo un contacto constante. En el año 2003 se mantuvieron reuniones con cerca de 350 interesados.

En el año 2003 se enviaron 38 comunicados a analistas e inversores relativos a información relevante sobre la Compañía.

En la labor de comunicación con la Comunidad Financiera la página web de IBERDROLA cumple también una importante función.

En 2003 el capítulo destinado a los inversores de la web corporativa de IBERDROLA recibió más de 26.000 visitas, que navegaron por más de 275.000 páginas. El promedio diario de páginas visitadas ascendió a 757 y los elementos descargados fueron más de 590.000

Reconocimientos

Ignacio Galán, elegido Primer ejecutivo del sector de las 'utilities' europeo

En febrero de 2003, el Vicepresidente y Consejero Delegado fue elegido primer ejecutivo del sector de las *utilities* europeo, según el resultado de una encuesta realizada entre más de 750 analistas e inversores por el Institutional Investor Research Group para el prestigioso informe Reuters Institutional Investor Report 2003.

Ignacio Galán, Mejor Consejero Delegado en Relaciones con Inversores en los premios concedidos por la revista 'IR Magazine'

El Vicepresidente y Consejero Delegado de IBERDROLA también fue galardonado en octubre de 2003 con el premio al Mejor Consejero Delegado en Relaciones con Inversores, concedido por la revista *IR Magazine* tras la elaboración de un estudio de opinión entre más de 600 analistas e inversores de los mercados de la Eurozona.



Evento de entrega de premios *IR Magazine* (París)

CUADRO 69

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

	Número
Operaciones de inversión y desinversión de carácter estratégico	2
Presentaciones de resultados trimestrales	13
Cambios en el Consejo de Administración e información relevante sobre Gobierno Corporativo	7
Presentaciones sobre la Compañía	7
Información sobre estrategia, objetivos y acuerdos de carácter estratégico	2
Otras comunicaciones sobre hechos relevantes	21
Total	52

Desarrollo sostenible

IBERDROLA se convirtió en la primera compañía eléctrica española en los *rankings* del Dow Jones Sustainability World Index (DJSI World) y del DJSI Stoxx europeo, en los que está presente por cuarto año consecutivo, según los datos de la revisión anual de ambos índices.

IBERDROLA forma parte, asimismo, del Portfolio SAM Sustainability Index Fund y figura entre las empresas destinatarias de fondos de inversión socialmente responsable de Storebrand Investments.

ORGANISMOS REGULADORES



las instituciones comunitarias van a tener cada vez un mayor protagonismo en la regulación de los sectores industriales y, en particular, del ámbito energético.

IBERDROLA ha abierto una oficina permanente en Bruselas, desde la que mantiene contactos habituales con las instituciones de la Unión Europea -Comisión, Consejo y Parlamento-, lo que le permite conocer los problemas que más preocupan a las autoridades europeas y las tendencias imperantes en política energética.

IBERDROLA dispone de una oficina de representación permanente en Bruselas

RELACIONES CON EL REGULADOR

IBERDROLA mantiene relaciones permanentes con los organismos e instituciones responsables de la regulación energética y del correcto funcionamiento del mercado.

Estos contactos permiten a IBERDROLA, por un lado, conocer mejor las inquietudes de los organismos reguladores y, por otro, transmitirles sus opiniones y puntos de vista, a la vez que exponer sus argumentos en la legítima defensa de sus intereses.

Las actividades regulatorias se desarrollan en los cuatro ámbitos administrativos: comunitario, nacional, autonómico y local

Con este fin, IBERDROLA dispone de una estructura de expertos en regulación que se integran y coordinan tanto a nivel corporativo, con una visión general del Grupo, como en cada una de las actividades de sus negocios.

INSTITUCIONES REGULADORAS

Instituciones de la Unión Europea

El 60% de la nueva legislación nacional tiene su origen en las instituciones comunitarias. IBERDROLA es consciente de que este porcentaje va a aumentar y

Instituciones nacionales

Los principales organismos reguladores nacionales en el ámbito energético son: el Ministerio de Economía y la Comisión Nacional de Energía (CNE).

La CNE tiene también, entre sus competencias, tanto las liquidaciones económicas del sector eléctrico como las labores de inspección. IBERDROLA mantiene con las referidas instituciones una relación permanente y continua.

También mantiene relaciones con otros organismos que son responsables de aspectos que afectan a su actividad empresarial, tales como el Servicio y el Tribunal de Defensa de la Competencia y la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Comunidades autónomas y autoridades locales

Las comunidades autónomas y autoridades locales tienen competencias regulatorias, de acuerdo con la legislación general y sectorial.

A través de las delegaciones de la Compañía en las comunidades autónomas, IBERDROLA dispone de presencia institucional en aquellas zonas en las que desarrolla sus actividades, con el objetivo de mantener un contacto fluido con los responsables de las administraciones públicas y participar en la ordenación de las actividades relacionadas con estos órganos administrativos.

OTRAS INSTITUCIONES

Asociaciones empresariales

IBERDROLA forma parte de UNESA, la asociación de la industria eléctrica española, y, a través de ésta participa en EURELECTRIC, su homóloga europea. También forma parte de SEDIGAS, la asociación de la industria del gas.

La Compañía participa activamente en los múltiples foros de trabajo que se organizan en dichas asociaciones.

Organismos de normalización

Asimismo, participa en los grupos de trabajo de los organismos dedicados a la normalización, AENOR en España y CENELEC en Europa.

POLÍTICA DE RELACIÓN CON LOS ORGANISMOS REGULADORES

Para IBERDROLA, las relaciones con los organismos reguladores deben estar presididas por el espíritu de colaboración necesario para que los resultados sean eficientes, tanto para el sector empresarial como para el interés general. Para ello, facilita toda la información que las autoridades demandan y les presta apoyo.

Entre los diferentes tipos de relaciones que se mantienen con dichos organismos se pueden citar los siguientes:

Entrega de información

En el ejercicio habitual de su actividad, los organismos reguladores requieren que, de forma periódica, las empresas les faciliten diversos tipos de información relacionada con la actividad empresarial.

También, y de forma más coyuntural, requieren información o colaboración para realizar algún estudio o completar al detalle la regulación existente.

IBERDROLA considera que las relaciones con los organismos reguladores deben estar basadas en la confianza mutua y, en consecuencia, la información que proporciona debe ser fiable y estar contrastada, disponiendo de una organización estructurada para dar respuesta a estas necesidades.

Tramitación de la reglamentación

El desarrollo de un sistema regulatorio requiere de la participación de todos los agentes interesados. IBERDROLA es consultada oficialmente durante el proceso de tramitación de la nueva normativa.

La Compañía se encuentra representada en los Consejos Consultivos de Electricidad y de Gas, a través de los representantes de UNESA y de los comercializadores, respectivamente.

También colabora en grupos de trabajo constituidos para desarrollar con detalle la regulación, como por ejemplo los procedimientos operativos para el cambio de suministrador de los pequeños consumidores.

En todos los casos, IBERDROLA da respuesta a las solicitudes recibidas, exponiendo su opinión sobre el tema consultado.

Autorización y construcción de las instalaciones

La construcción de cualquier tipo de instalación requiere de su previa autorización por parte de la administración competente. También la fase de la explotación debe hacerse conforme a la normativa existente.

En ambas etapas, IBERDROLA colabora con los organismos responsables, con el objetivo de que la utilización de las instalaciones se haga en las mejores condiciones económicas, medioambientales y sociales.

Supervisión y vigilancia

Los organismos reguladores, en el ejercicio de sus competencias, pueden instruir diversos tipos de expedientes a las empresas operadoras si consideran que la legislación existente o los intereses de los consumidores pueden ser vulnerados. Los expedientes pueden ir desde el meramente informativo hasta el sancionador.



Las comunidades autónomas también pueden promover aperturas de expedientes en relación con los incidentes que producen interrupciones relevantes en el suministro.

IBERDROLA siempre está dispuesta a colaborar en la resolución de todos estos expedientes, aportando tanto la información solicitada como la adicional que considera de interés, exponiendo los argumentos que mejor defienden su modo de proceder.

PRINCIPIOS EMPRESARIALES

IBERDROLA ha internalizado unos principios empresariales relacionados con el ámbito regulatorio que dirigen su actuación en este campo y que defiende y mantiene en sus relaciones con los organismos regulatorios. Entre ellos destacan:

Mercado

IBERDROLA considera que el mercado en competencia, en el que los agentes económicos desarrollan y gestionan eficientemente sus recursos, es el mejor medio para maximizar el bienestar social.

En consecuencia, la Compañía es partidaria de que la regulación promueva la liberalización energética y elimine los obstáculos que puedan existir para que los agentes actúen en igualdad de oportunidades y los usuarios finales puedan elegir la oferta que mejor satisfaga sus intereses.

Competencia

IBERDROLA considera que es una empresa capaz de competir en un mercado en el que no exista discriminación entre los agentes, siendo contraria a toda práctica anticompetitiva o de abuso de poder de mercado.

IBERDROLA, que se declara empresa escrupulosa con la legalidad vigente, ha venido desarrollando en los últimos años procedimientos internos relativos al derecho de la competencia, sensibilizando e instruyendo a los empleados en la materia, para identificar qué conductas son lícitas y cuáles no, evitando siempre la práctica de estas últimas.

La Dirección de Asuntos Jurídicos de IBERDROLA tiene el objetivo de publicar, en el año 2004, un Manual de Buenas Prácticas en Derecho de la Competencia, que se complementará con un plan de formación para los responsables y empleados que desempeñen actividades relacionadas con esta materia.

Transparencia

IBERDROLA considera que la elaboración y aplicación de la regulación debe hacerse con la participación de todos los agentes y con total transparencia.

Por ello, es partidaria de un proceso regulatorio en el que tanto la administración competente, como los agentes interesados hagan públicas sus propuestas, al menos en dos rondas de alegaciones, hasta su redacción definitiva.

Mercado de la Unión Europea

IBERDROLA es consciente de que el mercado energético debe contemplarse con una óptica europea en la que los agentes podrán realizar ofertas a un mayor número de clientes y éstos, a su vez, podrán elegir entre suministradores situados en diferentes Estados miembros, aumentando la competencia.

Por ello, promueve que se eliminen las barreras regulatorias y físicas que dificultan la constitución del mercado único de la energía, facilitando la consolidación de dicho mercado.

Visión a largo plazo

El sector energético es un sector que requiere grandes inversiones en infraestructuras con elevados plazos de construcción y una larga vida útil.

Por este motivo, IBERDROLA es partidaria de un marco regulatorio predecible, que envíe a los inversores y clientes señales económicas a largo plazo para facilitar las condiciones de seguridad de suministro, eficiencia y respeto al medio ambiente necesarias para un desarrollo sostenible.

En consecuencia, el marco regulatorio debe estar diseñado con una visión de futuro, evitando prácticas inadecuadas de corto plazo, que pretendieran resolver problemas coyunturales, económicos o de cualquier otro tipo, pero que no proporcionan estabilidad al sistema ni a los agentes que actúan en él.



CLIENTES



IBERDROLA gestiona en la actualidad 17 millones de clientes en España y Latinoamérica

CUADRO 70

Número de Clientes

	2003	2002
España	9,4	9,2
México-Guatemala	0,72	0,68
Sudamérica	6,8*	6,3
Total	16,92	16,18

(*) Se incorporan Elfeo, Edeser y Cadeb

IBERDROLA EN LOS MERCADOS ENERGÉTICOS

Mercado español

IBERDROLA comercializa electricidad y gas natural en España, en un mercado liberalizado desde el día 1 de enero de 2003. Las características de este mercado y los resultados obtenidos se recogen en el Informe de Actividades de este documento, en el negocio comercial.

Mercado latinoamericano

IBERDROLA distribuye energía en Latinoamérica, por medio de diferentes empresas:

- Brasil: Coelba
Cosern
Celpe
- Guatemala: Corporación Empresa Eléctrica de Guatemala-EEGSA
- Bolivia: Electropaz
Elfeo
- México: Diferentes empresas de generación

Los clientes atendidos por el Grupo IBERDROLA se recogen en el [CUADRO 70].

IBERDROLA es la compañía eléctrica con mejor reputación de marca

De acuerdo con el informe IRMA, que analiza la posición de las eléctricas en la mente de los consumidores, IBERDROLA es la eléctrica con mejor reputación de marca. Este informe está elaborado por las consultorías Villafañe & Asociados Consultores y Análisis e Investigación, y los resultados fueron publicados por el diario económico *Expansión*.



Acto de entrega de los Premios Príncipe Felipe a la Excelencia Empresarial



PRODUCTOS Y SERVICIOS DE IBERDROLA EN ESPAÑA

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

IBERDROLA ofrece a sus clientes electricidad y gas natural. Durante 2003 la Compañía se convirtió en pionera en la comercialización de Energía Verde. Esta, se vende junto al correspondiente certificado, procede de fuentes de energía 100% renovables, que no producen emisiones de gases causantes del efecto invernadero.

IBERDROLA ofrece, además, los siguientes productos y servicios relacionados con la energía:

- Productos y servicios dirigidos a empresas: instalación y mantenimiento de infraestructuras, continuidad de suministro, ahorro de energía, asesoramiento y gestión de contratos de energía, mejora del medio ambiente.
- Equipamiento para el hogar: calefacción (por gas natural o electricidad), aire acondicionado, agua caliente sanitaria (por gas natural o electricidad), domótica, seguridad (alarmas, teleasistencia, entre otros).

IBERDROLA cuenta además con la tienda virtual www.mundogar.com, en la que se ofrecen productos y servicios para el hogar.

- Telecomunicaciones: IBERDROLA ha iniciado la comercialización de la tecnología PLC (Power Line Communication), que permite navegar por Internet en banda ancha utilizando el cable de la luz.

A través de la sociedad Neo-Sky, se ha llevado la sociedad de la información a poblaciones donde el acceso a Internet y a la banda ancha no era posible.

Se ha instalado Internet de 2 Mb/seg en 83 poblaciones de la Comunidad de Madrid y en 103 de Zaragoza, en colaboración con la Diputación Provincial.

Por otra parte, mediante la tecnología LMDS (banda ancha vía radio), Neo-Sky ofrece a las empresas acceso a Internet a 4 Mb/seg, más del doble de la velocidad de las soluciones existentes.



CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

IBERDROLA pone a disposición de sus clientes, tanto españoles como latinoamericanos, un conjunto de canales de comunicación que les permite un contacto permanente con la Compañía.

Teléfono del cliente

En España, el servicio de atención telefónica (901 20 20 20) atiende al cliente 24 horas al día y 365 días al año.



Centro de atención telefónica al cliente de IBERDROLA (Madrid)

Asimismo, IBERDROLA cuenta con un teléfono de empresas para atender sus consultas específicas.

En Bolivia, Electropaz atendió en 2003 más de 204.000 llamadas de sus clientes a través de Fonoluz, el teléfono de atención al cliente activo 24 horas al día y 365 días al año.

En Guatemala, la Empresa Eléctrica de Guatemala atiende también a sus clientes a través del teléfono de atención activo las 24 horas de los 365 días del año, que recibió en 2003 más de 97.000 llamadas de promedio por mes.

En Brasil, Cosern presta a sus clientes un servicio de atención telefónica gratuito, 24 horas al día y 365 días al año, que atendió en 2003 cerca de 1,5 millones de llamadas.

Internet

La página web www.iberdrola.com ofrece al cliente todo tipo de información útil y permite realizar, a través de su oficina virtual, todo tipo de gestiones.

Además, IBERDROLA envía mensualmente a sus más de 40.000 suscriptores, a través de correo electrónico, tres boletines informativos orientados al hogar, negocios y promotores e instaladores, respectivamente.

En 2003, IBERDROLA creó un sitio monográfico de energía verde, al que se accede a través de su página web.

Las empresas iberoamericanas ofrecen servicios a sus clientes a través de sus páginas web:

- Coelba www.coelba.com.br
- Celpe www.celpe.com.br
- Cosern www.cosern.com.br
- Electropaz www.electropaz.com
- EEGSA www.eegsa.com



Agencias y puntos IBERDROLA

Las empresas del Grupo IBERDROLA disponen de agencias comerciales y puntos de atención personal a clientes. En España, la empresa cuenta con 67 agencias y 45 puntos de atención.

En Brasil, Cosern tiene 20 agencias de atención al cliente, que realizaron 700.000 gestiones en 2003. En Bolivia, Electropaz dispone también de nueve agencias en las principales ciudades de su área de concesión (La Paz, El Alto, Viacha y Achacachi).



Tienda *Soluciones para tu vida* (Madrid)

Folleto e información en factura

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

Otros canales

Las empresas brasileñas trabajan con los consejos de consumidores, creados por ley, que tienen carácter consultivo y que están orientados al análisis de temas ligados al suministro, las tarifas y la adecuación de los servicios prestados. Están formados por representantes de los diferentes segmentos de clientes, organizaciones de consumidores y la Administración del Estado.

Encuestas de satisfacción de los clientes

IBERDROLA cuenta con diversos procedimientos para medir anualmente la satisfacción de sus clientes con el servicio prestado y la calidad de los procesos. De este modo, la Compañía dispone de la información precisa para responder adecuadamente a las necesidades e inquietudes de sus clientes y mejorar el servicio que se les ofrece.

En España se realizan esencialmente dos tipos de estudios: *La Voz del Cliente*, cuyo objetivo es medir la satisfacción del cliente con el servicio prestado, y, por otra parte, estudios cuantitativos cuyo objetivo es obtener mediciones periódicas de la calidad de los procesos [CUADROS 71 y 72].

CUADRO 71

Índice de satisfacción de clientes (sobre 10)

	2003	2002
Satisfacción general	7,0	7,0
Contratación en agencias	7,7	7,4
Contratación telefónica	7,9	7,1
Atención telefónica	8,3	7,9

CUADRO 72

Índice de Satisfacción global de clientes por sectores (sobre 10)

	2003	2002
Doméstico	7,3	7,3
Pequeño negocio	6,9	6,7
Empresas	6,8	6,8
Total IBERDROLA	7,0	6,9

COMPROMISOS ÉTICOS CON LOS CLIENTES

Confidencialidad de los datos

En IBERDROLA se toman las medidas necesarias para garantizar, en todo momento, la seguridad y confidencialidad de los datos de nuestros clientes. La información de carácter personal que éstos facilitan está protegida por la Ley Orgánica de Protección de Datos.

IBERDROLA ha establecido los procedimientos y desarrollos necesarios para cumplir los requisitos relativos a la política de privacidad, cuidando aspectos como la inscripción de ficheros en la Agencia de Protección de Datos, el deber de secreto de empleados y personal subcontratado, la información al cliente en la recogida de datos de carácter personal, el consentimiento para el tratamiento de sus datos y la atención de los derechos de los clientes.

IBERDROLA ha establecido los procedimientos organizativos y desarrollos informáticos necesarios para el cumplimiento de la política de privacidad

La realización de tratamiento de datos de carácter personal por cuenta de terceros, con motivo de prestaciones de servicio, está regulada contractualmente, detallando las medidas de seguridad que el encargado del tratamiento está obligado a implementar.

Publicidad y prácticas comerciales

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

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

Además, IBERDROLA ha suscrito el Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad en Internet y así lo hace saber a sus clientes mediante la inserción del Sello de Confianza On Line en su página web.

LOS CLIENTES Y LA ACCIÓN SOCIAL

IBERDROLA participó en 2003, junto con la Federación Española de Familias Numerosas, en el *Plan+Familia*, para favorecer el ahorro de las familias de 3 ó más hijos. Asimismo, la Compañía firmó un acuerdo de colaboración con la Asociación Antares, para la atención a los discapacitados psíquicos y a sus familias.

IBERDROLA desarrolla desde el año 2000 una serie de acciones sociales en el marco del Programa Marketing con Causa. El objetivo de este Programa es el desarrollo de proyectos en países y regiones desfavorecidas de América Latina.

Los clientes de IBERDROLA participantes en el programa recibieron información del desarrollo del proyecto y tuvieron la posibilidad de aportar sus sugerencias para la mejora de esta iniciativa, solicitar un dossier informativo o recibir semillas de café, uno de los cultivos básicos de la economía agrícola de Aguamecate, donde se llevó a cabo uno de los proyectos.

Además, seis clientes de IBERDROLA viajaron a Guatemala para ver sobre el terreno el proyecto realizado y compartir una experiencia única con los beneficiarios del mismo.



PROVEEDORES



DIMENSIÓN DEL ÁREA

El Grupo IBERDROLA dispone de más de 35.000 proveedores (el 80% son españoles) para realizar sus aprovisionamientos en España y México, con los que gestionó un volumen de compras de 3.200 millones € durante 2003 [CUADRO 73].

Las empresas participadas y gestionadas en Latinoamérica disponen de más de 18.000 proveedores, con un volumen de compra superior a 790 millones € en 2003 [CUADRO 74].

CUADRO 73

Proveedores registrados en España	35.778
Españoles	33.939
Extranjeros	1.839
Proveedores con algún pedido en 2003	6.757

Proveedores registrados en Latinoamérica	18.674
Proveedores con algún pedido en 2003	6.568

CUADRO 74

	Mill. €
Volumen de contratación en España	3.211
Energía	873
Combustibles	627
Obras y Servicios	498
Materiales y Equipos	273
Construcción de Centrales	817
Otros conceptos	123
Volumen de contratación en Latinoamérica	794

PRINCIPIOS BÁSICOS DE RELACIÓN

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

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

Objetividad e imparcialidad

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

Transparencia

Los procesos de contratación están soportados en sistemas que aseguran el cumplimiento de los principios de objetividad, transparencia e igualdad de oportunidades. Cuando lo exige la legislación, IBERDROLA publica los anuncios pertinentes para que el mercado esté adecuadamente informado.

Igualdad de oportunidades

IBERDROLA utiliza con frecuencia las subastas por Internet como método habitual de adjudicación, debido a la transparencia e igualdad de oportunidades que otorga al proceso.

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

Confidencialidad

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

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

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

REQUISITOS DE LOS SUMINISTRADORES Y SUS PRODUCTOS

En España los suministradores y los productos suministrados deben cumplir los siguientes requisitos:

Normalización

Para los productos tipificados de compra recurrente, IBERDROLA respeta la normativa nacional e internacional y colabora con los suministradores en el establecimiento de los estándares que ayuden a mejorar la calidad en el sector.

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

Calidad

En equipos y materiales estratégicos, se exige y está implantada la Certificación ISO-9000. También está en fase de implantación la certificación de dichos equipos y materiales a través de marcas de calidad (por ejemplo, la marca N de AENOR).

Además, IBERDROLA trata de establecer acuerdos de calidad concertada con sus proveedores. Estos acuerdos se establecen para el binomio proveedor-producto y requieren una auditoría al año y una revisión de la documentación generada.

IBERDROLA dispone de 15 acuerdos vigentes de calidad concertada con sus proveedores



Seguridad

La Compañía exige el cumplimiento de las normas contenidas en la Ley 31/95 sobre Prevención de Riesgos Laborales y el desarrollo del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con el Real Decreto 1627/97 y con el Real Decreto 614/2001 cuando es de aplicación.

Así se recoge en las Condiciones generales del Grupo IBERDROLA para la contratación de obras y servicios.

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

IBERDROLA fomenta y estimula la implantación de Sistemas de Gestión Medioambiental (SGMA) en la gestión de la cadena de compras, como parte del proceso de mejora continua de sus proveedores, exigiéndolo para los nuevos suministradores de materiales, obras y servicios que solicitan ser calificados en productos considerados críticos o estratégicos.

En 2003, el 71% de los suministradores habituales de equipos y materiales, y el 61% de suministradores de obras y servicios de IBERDROLA, tenían implantados (o se encontraban en fase de implantación) Sistemas de Gestión Medioambiental.

IBERDROLA estableció en 2002, el Premio al Suministrador del Año, con objeto de reconocer la calidad del servicio de los suministradores y de incentivar su progreso continuo en la búsqueda de la excelencia en áreas tan fundamentales como el desarrollo sostenible, la calidad, el respeto al medio ambiente y la prevención de riesgos laborales.

En el año 2003, el Premio al Suministrador del Año fue concedido a Ormazábal, Siemsa Este, ZIV Aplicaciones y Tecnología, Benito S.A., e IBM



Entrega del Premio IBERDROLA 2003 al Suministrador del Año

CANALES DE RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

Centro de análisis y desarrollo de suministradores

IBERDROLA ha creado recientemente un centro para el análisis y desarrollo de suministradores con el objetivo de establecer unas relaciones óptimas con los mismos, que aseguren la mejora continua de la calidad y les permita a su vez conseguir un incremento en la competitividad.

Centro de atención al suministrador

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

Campañas de envío de información

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

Durante 2003 envió información sobre la segregación en sociedades, la entrada en vigor del euro, el portal del suministrador en Internet, la nueva organización de compras de IBERDROLA, la implantación del confirming y el auto-registro de facturas.

Portal del suministrador

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

Información y consultas

Dispone de dos secciones:

- Información general (parte pública)
De acceso libre, permite la consulta de las condiciones de contratación, del catálogo de normas y de los manuales técnicos.
- Información a proveedores (parte privada)
De acceso restringido para proveedores que tengan relación contractual vigente con alguna de las empresas del Grupo IBERDROLA.

Facilita consultas del suministrador, de sus pedidos, sus facturas, sus planes de entrega y las obras en curso, con carácter confidencial.

Operativa

- Licitaciones
El proveedor puede seguir el proceso de licitación, desde la petición de ofertas a la adjudicación, visualizar todas las licitaciones a las que ha sido invitado e introducir sus ofertas.
- Auto-registro de facturas
Este proceso permite al proveedor registrar sus facturas directamente en el sistema soporte de IBERDROLA, evitando con ello retrasos innecesarios.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN



UN COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA INFORMATIVA

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

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

A lo largo de 2003, IBERDROLA siguió atendiendo puntualmente las demandas de los medios de comunicación y suministró la más amplia información sobre los resultados de la Compañía y la evolución de sus negocios.

El compromiso de IBERDROLA con la transparencia tiene como objetivo proporcionar a sus accionistas, clientes y a la sociedad en general el mayor conocimiento posible sobre la actuación de la Compañía en sus diferentes áreas de actividad, a través de una información rigurosa, veraz, rápida y completa a los medios de comunicación.

De este modo, los medios dispusieron permanentemente de una detallada información sobre los avances en el cumplimiento del Plan Estratégico de IBERDROLA 2002-2006, mediante los comunicados de prensa distribuidos, los hechos relevantes remitidos a la CNMV y las distintas actuaciones de comunicación llevadas a cabo.

Además, toda la información y la documentación actualizadas están siempre a disposición de los medios de comunicación y del público en la página web de la Compañía.

Del conjunto de acontecimientos relacionados con IBERDROLA que mayor repercusión tuvieron en los medios de comunicación en 2003 pueden destacarse los siguientes grandes bloques:

El primero de ellos, la frustrada OPA de Gas Natural sobre IBERDROLA, que tuvo lugar en los primeros meses del año. La entrada de la Compañía en el índice bursátil de referencia Euro Stoxx 50, que supuso el reconocimiento de los mercados, inversores y analistas a la estrategia y los resultados de la Compañía, fue también ampliamente recogida.

Los medios reflejaron también los puntos de vista de IBERDROLA sobre el papel decisivo que el sector eléctrico puede desempeñar para que España cumpla el Protocolo de Kioto y la Directiva Europea sobre reducción de emisiones.

La apuesta de la Empresa por las energías limpias le permitió lanzar la campaña Energía Verde IBERDROLA, que gozó de una masiva difusión publicitaria e informativa.

Finalmente, la presentación de los resultados trimestrales y anuales y la celebración de la Junta General de Accionistas obtuvieron una destacada repercusión en los medios informativos.

INFORMACION EMITIDA

En 2003 IBERDROLA distribuyó a los medios de comunicación 261 notas de prensa (126 nacionales y 135 regionales) y celebró 38 ruedas de prensa en las diferentes comunidades autónomas [CUADROS 75 y 76] [GRÁFICO 29].

CUADRO 75

Distribución de las notas de prensa por áreas geográficas

Área geográfica	Total	%
1. Nacional	126	48
2. Castilla-La Mancha	24	9
3. Castilla y León	11	4
4. Extremadura	8	3
5. Galicia	4	2
6. Madrid	12	5
7. Murcia	15	6
8. Navarra	6	2
9. País Vasco	13	5
10. La Rioja	5	2
11. Valencia	37	14
Total	261	100



CUADRO 76

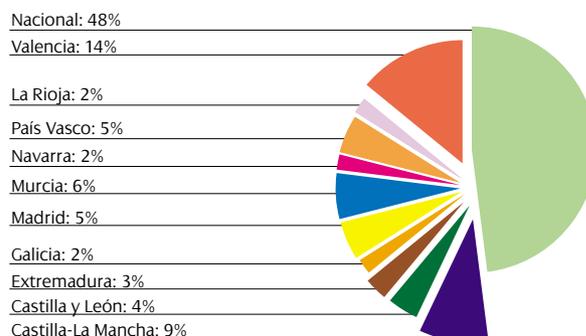
Distribución de notas de prensa por línea de negocio y áreas corporativas

Negocio/Área corporativa	2003	2002
Generación *	56	46
Distribución	53	72
Comercial	35	11
Gas	5	6
Internacional	2	8
Otros negocios	30	27
Financiera	21	12
Recursos humanos	8	5
Corporativas	30	9
Acción social	21	14
Total	261	210

* Incluye energías renovables

GRÁFICO 29

Distribución de las notas de prensa por áreas geográficas



SALA DE PRENSA EN INTERNET

IBERDROLA publica la información remitida a los medios de comunicación en la sala de prensa de *www.iberdrola.com*. Esta sección recibió un promedio de 467 visitas diarias durante el año 2003 [CUADRO 77].

CUADRO 77

Visibilidad de la sala de prensa

Número total de visitantes	26.358
Número total de páginas visitadas	276.633
Promedio diario páginas visitadas	757
Elementos descargados	592.281
(Formato pdf)	104.281

CUADRO 78

Informaciones publicadas en prensa

	2003	2002
• Medios de difusión nacional	4.281	3.117
• Medios de difusión regional	6.319	4.049
Total	10.600	7.166

CUADRO 79

Impactos en prensa por tema

Tema	2003	%
1. Generación *	1.464	14
2. Distribución	1.642	15
3. Comercial	503	5
4. Gas	367	3
5. Internacional	258	2
6. Otros negocios	353	3
7. Financiero y bursátil	1.140	11
8. OPA de Gas Natural	2.713	27
9. Recursos humanos	188	2
10. Corporativo y acción social	1.950	18
11. Regulación	22	0,08
Total	10.600	100

* Incluye energías renovables

IMPACTO EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

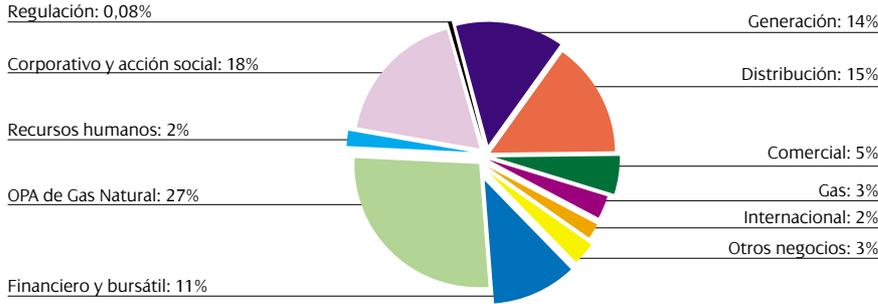
El número de impactos obtenidos en los medios impresos se incrementó un año más, hasta alcanzar los 10.600 impactos en prensa escrita, con un promedio diario de 29 informaciones publicadas [CUADROS 78 y 79][GRÁFICO 30].



www.iberdrola.com

GRÁFICO 30

Impactos en prensa, en porcentajes, por tema



RECONOCIMIENTO

De acuerdo con la última encuesta anual sobre transparencia informativa elaborada por el semanario de información económica El Nuevo Lunes, IBERDROLA es la compañía privada que mejor informa al público sobre sus actividades y resultados.

Dicha encuesta, que ha cumplido su vigésimo tercera edición, fue realizada en mayo de 2003 entre los profesionales de 97 medios de comunicación escritos, audiovisuales y electrónicos de cobertura nacional, regional e internacional. De este modo, IBERDROLA renovó el reconocimiento que ya obtuvo en 1993 y 1995.

Tras valorar la cantidad y la calidad de la información suministrada, así como la actitud de IBERDROLA ante las demandas de los medios de comunicación, los periodistas encuestados destacaron la transparencia y predisposición de la Compañía a informar.



Iñigo de Oriol recoge el Premio a la Transparencia Informativa

SOCIEDAD



IBERDROLA ha asumido históricamente el compromiso de atender las expectativas de su entorno en el ámbito social, para lo que dispone de mecanismos de colaboración con relevantes instituciones representativas de la sociedad, como administraciones, universidades, organismos sociales y otros.

El reconocimiento social e institucional del que hoy goza IBERDROLA tiene una de sus raíces en su apoyo a actividades de interés general, principalmente en los ámbitos de promoción del conocimiento, el arte y la cultura, y el desarrollo social, llevadas a la práctica tanto por la casa matriz en España como por las empresas participadas en Latinoamérica.

Estas actividades se desarrollan por dos vías:

- Las Compañías del Grupo IBERDROLA, y otras empresas participadas.
- La Fundación IBERDROLA.

El objetivo general de la Fundación IBERDROLA, constituida en el año 2002, es contribuir al interés general mediante la promoción, difusión y apoyo de actividades en los ámbitos social, cultural y científico-tecnológico.

La Fundación IBERDROLA contribuye al desarrollo social, cultural y científico

PROMOCIÓN DEL CONOCIMIENTO

IBERDROLA se ha implicado de forma notable en colaboraciones para mejorar la formación y desarrollo profesional de los colectivos de su entorno.

En España, el mayor énfasis se centra en el apoyo a la universidad y centros de investigación.

En Latinoamérica, sus esfuerzos principales se dirigen a una formación más básica, destinada a facilitar un mejor acceso de los jóvenes al mercado laboral.

Las vías de colaboración son:

- Participar en actividades ligadas al mundo universitario.
- Apoyar la realización de proyectos y estudios de investigación.
- Promover y colaborar en actuaciones formativas dirigidas a facilitar una mejor integración de los jóvenes en el mundo del trabajo.
- Ofrecer instalaciones de IBERDROLA para la realización de cursos y seminarios.

Apoyo a la universidad

El apoyo de IBERDROLA a la universidad se desarrolla de múltiples formas:

- Mediante convenios de colaboración con universidades y sus fundaciones.
- Patrocinando masters y otros cursos de especialización para postgraduados.
- Patrocinando diferentes seminarios en cursos de verano.
- Patrocinando las labores de investigación a través de cátedras y aulas específicas.

Convenios de colaboración con entidades universitarias

- Fundación Universidad Empresa de Valencia-ADEIT
- Fundación Empresa Universidad de Alicante (FUNDEUN)
- Fundación Universidad Jaime I de Castellón
- Universidad Miguel Hernández de Elche (Alicante)
- Fundación Universitaria de Comillas-ICAI
- Universidad de Navarra-IESE
- Departamento de Ciencias Políticas de la Universidad del País Vasco-UPV
- Universidad de Valladolid
- Universidad de Salamanca (Ingeniería Técnica Industrial de Béjar)
- Fundación Universidad Empresa de Murcia
- Universidad de Murcia
- Universidad Politécnica de Cartagena (Murcia)
- Centro Asociado de la UNED en Orense

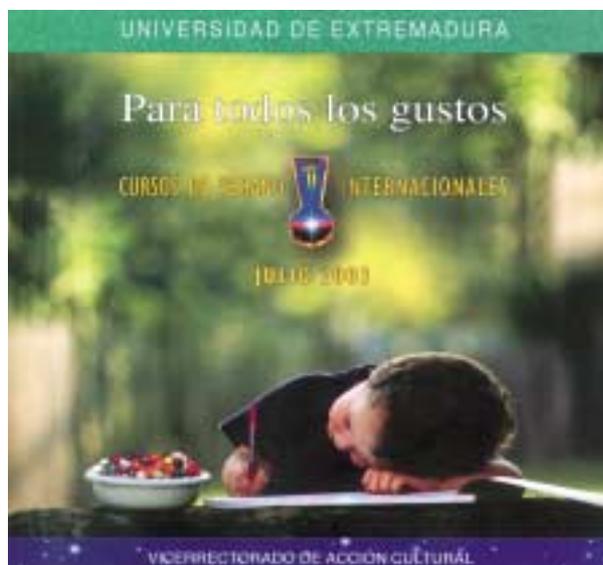
Masters y cursos de postgrado

- Gestión para la Competitividad Empresarial, en la Universidad del País Vasco
- Economía de los Servicios, en la Universidad Autónoma de Madrid
- MBA Executive, en la Universidad Politécnica de Valencia
- Doctorado en Finanzas Cuantitativas, en la Universidad del País Vasco, la Universidad Complutense de Madrid y la Universidad de Valencia

Universidades en las que se patrocinan cursos de verano

- Rey Juan Carlos, de Madrid
- Pontificia de Salamanca
- Complutense de Madrid
- San Pablo CEU de Madrid
- del País Vasco, León, Burgos y Cartagena (Murcia)

IBERDROLA y la Fundación San Benito de Alcántara han patrocinado en 2003 cuatro cursos internacionales de verano de la Universidad de Extremadura, celebrados en la sede de la Fundación San Benito de Alcántara



Patrocinios de cátedras y aulas universitarias

- Aula José María de Oriol (Escuela Superior de Ingenieros de Bilbao)
- Cátedra IBERDROLA de Investigación en Dirección de Empresas (Universidad Rey Juan Carlos de Madrid)
- Cátedra ENRESA-IBERDROLA en Medio Ambiente (Universidad Complutense de Madrid)
- Cátedra de Cultura Empresarial (Universidad de Valencia)

Destaca especialmente el patrocinio de la Cátedra Príncipe de Asturias de Ciencias y Tecnologías de la Información, en la Universidad de Nuevo México, en Albuquerque (Estados Unidos).

Asimismo, se ha participado en la celebración de cursos y seminarios con las universidades de Salamanca, Valladolid, Burgos, León, así como con la Universidad Menéndez Pelayo -UIMP- de Valencia y la Universidad Miguel Hernández de Elche (Alicante).

También se ha colaborado con el proyecto de tesis doctoral sobre los Yacimientos Pleistocenos de la Sierra de Atapuerca, en Burgos.

Apoyo a otras instituciones

IBERDROLA también apoya a otras entidades que realizan actividades de desarrollo e innovación en el campo tecnológico, y de estudio y prospección en el campo empresarial.

Informe Social

En el año 2003 IBERDROLA se incorporó al Foro de Reputación Corporativa -FRC-, cuya finalidad es trabajar en el análisis y divulgación de tendencias, herramientas y modelos de Reputación Corporativa que sirvan para mejorar la gestión empresarial. Con ello, IBERDROLA pretende contribuir a una más eficaz difusión de las mejores prácticas en este campo entre las empresas españolas.

IBERDROLA se ha incorporado al Foro de Reputación Corporativa

Participa activamente en la Fundación COTEC, Fundación para la Innovación Tecnológica de carácter empresarial, fundada en el año 1992 e inspirada e impulsada por S.M. el Rey, que es su Presidente de Honor.

IBERDROLA colabora con más de 15 fundaciones, foros y asociaciones implicados en el desarrollo científico, empresarial y cultural de España.

En el área de la innovación tecnológica, destaca la participación de IBERDROLA en centros tecnológicos.

Participación en centros tecnológicos

Castilla y León

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

País Vasco

- LABEIN
- INASMET
- Centro de Tecnologías Electroquímicas (CIDETEC)
- Centro de Tecnologías Energéticas
- Donostia International Physics Center

Navarra

- Centros Tecnológicos de Navarra (CETENASA)
- Centro Europeo de Empresas e Innovación de Navarra (CEIN)

Murcia

- Centro Europeo de Empresas e Innovación de Cartagena (CEEIC)
- Centro Tecnológico del Medio Ambiente

Comunidad Valenciana

- Instituto de Tecnología Eléctrica (ITE)

Los Premios Rey Jaime I fueron creados en la Comunidad Valenciana, por iniciativa de la Fundación Valenciana de Estudios Avanzados, bajo el patronazgo de S.M. el Rey. El objetivo de estos galardones es reconocer el mérito científico de personas o grupos de investigación españoles que hayan realizado la mayor parte de su trabajo en España. Se conceden en cinco categorías y, desde 1995, IBERDROLA patrocina el Premio relativo a la Protección del Medio Ambiente.



Entrega de los Premios Rey Jaime I

Foro de pensamiento actual, de la Fundación IBERDROLA

El objetivo de este foro de la Fundación IBERDROLA es impulsar la reflexión, el pensamiento y el debate sobre asuntos clave de la actual encrucijada social, económica y cultural.

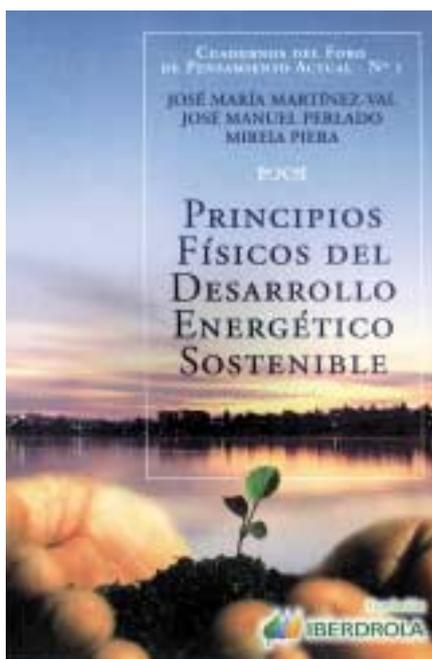
Los programas en los que se trabajó en el año 2003 fueron:

- El desarrollo sostenible y el papel de la energía.
- La empresa en el ámbito de las estructuras sociales, institucionales y de la sociedad civil.

Se realizaron seis mesas redondas de debate y dos jornadas públicas internacionales, cuyos títulos fueron:

- La Empresa y la Sociedad Civil: Retos mutuos de futuro
- Agua y Desarrollo Sostenible: Vida, Medio Ambiente y Sociedad

Las mesas de debate son el instrumento operativo para definir los programas de las jornadas internacionales. En las jornadas participaron destacados ponentes, entre los que se puede citar a Michel Camdessus (Ex Presidente Director General del Fondo Monetario Internacional) y Wolfgang Bernhardt (Presidente del Consejo del Frankfurter Allgemeine Zeitung).



Formación para jóvenes

IBERDROLA dedica una atención especial a la formación de los jóvenes, destacando las siguientes iniciativas:

- Convenios de colaboración con entidades educativas para la realización de prácticas laborales en IBERDROLA. En el año 2003 recibieron esta formación complementaria 306 jóvenes [CUADRO 80].

CUADRO 80

Cooperación educativa	2003	2002
Titulados superiores	192	251
Titulados medios	65	69
No titulados	49	35

- El Programa *Informática para todos*, destinado a hijos de empleados de IBERDROLA, al que asistieron 150 con edades comprendidas entre siete y quince años.

- Otras actividades educativas en las que colaboró IBERDROLA fueron:

- Concurso educativo *El Recorrido de la Energía*, dirigido a escuelas de segundo ciclo de secundaria de Cataluña y organizado por el Instituto Catalán de Energía y la Generalitat de Cataluña.
- Campaña escolar *El Recorrido de la Energía*, organizado por la Agencia Regional de la Energía de Murcia y el Gobierno de Murcia.
- El Centro de Interpretación de la Naturaleza El Venero, dirigido a escolares y ciudadanos del suroeste de Madrid, construido en Cadalso de los Vidrios (Madrid).

En Latinoamérica, Coelba (Brasil) desarrolló una campaña para sensibilizar y formar a jóvenes y otros colectivos en la eliminación de riesgos de las instalaciones eléctricas. Los principales proyectos de la campaña fueron:

- Proyecto *Energía Amiga*, para educar al público infantil-juvenil sobre el uso seguro de la energía eléctrica.
- Presentaciones educativas Coelba a su lado, realizadas en centros comunitarios, asociaciones de vecinos, etcétera.
- Proyecto *Circo Picolino*. El Programa *Todo el Mundo va al Circo* se centró en 2003 en el tema de la seguridad eléctrica. Pasaron por él más de 15.000 alumnos, de 42 escuelas de Salvador de Bahía.

Instalaciones de IBERDROLA para formación

IBERDROLA dispone de instalaciones dedicadas a la formación y entrenamiento de sus empleados que se ofrecen también a grupos y personas ajenos a la empresa. Destacan las siguientes:

- La Escuela Emilio de Usaola, situada en San Agustín de Guadalix (Madrid), donde se encuentra el Centro de Demostración de Tecnologías.
- El archivo histórico, ubicado en Ricobayo y Alcántara, y el Museo de la Electricidad de IBERDROLA en San Agustín de Guadalix, son centros de estudio y análisis sobre la evolución histórica del sector eléctrico en España.

Informe Social

- Las instalaciones de Larraskitu, en Bilbao, en las que se impartieron cursos para favorecer la inserción laboral de personas integradas en el Proyecto Hombre (tratamiento de drogodependientes).

El conjunto de estas instalaciones fue utilizado para la formación de más de 3.400 personas en el año 2003.

DESARROLLO REGIONAL

IBERDROLA colabora en el desarrollo socio-económico del entorno en el que está presente mediante las siguientes actividades:

- Participación en sociedades y organismos para el desarrollo regional y local impulsados por instituciones públicas.
- Creación de nuevas iniciativas para fortalecer la cooperación con los principales agentes económicos de cada región.
- Apoyo a otros proyectos de origen público.



Inauguración de la Central de ciclo combinado de Castejón (Navarra)

Consejos Consultivos de IBERDROLA

IBERDROLA ha creado un Consejo Consultivo en Castilla y León, integrado por los máximos representantes de importantes grupos industriales y financieros de esta comunidad autónoma.

Los principales objetivos del Consejo son compartir proyectos empresariales, intercambiar experiencias de gestión e innovación y canalizar nuevos negocios que faciliten el desarrollo de la región.



Consejo Consultivo de Castilla y León

Durante el año 2003 se celebraron tres reuniones plenarias del Consejo. Está previsto extender la experiencia del Consejo Consultivo de Castilla y León a otras comunidades autónomas del ámbito de IBERDROLA.

Apoyo a entidades promotoras de desarrollo

Estas entidades adoptan la estructura de fundaciones, foros permanentes, asociaciones, etcétera.

Las entidades más importantes en las que participa IBERDROLA son las siguientes:

Entidades promotoras de desarrollo en las que participa IBERDROLA

- Foro Iberoamérica Empresarial
- Centro de Estudios Latinoamericanos (CESLA)
- Fundación Rei Afonso Henriques
- Fundación Madrid Nuevo Siglo (Juegos Olímpicos 2012)
- Asociación Bilbao Metrópoli 30
- Fundación Caja Rural de Toledo
- Asociación Plan Estratégico Ciudad de Burgos
- Sociedad Riojana de Capital Riesgo (RECARI)
- Cluster de la Energía (País Vasco)
- Asociación para el Desarrollo Sostenible (ACLIMA)
- Agencia Extremeña de la Energía
- Fundación Navarra para la Calidad
- Agencia de Desarrollo del Alto Carrión (ACADE)
- Foro Empresarial Región de Murcia
- Agencia Regional de Gestión de la Energía de Murcia (ARGEM)

Participación en eventos de promoción y difusión

Un gran número de jornadas, exposiciones y otros eventos, impulsados por agentes sociales involucrados en el desarrollo regional, recibieron el apoyo y patrocinio de IBERDROLA. Las más notables fueron:

- Jornadas, foros y seminarios tales como:
 - En Murcia, I Semana de las Energías Renovables, Murcia Open Business 2003, III Noche de las Telecomunicaciones de Murcia.
 - En la Comunidad Valenciana, XXV Aniversario de COEPA (Confederación Empresarial de la Provincia de Alicante), I Foro Euromediterráneo de Energía, Noche de las Telecomunicaciones Valencianas.
 - En Galicia, La economía de Orense a debate, Los Espacios Rurales: Cambio Social, Patrimonio y Desarrollo.
 - En Castilla y León, Encuentro Regional sobre problemática de la empresa familiar.
 - En el País Vasco, Conferencia Ciudades Educadoras.
 - En La Rioja, XVII Jornadas de Fruticultura.
 - En Andalucía, XXXI Conferencia Agraria de Norteamérica y la Unión Europea.
- Ferias y Exposiciones, tales como:
 - En Castilla-La Mancha, Feria de Arte y Artesanía de Navalmorales, Exposición La Ciudad de las diez puertas, Feria de Artesanía de Castilla-La Mancha (FARCAMA).
 - En Castilla y León, Expo Gestión Sostenible del río Tormes.
 - En Asturias, Feria de las Energías Renovables-EXPOENERGIA.
 - En la Comunidad Valenciana, Campus Party 2003 (evento de ocio digital y tecnología).

SOLIDARIDAD Y DESARROLLO SOCIAL

Con objeto de mejorar las condiciones de vida de los grupos sociales y personas más desfavorecidos, IBERDROLA realiza actividades de cooperación en acción social y solidaridad a través de diferentes vías:

- Participando como socio o patrono en entidades sin ánimo de lucro.
- Apoyando y patrocinando proyectos de acción social de relevancia.
- Colaborando con un amplio número de entidades sociales.
- Lanzando un programa de colaboración con clientes españoles para financiar infraestructuras básicas en países latinoamericanos.



Formación de escolares patrocinada por Cosern (Brasil)

Apoyo a entidades de tipo social

IBERDROLA ha colaborado con diversas fundaciones y organizaciones fuertemente implicadas en el desarrollo social.

En 1997 se incorporó al Patronato de la Fundación Empresa y Sociedad, asumiendo el compromiso de mejorar la estrategia y la práctica de acción social en IBERDROLA, comunicar adecuadamente la misma y apoyar las actuaciones sociales en los sectores empresariales.

Otras Organizaciones sociales con las que colaboró IBERDROLA fueron:

Informe Social

- Actuaciones en países en desarrollo:
 - Fundación ATRIO, con la que se trabajó en el III Foro Internacional de Microcréditos (Brasilia).
 - Energía sin Fronteras, para facilitar el acceso a los servicios energéticos y al agua potable en regiones con condiciones precarias.
- Acción social en general:
 - Cruz Roja Española
 - Fundación ENCUENTRO
 - Fundación + Familia (Federación Española de Familias Numerosas)
 - Fundación Vizcaína de Caridad Conde Aresti
- Ayuda contra la drogadicción:
 - Fundación Ayuda Drogadicción (FAD)
 - Fundación Etorkintza
 - Fundación Gizakia. Proyecto Hombre

Proyectos de acción social

La Fundación IBERDROLA lanzó, en el año 2003, la primera convocatoria de Ayudas a Proyectos Sociales. Esta iniciativa pretende potenciar las actuaciones en acción social promoviendo proyectos innovadores en los ámbitos de la salud, la educación y la integración socio-laboral de personas desfavorecidas.

La respuesta a la convocatoria superó las mejores expectativas, recibándose 539 solicitudes de colaboración para proyectos que totalizaban 110 millones € de inversión.

Los proyectos finalmente seleccionados fueron los presentados por:

- Fundación Alzheimer España, para ayudar a familiares de enfermos y cuidadores.
- Fundación RAIS (Red de Apoyo para la Integración Sociolaboral), en beneficio de personas sin hogar.
- Solidarios para el Desarrollo, para favorecer a personas mayores.
- Fundación Tomillo, para apoyar a jóvenes de 13 a 20 años.

Acción social en Latinoamérica

Las empresas latinoamericanas participadas por IBERDROLA desplegaron una intensa acción social en sus respectivas comunidades. Sus trabajos más notables en el año 2003 fueron:

- Cosern (Brasil) pasó del puesto 17 al 3º en el ranking de Responsabilidad Social en Brasil y recibió el Sello Empresa Amiga de la Infancia, concedido por la Fundación de defensa de los Derechos de la Infancia, como reconocimiento a su compromiso en favor de los menores. Sus proyectos más importantes en este área fueron:
 - Casa del Menor (atiende a más de 500 jóvenes).
 - Pequeño Ciudadano (ofrece alfabetización, talleres de artes, actividades físicas, etcétera).
 - OPERART (proporciona talleres permanentes de artes para jóvenes sin recursos).
 - Programa de ayuda a los jóvenes para facilitar su entrada en el mercado laboral.

Además, colaboró con diversas entidades, tales como ONG Fe y Alegría (Proyecto Biblioteca de comunidades), Casa de Asistencia del Menor (Proyecto Esperanza) y con el Centro de Referencia y Apoyo a los Jóvenes Drogodependientes (CRIAD).



Biblioteca de comunidades patrocinada por Cosern (Brasil)

- Essal, en Chile, apoya a la Corporación de Ayuda al Niño Limitado (COANIL), organización sin ánimo de lucro que atiende especialmente a niños con discapacidad intelectual y abandono por parte de sus familias.

- IBERDROLA México efectuó diversas donaciones a la Cruz Roja Mexicana y a Cáritas (Casa de Beneficiencia Social), además de dotar con becas escolares a estudiantes sin recursos.

Dotación de infraestructuras

IBERDROLA ha aportado su experiencia y financiación para mejorar infraestructuras y equipamientos de tipo público o que pertenecen a entidades que prestan servicios sociales. Las obras más importantes en las que colaboró en 2003 fueron:

- Creación de un parque junto al río Carrión, recuperando espacios degradados de las riberas del río en el municipio de Mantinos (Palencia).
- Reconstrucción de la residencia de la Fundación Vizcaína de Caridad Conde Aresti.
- Rehabilitación del Convento de la Asunción de Villalobos (Zamora), perteneciente a las Hermanas Clarisas.
- Rehabilitación del centro ocupacional de la Asociación de Padres de Minusválidos Psíquicos La Torre, situado en Valencia.

Otras actuaciones sociales

IBERDROLA respondió a la solicitud directa de ayuda de numerosas instituciones para atender necesidades de colectivos desfavorecidos. Las más significativas fueron:

- En el área de aplicaciones eléctricas: los convenios con Cáritas para atender a familias necesitadas; con los Conventos de Toledo y Guadalajara con menores recursos económicos; y con la Casa de la Misericordia de Bilbao para su alumbrado público.
- Para el grupo de enfermos y minusválidos: las ayudas a la Asociación Española contra el Cáncer; la Asociación de Familias y Enfermos Neuromusculares de Valencia; la Asociación para la lucha contra las enfermedades renales (ALCER), de Orense; la Asociación Benéfica Hospitalidad Santa Teresa, de Cartagena (Murcia); la Asociación de Familiares de Enfermos de Esquizofrenia, de Málaga.

- Otras iniciativas: UNICEF; Hermanitas de los Pobres; Asilo de Ancianos de Cartagena; El Teléfono de la Esperanza de Lorca (Murcia); El Rastrillo de Nuevo Futuro de Alicante.

ARTE Y CULTURA

A lo largo de su historia, IBERDROLA se ha comprometido en la recuperación y potenciación de los monumentos y bienes culturales del patrimonio de España. Su política de contribución cultural se articula a través de los siguientes tipos de acción:

- Participación en fundaciones y otras entidades relacionadas con la cultura.
- Actuaciones directas de promoción y desarrollo cultural, a través de la Fundación IBERDROLA y de las empresas del Grupo.
- Colaboración, mediante convenios específicos, con organizaciones públicas y privadas dedicadas a la promoción del arte y la cultura.



Iluminación de la Iglesia de El Salvador (Caravaca-Murcia)

Apoyo a entidades culturales

Las principales fundaciones culturales en las que participa son las siguientes:

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

Informe Social

- Fundación Príncipe de Asturias que, a través de sus premios, contribuye al conocimiento y aproximación de culturas.
- Fundación Museo Guggenheim Bilbao.
- Fundación Museo de Bellas Artes de Bilbao.
- Fundación San Millán, con la que existen sendos programas de restauración de Rejerías Barrocas y de Iluminación del Monasterio de Yuso, en la localidad riojana de San Millán de la Cogolla.
- Fundación Blasco de Alagón, cuyos fines son la rehabilitación, puesta en uso, promoción y difusión del patrimonio cultural valenciano.
- Fundación Orfeo Catalá-Palau de la Música Catalana, cuyos fines, además del fomento de la música, incluyen la protección del Palau, declarado Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en 1997.
- Fundación Carolina, para la promoción cultural y la cooperación científica y educativa entre España y otros países, especialmente iberoamericanos.
- IBERDROLA cofinancia la reconstrucción del Patio del Palacio del Embajador Vich (Valencia), una obra del Renacimiento español que se encontraba despiezada.
- La Compañía realizó la Rehabilitación integral e Iluminación exterior del edificio conocido como La Fábrica de la Luz, ubicado en Cartagena (Murcia).
- En Brasil, Celpe patrocinó la restauración del Instituto Arqueológico, Histórico y Geográfico Pernambucano, situado en Recife (Pernambuco).

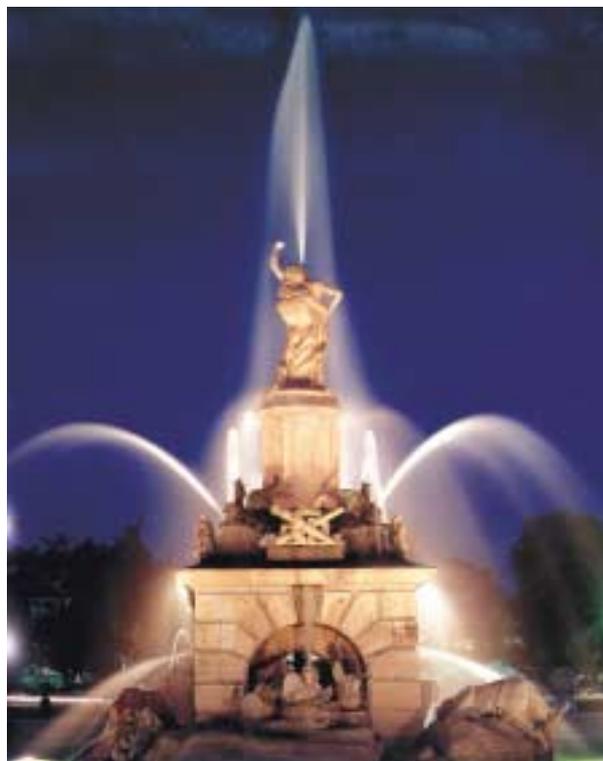
Otras Entidades culturales convenidas con IBERDROLA

- Consorcio Casa de América
- Fundación Amigos del Museo del Prado
- Real Asociación de Amigos del Museo Reina Sofía
- Fundación de apoyo al Museo Nacional de Ciencia y Tecnología
- Fundación Pro Real Academia Española
- Real Academia de las Ciencias Morales y Políticas
- Asociación Amigos del Museo Nacional de Escultura de Valladolid
- Asociación de Amigos del Centro Gallego de Arte Contemporáneo (Santiago-La Coruña).
- Fundación Cultural Santa Teresa de Avila

Reconstrucción e iluminación de monumentos

Los principales proyectos de reconstrucción culminados en el año 2003, fueron los siguientes:

- La Fundación IBERDROLA finalizó, bajo la dirección de Patrimonio Nacional, las obras de acondicionamiento e iluminación exterior del Palacio Real de Aranjuez y sus jardines (Madrid).



Fuente de Hércules y Anteo del Palacio Real de Aranjuez (Madrid)

El Programa Iluminación de Monumentos es una de las principales apuestas culturales de IBERDROLA. Su objetivo es realzar edificios singulares, permitiendo disfrutar de un entorno urbano más atractivo y sugerente. Las principales actuaciones llevadas a cabo en el año 2003 fueron:

Programa Iluminación de Monumentos

- Iglesia de Santa María de Caná (Pozuelo de Alarcón-Madrid)
- Iglesia de la Asunción (Albaida-Valencia)
- Iglesia de San Cristóbal (Salamanca)

- Palacio de los Famoselle-Torre del Aire (Salamanca)
- Iglesia de La Roda (Albacete)
- Parroquia de Santa Eufemia (Villafranca-Navarra)
- Torre del Reloj de la Iglesia (Miranda de Arga-Navarra)
- Fachada de la Delegación del Gobierno de Murcia

También destacan las Iluminaciones interiores de:

- Iglesia de El Salvador (Caravaca-Murcia)
- El cuadro El Entierro del Conde Orgaz (Toledo)
- El Oratorio del Caballero de Gracia (Madrid)
- Zona de exposiciones temporales del Museo de Ciencias Naturales (Madrid)

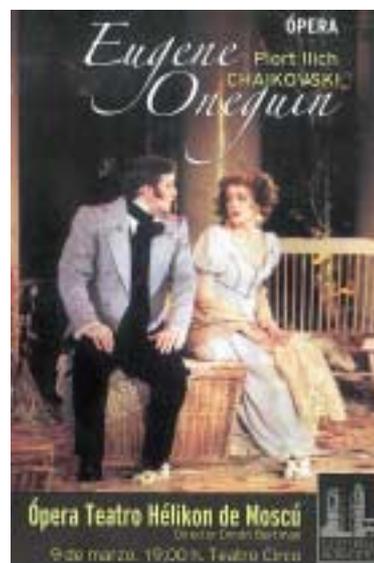
La música

Las principales actividades musicales promovidas por IBERDROLA, fueron las siguientes:

- Patrocinio de grupos musicales, tales como la Orquesta Sinfónica de la Región de Murcia, la Sociedad Coral de Bilbao, el Orfeón Donostiarra, y el Otxote musical Argia.
- Patrocinio de operas y conciertos, tales como Ópera Marina (Bilbao), Ópera Eugene Oneguín (Albacete), Concierto de la Magdalena (Castellón), Concierto de Órgano en la Catedral (Salamanca), Encuentro Coral de la Schola Cantorum Virgen del Carbayu (La Felguera-Asturias) y el Certamen Internacional de Bandas de Música Ciutat de Valencia.
- Restauración del órgano del Palau de la Música de Barcelona: IBERDROLA colaboró apadrinando una nota musical que contiene 61 tubos de los 3.772 que componen la totalidad del instrumento musical.
- IBERDROLA también apoyó a la Fundación Tomás Moro en la organización del I Seminario sobre Música y Humanismo, celebrado en el Monasterio de Santo Domingo de Silos (Burgos).

Cosern (Brasil) promovió las siguientes actuaciones:

- Ópera Dido y Eneas, en el Teatro Alberto Maranhao de Natal (capital del Estado de Rio Grande do Norte).
- Proyecto musical Luzes Eternas, de la cantante Angela Mitze.
- Concurso Cosern Musical, para selección de jóvenes promesas.



La pintura

La acción de IBERDROLA se concentra en el apoyo a museos y exposiciones, y en el patrocinio de premios, que permiten descubrir nuevos valores de la pintura. Las actividades más importantes en 2003 fueron:

- Colaboración con el Ayuntamiento de Tudela (Navarra) para la apertura del Museo Muñoz Sola.
- Apoyo a la Fundación Museo Ramón Gaya de Murcia, patrocinando la edición del Facsímil Cuaderno de Viaje.

Patrocinio de certámenes y premios

- Premio Ateneo Mercantil 2003 (XXXIV Salón de Pintura del Ateneo, Valencia)
- Premio de Pintura 2003 de la Universidad Miguel Hernández (UMH, Elche-Alicante)
- XVIII Premio Hispanoamericano de Pintura Joven Diego de Losada (Zamora)

Otras actividades culturales

Asimismo, la Compañía patrocinó diferentes expresiones artísticas relacionadas con el teatro, la escultura, el cine y fotografía, y otras exposiciones. Las más representativas fueron:

- Exposición Corpus Historia de una Presencia, cuyo fin era mostrar el rico patrimonio histórico artístico de la Archidiócesis y de la Catedral de Toledo relacionado con la celebración del Corpus Christi. En la exposición participaron, junto a IBERDROLA, el Arzobispado de Toledo, la Junta de Castilla-La Mancha, la Diputación y el Ayuntamiento de Toledo, y varias asociaciones culturales.
- Actividades teatrales en el Teatro Calderón de la Barca de Valladolid, así como la XIX Edición del Festival de Teatro Clásico de Alcántara en Cáceres y el VII Festival de Verano de Alicante.
- XXIV Mostra de Valencia/Cinema del Mediterrani, festival de cine en el que se colaboró con el Ayuntamiento de Valencia y la Generalitat Valenciana.
- Además, se prestó apoyo a la exposición Los niños de la Guerra, organizada por la Fundación Largo Caballero en Bilbao; al II Festival Internacional de Ajedrez Loyola, en Madrid; al acondicionamiento del Yacimiento de Huellas de Dinosaurio, en Cornago (La Rioja), y a las Jornadas Fotográficas de Guardamar, en Guardamar del Segura (Alicante), entre otras actividades.

En Latinoamérica, se colaboró en la realización de diferentes manifestaciones artísticas de danza, teatro, circo y otras expresiones culturales. Las más significativas fueron:

- Celpe (Brasil) promovió: el Festival de artes escénicas Janeiro de Grandes Espectáculos; el Festival Audiovisual Cine PE, en el Centro de Convenciones de Pernambuco; la 1ª Mostra Brasileira de Dança, con la participación de más de 50 compañías de danza de Brasil; el Ballet Stagium Dança, en el Teatro Santa Isabel de Recife (Pernambuco), y el Festival Mundial del Circo de Brasil, en Recife.
- Essal (Chile) colaboró en la XVI Temporales Internacionales de Teatro, desarrollada en la ciudad

de Puerto Montt; en la exposición Patrimonio Cultural Ferroviario e Indígena, celebrada en Osorno; y en la IX Edición de la Feria del Libro de Puerto Montt, a la que asistieron unas 20.000 personas.

- Electropaz (Bolivia) colaboró en la obra Jesucristo Superstar, con la Asociación Artística Mercedaria; y facilitó la visita de 4.000 niños al Museo Kusillo, de la Fundación cultural Quipus.
- Cosern (Brasil) patrocinó el Circo da Luz, que es un amplio espacio cultural itinerante.

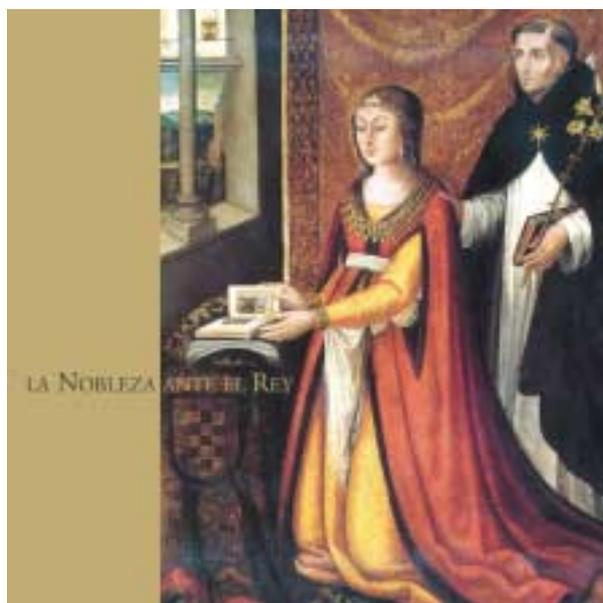
PUBLICACIONES Y OTRAS ACTUACIONES

Publicaciones

IBERDROLA mantiene una dilatada tradición editorial, tanto realizando directamente algunas publicaciones, como colaborando en ediciones de otras entidades. En ambos casos, la temática habitualmente es artístico-cultural o científico-tecnológica.

La Fundación IBERDROLA realizó en el año 2003:

- El libro La Nobleza ante el Rey, que se suma a los seis anteriores que componen la Biblioteca Mundo Hispánico de IBERDROLA.
- El primer Cuaderno del Foro de Pensamiento Actual, titulado Principios Físicos del Desarrollo Energético Sostenible.



IBERDROLA colaboró con diversas Instituciones y entidades en la edición de más de 20 publicaciones, entre las que se pueden citar:

- Libro Los Sueños de la Evolución, de Eudald Carbonell y Cinta S. Bellmunt.
- Libro 80 años de la Ingeniería Española, del Colegio Nacional de Ingenieros del ICAI.
- Libro Cinco Siglos de Procesiones y Cofradías. Historia de la Semana Santa de Valladolid, de Javier Burrieza.
- Libro Ocho Ensayos sobre nuestro tiempo, de la Asociación para el Estudio de la Doctrina Social de la Iglesia (AEDOS).
- CD La ciudad de Santo Domingo de la Calzada y sus monumentos, difundido junto con el Diario de La Rioja.
- Actas de las VII Conversaciones Internacionales de Historia, organizadas por la Universidad de Navarra.
- Material escolar El Recorrido de la Energía en Castilla y León, colaboración con el Ente Regional de la Energía de Castilla y León (EREN).
- Guía Gastronómica y Cultural del País Vasco, colaboración con la Academia Vasca de Gastronomía.

En Latinoamérica, se colaboró en la edición de varias publicaciones, entre las que destacan:

- Libro Guatemala: un paraíso de la naturaleza, editado por Empresa Eléctrica de Guatemala (EEGSA).
- Libro Cartao Amarelo 30 años, promovido por Cosern (Brasil).

Otras actuaciones

IBERDROLA apoyó diferentes eventos y acontecimientos de tipo popular dirigidos a mantener tradiciones, celebrar fiestas significativas y respaldar a clubes y campeonatos deportivos.

Así, participó en las fiestas de Las Fallas en Valencia, Les Fogueres del Foc en Alicante y L'Encesa de les Gaiates en Castellón, así como otras acciones socioculturales en numerosas fiestas patronales (en Castilla y León, Castilla-La Mancha, País Vasco, Comunidad Valenciana, Galicia, ...).

Asimismo apoyó, en deportes de remo y vela, a los clubes de remo Pasai Donibane Koxtape (de Pasajes-Guipúzcoa), Itxaso'ko Ama (de Santurce-Vizcaya) y a la Asociación Deportiva Zamora; también patrocinó la Liga Autonómica de Faluchos (Comunidad Valenciana), la XXXVII edición del Descenso del Sil en piragua (Orense), el Descenso del Alto Nalón (Asturias), la IX Copa de España de Banco Fijo (Alicante), y la Regata Nacional de Vela Latina en el puerto de Cartagena (Murcia).

En Brasil, Celpe patrocinó la XV Regata Internacional Recife-Fernando de Noronha.

En actividades ciclistas, se apoyó el 56º Trofeo IBERDROLA de ciclismo en los Saltos del Duero (Zamora), y la prueba cicloturista Bilbao-Bilbao 2003.

En Bolivia, Electropaz patrocinó la IX Doble Copacabana de ciclismo.

En atletismo, se patrocinaron los IV Campeonatos de Europa de Atletismo de Veteranos en Pista cubierta (San Sebastián-Guipúzcoa) y la XXII edición de la carrera San Silvestre Popular Toledana.



Fuente de Ceres del Palacio Real de Aranjuez (Madrid)

RECURSOS DEDICADOS A ACTIVIDADES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



Hasta el presente, no se dispone de una norma legal que establezca el alcance y requisitos a cumplir para dar este tipo de información, por lo que la información facilitada se presenta en términos de “buena voluntad” y se ha obtenido directamente de las organizaciones de las empresas que han llevado a cabo estas actividades.

El Grupo IBERDROLA y la Fundación IBERDROLA dedican determinados recursos a actuaciones ligadas al concepto de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), tanto mediante aportaciones económicas directas como por medio de actividades realizadas por empresas subcontratadas, dedicando, de forma complementaria, horas-hombre de su propio personal para la planificación y gestión de todas estas actuaciones.

Actuaciones Sociales 2003

€

	España	Latinoamérica
El Equipo humano	84.483.000	15.166.000
Formación		
Salud y seguridad		
Medicina en el trabajo		
Comunicación Interna		
Otras actuaciones		
Patrocinio y mecenazgo	7.195.000	2.744.000
Promoción del conocimiento		
Desarrollo		
Arte y cultura		
Otras actuaciones		
Totales	91.678.000	17.910.000



EVOLUCIÓN DE LAS CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS, BALANCES COMPARADOS Y RATIOS

La cuenta de pérdidas y ganancias está confeccionada según el modelo de la cuenta de pérdidas y ganancias analítica, previsto en el plan general de contabilidad como información adicional de carácter opcional. Los valores correspondientes a los ejercicios anteriores son los incluidos en la cuenta de pérdidas y ganancias de IBERDROLA y sociedades dependientes (consolidado), que forman parte de las cuentas anuales de dichos ejercicios.

Cuenta de pérdidas y ganancias

Porcentaje sobre cifra de negocio

Mill. €

	2003	s/Cif.	2002	s/Cif.	2001	s/Cif.	2000	s/Cif.	1999	s/Cif.
		Neg.								
Ventas netas y prestaciones de servicios	9.451,9	100,0%	9.577,8	100,0%	8.113,4	100,0%	7.048,2	100,0%	6.250,1	100,0%
VALOR DE LA PRODUCCIÓN	9.451,9	100,0%	9.577,8	100,0%	8.113,4	100,0%	7.048,2	100,0%	6.250,1	100,0%
(-) Consumos	-5.484,5	-58,0%	-5.901,4	-61,6%	-4.476,1	-55,2%	-3.886,0	-55,1%	-3.077,6	-49,2%
(-) Gastos externos y de explotación	-157,3	-1,7%	-107,8	-1,1%	-113,3	-1,4%	-129,7	-1,8%	-188,0	-3,0%
VALOR AÑADIDO DE LA EMPRESA	3.810,2	40,3%	3.568,5	37,3%	3.523,9	43,4%	3.032,6	43,0%	2.984,6	47,8%
(-) Otros gastos	-776,7	-8,2%	-682,1	-7,1%	-589,9	-7,3%	-514,3	-7,3%	-538,7	-8,6%
(+) Otro ingresos	365,6	3,9%	286,0	3,0%	214,2	2,6%	150,3	2,1%	124,7	2,0%
(-) Gastos de personal	-771,9	-8,2%	-762,1	-8,0%	-742,7	-9,2%	-658,4	-9,3%	-649,4	-10,4%
RESULTADO BRUTO DE LA EXPLOTACIÓN	2.627,3	27,8%	2.410,3	25,2%	2.405,5	29,6%	2.010,2	28,5%	1.921,2	30,7%
(-) Dotación para amortizaciones del inmovilizado	-789,2	-8,3%	-792,8	-8,3%	-799,8	-9,9%	-775,8	-11,0%	-735,3	-11,8%
(-) Insolvencias de créditos y variaciones de la provisiones de tráfico	-14,7	-0,2%	-53,3	-0,6%	-26,9	-0,3%	-9,4	-0,1%	-9,0	-0,1%
RESULTADO NETO DE LA EXPLOTACIÓN	1.823,4	19,3%	1.564,2	16,3%	1.578,8	19,5%	1.224,9	17,4%	1.176,9	18,8%
(+) Ingresos financieros	346,1	3,7%	366,1	3,8%	419,4	5,2%	415,6	5,9%	318,0	5,1%
(-) Gastos financieros	-696,0	-7,4%	-911,0	-9,5%	-791,9	-9,8%	-547,1	-7,8%	-546,7	-8,7%
RESULTADO DE LAS ACTIVIDADES ORDINARIAS	1.473,6	15,6%	1.019,4	10,6%	1.206,3	14,9%	1.093,4	15,5%	948,1	15,2%
(+) Beneficios del inmovilizado e ingresos excepcionales	351,2	3,7%	765,7	8,0%	79,5	1,0%	78,8	1,1%	262,4	4,2%
(-) Pérdidas del inmovilizado y gastos excepcionales	-549,5	-5,8%	-512,5	-5,4%	-87,6	-1,1%	-57,2	-0,8%	-176,8	-2,8%
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	1.275,3	13,5%	1.272,7	13,3%	1.198,2	14,8%	1.115,1	15,8%	1.033,8	16,5%
(-) Impuestos sobre sociedades	-207,1	-2,2%	-304,0	-3,2%	-286,2	-3,5%	-259,3	-3,7%	-303,3	-4,9%
RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS	1.068,1	11,3%	968,6	10,1%	912,1	11,2%	855,8	12,1%	730,5	11,7%
Socios minoritarios	-7,9	-0,1%	-6,1	-0,1%	-6,2	-0,1%	-3,4	0,0%	-0,1	0,0%
BENEFICIO	1.060,3	11,2%	962,6	10,1%	905,9	11,2%	852,4	12,1%	730,4	11,7%

IBERDROLA Grupo. Balances comparados

Mill. €

	2003	2002	2001	2000	1999
ACTIVO					
Gastos de establecimiento	27,9	66,9	38,5	8,5	5,2
Inmovilizado	19.921,2	19.117,7	18.336,5	16.993,2	15.247,9
Inmov. inmateriales	611,0	544,7	817,1	203,1	152,8
Inmov. materiales	16.981,9	15.216,8	13.586,1	12.016,3	11.735,2
Instalaciones técnicas de energía eléctrica	26.589,6	24.068,0	22.604,4	21.593,5	20.817,7
Instalaciones técnicas de energía eléctrica en curso	2.123,1	2.146,9	1.658,8	520,3	324,8
Otro inmovilizado material	1.095,4	1.030,7	942,6	689,2	761,4
Anticipos y otras inmovil. en curso	120,4	201,0	208,9	114,5	72,4
Amortizaciones de instalaciones de energía eléctrica	-12.548,3	-11.838,2	-11.409,7	-10.530,9	-9.895,8
Otras amortizaciones	-390,5	-382,8	-412,1	-363,6	-338,6
Provisiones	-7,7	-8,9	-6,8	-6,6	-6,6
Inmovilizaciones financieras	2.311,4	3.345,1	3.788,8	4.516,6	3.217,2
Acciones propias	16,7	11,1	144,5	257,2	142,4
Compensación por paralización de centrales nucleares	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2
Fondo de comercio	289,3	463,4	635,2	383,3	539,9
Gastos a distribuir en varios ejercicios	174,5	79,2	171,8	220,6	859,2
Activo circulante	4.020,1	3.904,6	4.030,0	2.065,4	1.559,3
Existencias	888,7	768,3	225,4	224,4	209,3
Clientes	1.475,3	1.376,4	1.395,0	769,0	1.281,6
Otro activo circulante	1.656,1	1.759,9	2.409,6	1.072,0	68,4
TOTAL ACTIVO	24.432,9	23.631,8	23.212,0	19.670,9	18.211,5
PASIVO					
Fondos propios	8.225,4	8.045,4	7.983,9	7.743,7	7.803,0
Diferencias de fusión	243,1	249,8	257,4	265,0	272,6
Ingresos a distribuir en varios ejercicios	412,1	337,9	327,4	231,0	150,4
Provisiones para riesgos y gastos	1.000,7	698,0	669,5	674,2	728,4
Acreeedores a largo plazo	648,4	729,5	561,8	851,1	860,0
Deuda financiera	10.728,3	10.976,9	10.804,6	8.237,2	7.045,5
Acreeedores a corto plazo	3.071,7	2.483,7	2.480,8	1.608,0	1.322,4
Socios externos	80,9	80,6	111,6	44,1	29,1
Diferencia de consolidación	22,4	30,1	15,1	16,6	0,0
TOTAL PASIVO	24.432,9	23.631,8	23.212,0	19.670,9	18.211,5

Información complementaria

IBERDROLA Grupo. Evolución de magnitudes del balance

	2003	2002	2001	2000	1999
Estructura financiera permanente					
Fondos propios	43,4%	42,3%	42,5%	48,5%	52,6%
Fondos ajenos con coste	56,6%	57,7%	57,5%	51,5%	47,4%
Amortización inmovilizado en explotación	46,7%	48,7%	50,2%	48,9%	47,4%
Cobertura de inversión anual con autofinanciación	76,11%	42,7%	60,4%	75,7%	98,4%
(Cash-flow/inversión anual)					
Rentabilidad s/fondos propios (ROE)	12,9%	12,0%	11,3%	11,0%	9,4%
B° neto s/capital+rvas.- B° neto					

IBERDROLA Grupo. Evolución de magnitudes de la cuenta de pérdidas y ganancias

	2003	2002	2001	2000	1999
Cifra de negocio (Mill. €)	9.452	9.578	8.113	7.048	6.250
Gastos operativos s/cifra de negocio	14,2%	13,5%	15,0%	14,9%	15,7%
Gastos financieros netos					
s/resultado bruto de explotación	13,3%	22,6%	15,5%	6,5%	11,9%
Resultado de actividades ordinarias					
s/cifra de negocio	15,6%	10,6%	14,9%	15,5%	15,2%

IBERDROLA Grupo. Evolución del beneficio, cash flow e inversión

	2003	2002	2001	2000	1999
Beneficio bruto	1.275	1.273	1.198	1.115	1.034
Dividendo bruto	606	550	521	482	444
Cash-flow (*)	2.001	1.439	1.594	1.422	1.458
Inversión bruta anual	2.629	3.368	2.639	1.879	1.481

(*) Cash-flow: Recursos generados en operaciones

Mill. €

IBERDROLA Grupo. Ratios de naturaleza financiera

	2003	2002	2001	2000	1999
Deuda con coste s/cifra de negocio (nº de veces)	1,1	1,1	1,3	1,2	1,1
Recursos ajenos con coste s/ventas					
Deuda con coste s/fondos generados (nº de veces)	5,4	7,6	6,8	5,8	4,8
Recursos ajenos con coste s/cash-flow					
Solvencia financiera (nº de veces)	9,3	4,3	3,0	2,5	2,2
Cash-flow + gastos financieros netos/gastos financieros netos					
Resultado bruto de explotación / gastos financieros netos (nº de veces)	7,6	3,6	2,0	1,3	1,0

IBERDROLA Grupo. Evolución del valor añadido bruto y su reparto

	2003	2002	2001	2000	1999
V.A.B. actividades ordinarias (Mill. €)	3.399	3.172	3.148	2.669	2.571
Ingresos financieros y resultados extraordinarios (Mill. €)	20	459	188	89	283
V.A.B. generado (Mill. €)	3.420	3.631	3.336	2.758	2.854
V.A.B./empleado (Mill. €)	0,246	0,254	0,230	0,215	0,226
APLICACIONES					
Personal	22,6%	21,0%	22,3%	23,9%	22,8%
Fondos ajenos	19,5%	21,9%	22,6%	18,2%	13,1%
DVME	0,5%	0,3%	3,7%	0,3%	0,6%
Intereses y otros financieros	18,5%	21,0%	18,2%	16,9%	11,2%
Rdos. atrib. pensiones	0,6%	0,6%	0,7%	1,1%	1,4%
Sector público	6,1%	8,4%	8,6%	9,4%	10,6%
Accionistas	17,7%	15,1%	15,6%	17,5%	15,6%
Renta de empresa	34,1%	33,6%	30,9%	31,1%	37,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

IBERDROLA Grupo. Principales datos económicos y financieros

	2003	2002	2001	2000	1999
Capital suscrito	2.705	2.705	2.705	2.705	2.705
Fondos propios	8.225	8.045	7.984	7.744	7.803
Inmovilizado bruto en explotación	28.296	25.643	24.364	22.486	21.732
Amortización acumulada	(12.939)	(12.221)	(11.822)	(10.895)	(10.234)
Amortización anual	(789)	(793)	(800)	(776)	(735)
Cifra de negocio	9.452	9.578	8.113	7.048	6.250
Beneficio actividades ordinarias	1.474	1.019	1.206	1.093	948
Beneficio neto	1.060	963	906	852	730
Cash flow	2.001	1.439	1.594	1.422	1.458

Mill. €

Información complementaria

PRINCIPALES INSTALACIONES

Principales centrales hidráulicas

Central	Río	Nº de grupos	Potencia instalada (MW)
José M ^º Oriol	Tajo	4	934
Villarino	Tormes	6	842
Aldeadávila I	Duero	6	810
La Muela de Cortes	Júcar	3	635
Cedillo	Tajo	4	473
Aldeadávila II	Duero	2	433
Saucelle II	Duero	2	269
Puente Bibey	Bibey	5	301
Cortes II	Júcar	2	280
San Esteban	Sil	6	265
Saucelle I	Duero	4	251
Conso	Camba	3	270
Valdecañas	Tajo	3	225
Soutelo	Cenza	2	214
Azután	Tajo	3	180
Ricobayo II	Esla	1	158
Ricobayo I	Esla	4	133
Torrejón	Tajo	4	131
Cofrentes	Júcar	3	124
Gabriel y Galán	Alagón	1	110
Castro II	Duero	1	110
Villalcampo II	Duero	1	110
Resto	-	307	1.404
Total	-	377	8.662

Centrales de ciclo combinado

Central	Participación IBERDROLA (%)	Nº de grupos	Potencia instalada (MW)	Potencia IBERDROLA (MW)
Castellón	100	1	800	800
Castejón	100	1	400	400
Tarragona Power	50	1	400	200
BBE	25	1	800	200
Total		4	2.400	1.600

Centrales nucleares

Central	Participación IBERDROLA (%)	Nº de grupos	Potencia instalada (MW)	Potencia IBERDROLA (MW)
Cofrentes	100	1	1.085	1.085
Almaraz	52,69	2	1.956	1.031
Trillo I	49	1	1.067	523
Vandellós II	28	1	1.087	304
Garoña	50	1	466	233
Ascó II	15	1	1.027	154
Total		7	6.688	3.330

Centrales térmicas de fuel y gas

Central	Participación IBERDROLA (%)	Nº de grupos	Potencia instalada (MW)	Potencia IBERDROLA (MW)
Castellón	100	2	1.085	1.085
Santurce	100	3	936	936
Escombreras	100	2	567	567
Aceca	50	2	627	314
Total		9	3.215	2.902

Centrales térmicas de carbón

Central	Participación IBERDROLA (%)	Nº de grupos	Potencia instalada (MW)
Lada	100	2	515
Guardo	100	2	516
Pasajes	100	1	217
Total	-	5	1.248

Información complementaria

PRINCIPALES INSTALACIONES DE TRANSPORTE, TRANSFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN

Líneas de alta tensión

Tipo de línea	Longitud (km)
Muy alta tensión (132 kV)	5.905
Alta tensión (66 y 45 kV)	11.973
Total	17.878

Instalaciones de transformación

Subestaciones	2003	
	Número de instalaciones	Potencia instalada (MVA)
Primarias (STs)	256	41.074
Receptoras (STRs)	566	8.427
Total	822	49.501

Redes de distribución

Instalaciones	2003
Líneas de media y baja tensión (km)	195.441
Media tensión líneas aéreas	62.972
Media tensión líneas subterráneas	15.448
Baja tensión líneas aéreas	83.804
Baja tensión líneas subterráneas	33.217
Centros de transformación en servicio (número)	70.283
Potencia instalada en centros de transformación (MVA)	27.037

EMPRESAS PARTICIPADAS DEL GRUPO IBERDROLA

Miles €

Sociedad	Domicilio	Actividad	% Participación		Capital	Reservas	Capital + Reservas	Resultado ejer. 2003	Dividendos ejer. 2003
			Directa o indir.						
Iberdrola Internacional, B.V.	Holanda	Financiera	100,00%	100,00%	388	2.038	2.426	11.455	7.361
Vector M., SAU	Bilbao	Marketing	100,00%	100,00%	4.410	102	4.512	-347	
Red Eléctrica de España, S.A.	Madrid	Energía	3,00%	10,00%	270.540	464.970	735.510	114.980	1.943
Electricidade de Portugal, S.A.	Portugal	Energía	5,00%	5,00%	2.951.100	2.194.300	5.145.400	315.233	14.641
Eutilia, S.A.	Holanda	Telecomun.	8,50%	8,00%	44.598	-31.473	13.125	-7.653	
Ciudad Real Aeropuertos, S.L.	C.Real	Servicios	6,17%	0,00%	47.507	0	47.507	-18.710	
Veo TV		Telecomun.	21,00%	21,00%	6.010	-1.445	4.565	-1.032	
Inversiones Financieras Perseo, S.L.	Bilbao	Financiera	100,00%	100,00%	60	-29	31	-30	
Productos y Servicios Confort, S.A.	Bilbao	Marketing	100,00%	0,00%	300	0	300	-5	
Iberdrola Italia, S.P.A.	Italia	Servicios	99,99%	99,99%	100	0	100	-4	
Subgrupo IBERDROLA Generación									
Iberdrola Generación, S.A.U.	Bilbao	Energía	100,00%	100,00%	1.333.407	2.029.116	3.362.523	550.106	491.643
Fuerzas Eléctricas de Navarra, S.A.	Pamplona	Energía	100,00%	100,00%	60	25.423	25.483	3.267	
Hidroeléctrica Ibérica, S.A.	Bilbao	Energía	100,00%	100,00%	15	6.586	6.601	8.393	
Iberduero, S.L.U.	Bilbao	Energía	100,00%	100,00%	12	4.194	4.206	22	
Navidul Cogeneración, S.A.	Madrid	Energía	55,00%	55,00%	1.923	-527	1.396	-385	
Energyworks Holding, S.L.	Madrid	Holding	100,00%	100,00%	184	0	184	165	
Energyworks Cogeneración, S.L.	Madrid	Holding	100,00%	100,00%	6	18.833	18.839	4.544	
Energyworks, S.A.	Luxemburgo	Holding	100,00%	100,00%	15.496	-48.086	-32.590	-5.196	
Energyworks Cartagena, S.L.	Murcia	Energía	99,00%	99,00%	4	-3.495	-3.491	1.567	
Energyworks Villarrobledo, S.L.	Albacete	Energía	99,00%	99,00%	4	1.346	1.350	898	
Energyworks Aranda, S.L.	Burgos	Energía	99,00%	99,00%	4	697	701	-276	
Energyworks Carballo, S.L.	A Coruña	Energía	99,00%	99,00%	4	583	587	227	
Energyworks San Millán, S.L.	León	Energía	74,24%	74,24%	1.373	-43	1.330	27	
Energyworks Milagos, S.L.	Burgos	Energía	72,80%	72,80%	1.400	-4	1.396	110	
Energyworks México, S. de R.L. de C.V.	México	Energía	100,00%	100,00%	1	-1.784	-1.783	-168	
Energyworks Venezuela, S.A.	Venezuela	Energía	100,00%	100,00%	1.304	-5.369	-4.065	-814	
Energyworks Fonz, S.L.	Huesca	Energía	77,18%	0,00%	1.406	0	1.406	-4	
Energyworks Monzon, S.L.	Huesca	Energía	80,68%	0,00%	3.225	0	3.225	-5	
FUDEPOR, S.L.		Energía	50,00%	0,00%	1.971	-28	1.943	-30	
Nuclenor, S.A.	Santander	Energía	50,00%	50,00%	10.200	17.109	27.309	21.987	
Bahía de Bizkaia Electricidad, S.L.	Bilbao	Energía	25,00%	25,00%	606	18.627	19.233	2.363	

Información complementaria

Miles €

Sociedad	Domicilio	Actividad	% Participación		Capital	Reservas	Capital + Reservas	Resultado ejer. 2003	Dividendos ejer. 2003
			Directa o indir.						
Central Nuclear de Almaraz, A.I.E.	Madrid	Energía	52,69%	52,69%	13.120	0	13.120	0	
Central Nuclear de Trillo, A.I.E.	Madrid	Energía	49,00%	49,00%	23.470	0	23.470	0	
Asociación Nuclear Ascó – Vandellós II, A.I.E.	Barcelona	Energía	14,59%	14,59%	19.232	0	19.232	0	
Hispano Francesa de Energía Nuclear, S.A.	Barcelona	Energía	23,00%	23,00%	80	1.038	1.118	-304	
Tarragona Power, S.A.	Madrid	Energía	50,00%	50,00%	790	69.448	70.238	-9.061	
Proyectos Integrados Energéticos Muskiz, S.A.	Muskiz	Energía	50,00%	50,00%	4.808	-55	4.753	-7	
Azuvi Cogeneración, S.A.	Castellón	Energía	50,00%	50,00%	751	167	918	-204	
Cofrusa Cogeneración, S.A.	Murcia	Energía	50,00%	50,00%	1.200	90	1.290	1	
Cogeneración Gequisa, S.A.	Lantarón	Energía	50,00%	50,00%	1.803	1.637	3.440	374	
Cogeneración Tierra Atomizada, S.A.	Alcora	Energía	50,00%	50,00%	721	2.141	2.862	735	
Enercrisa, S.A.	Madrid	Energía	50,00%	50,00%	3.005	516	3.521	1.268	
Energía Portátil de Cogeneración, S.A.	Guipúzcoa	Energía	50,00%	50,00%	902	1.065	1.967	124	
Genfibre, S.A.	Burgos	Energía	50,00%	50,00%	1.803	3.639	5.442	3.998	
Hispagen, S.A.	Burgos	Energía	50,00%	50,00%	902	-62	840	81	
Incomisa, S.A.	Vizcaya	Energía	50,00%	50,00%	601	-214	387	186	
Intermalta Energía, S.A.	San Adrián	Energía	50,00%	50,00%	1.503	392	1.895	927	
Italcogeneración, S.A.	Castellón	Energía	50,00%	50,00%	751	656	1.407	28	
Pamesa Cogeneración, S.A.	Almazora	Energía	50,00%	50,00%	481	1.413	1.894	-172	
Peninsular de Cogeneración, S.A.	Madrid	Energía	50,00%	50,00%	9.000	240	9.240	1.231	
S.E.D.A. Cogeneración, S.A.	Palencia	Energía	50,00%	50,00%	240	203	443	248	
Zirconio Cogeneración, S.A.	Castellón	Energía	50,00%	50,00%	61	33	94	154	
Tirme, S.A.	Palma de Mallorca	Energía	20,00%	50,00%	7.663	3.603	11.266	3.447	
Cobane, A.I.E.	Tarragona	Energía	55,00%	45,00%	1	-1	0	261	
Tecnatón	Madrid	Energía	30,00%	30,00%	4.026	13.143	17.169	711	
DTN, S.L.	Madrid	Energía	43,45%	42,48%	439	516	955	-1.137	
Elcogas	Madrid	Energía	11,10%	11,10%	49.959	-56.098	-6.139	1.470	
Iberdrola Operación y Mantenimiento, SAU	Castellón	Energía	100,00%	100,00%	3.000	0	3.000	1.263	

Sociedad	Domicilio	Actividad	% Participación		Capital	Reservas	Capital + Reservas	Resultado ejer. 2003	Dividendos ejer. 2003
			Directa o indir. 31.12.03	31.12.02					
Subgrupo DISTRIBUCIÓN									
Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U.	Bilbao	Energía	100,00%	100,00%	645.210	1.124.824	1.770.034	192.414	211.862
Hidroeléctrica San Cipriano de Rueda, S.L.	León	Energía	100,00%	100,00%	648	0	648	66	
Herederos de María Alonso Calzada, S.L.	Palencia	Energía	100,00%	100,00%	136	0	136	29	
Anselmo León, S.A.	Valladolid	Energía	100,00%	95,00%	7.629	0	7.629	922	
Eléctrica Conquense, S.A.	Madrid	Energía	53,59%	53,59%	3.087	2.036	5.123	659	70
Ocoval, A.I.E.	Valencia	Servicios	11,10%	11,11%	292	108	400	0	
Inkolan, A.I.E.	Bilbao	Servicios	14,28%	14,28%	84	28	112	0	
No Energético									
Amara, S.A.U. (*)	Madrid	Servicios	100,00%	100,00%	3.606	6.308	9.914	1.771	
Apex 2000, S.A.U. (*)	Madrid	Inmobiliaria	100,00%	100,00%	221.002	211.394	432.396	87.047	40.000
Investigación y Desarrollo de Equipos Avanzados, S.A.U.	Madrid	Telemarketing	100,00%	100,00%	8.191	-908	7.283	-629	
Promofón, S.A.U.	Barcelona	Telemarketing	100,00%	100,00%	3.070	924	3.994	1.469	
Servicios Integrales de Cogeneración, S.A.U.	Valencia	Energía	100,00%	100,00%	301	-164	137	-28	
Star 21 Networks España, S.A.	Madrid	Telecomunicaciones	100,00%	100,00%	8.537	15.169	23.706	-2.342	
NEO – SKY 2002, S.A.	Madrid	Telecomunicaciones	94,29%	83,21%	112.959	-10.630	102.329	-20.293	
Media Park, S.A.	Barcelona	Televisión	76,12%	67,58%	45.245	-677	44.568	24.720	
Corporación IBV Participaciones Empresariales, S.A.	Bilbao	Holding	50,00%	50,00%	228.445	291.239	519.684	131.916	60.000
Cementos Portland, S.A.	Pamplona	Cementos	8,06%	8,06%	41.757	632.557	674.314	148.481	3.381
Euskaltel, S.A.	Bilbao	Telecomunicaciones	10,80%	10,53%	325.200	-44.998	280.202	230	
Hidrola I, S.L.U	Madrid	Energía	100,00%	100,00%	3	0	3	-1	
Hidroeléctrica Española, S.L.U.	Madrid	Energía	100,00%	100,00%	3	0	3	-1	
Resulta	Uruguay	Aguas	45,00%	45,00%	1.000	479	1.479	-38	
Uragua			49,00%	49,00%	8.403	3.361	11.764	-94	
Decosol			8,00%	8,00%	6.010	-23.394	-17.384	-271	

Información complementaria

Miles €

Sociedad	Domicilio	Actividad	% Participación		Capital	Reservas	Capital + Reservas	Resultado ejer. 2003	Dividendos ejer. 2003
			Directa o indir. 31.12.03	31.12.02					
Subgrupo Iberdrola Energías Renovables									
Iberdrola Energía Renovables II, S.A.U.	Madrid	Energía	100,00%	100,00%	164.600	67.086	231.686	75.590	
Iberdrola Energía Renovables Promociones S.A.U.	Madrid	Energía	100,00%	100,00%	27.372	-2.664	24.708	-1.622	
Ciener, S.A.U.	Bilbao	Energía	100,00%	100,00%	6.545	6.516	13.061	722	
Minicentrales del Tajo, S.A.	Toledo	Energía	66,58%	66,58%	602	620	1.222	11	
Sociedad de Fomento Energético, S.A.	Valladolid	Energía	100,00%	51,00%	5.400	2.948	8.348	1.209	
Electra de Maranchón, S.A.	Guadalajara	Energía	100,00%	100,00%	300	-34	266	-25	
Iberdrola Energía Renovables Castilla-la Mancha (antes PECAMSA)	Toledo	Energía	100,00%	100,00%	7.165	1.847	9.012	1.474	
Iberdrola Energía Renov. de Galicia, S.A. (antes Eólicas del Sil)	Orense	Energía	100,00%	100,00%	31.084	1.787	32.871	734	
Sistemas Energéticos Candan, S.A.	A Coruña	Energía	100,00%	100,00%	9.437	4.682	14.119	1.867	
Sistemas Energéticos Muras, S.A.	Santiago de Compostela	Energía	100,00%	100,00%	4.628	6.546	11.174	2.027	
Sistemas Energéticos Lalín, S.A.		Energía	100,00%	0,00%	61	267	328	213	
Sotavento Galicia, S.A.	Santiago de Compostela	Energía	8,00%	8,00%	601	579	1.180	237	
Sistemas Energéticos Serra da Panda, S.A.	Orense	Energía	100,00%	0,00%	1.682	275	1.957	35	
Sistemas Energéticos Forgosello, S.A.	Orense	Energía	100,00%	0,00%	2.344	1.743	4.087	432	
Sistemas Energéticos Chandrexa, S.A.	Orense	Energía	100,00%	0,00%	1.415	444	1.859	-12	
Sistemas Energéticos Muros-Outes, S.A.	Orense	Energía	100,00%	0,00%	2.194	201	2.395	804	
Sistemas Energéticos Viveiro, S.A.	Orense	Energía	100,00%	0,00%	2.524	597	3.121	219	
Energía I Vent, S.A.	Barcelona	Energía	90,00%	90,00%	3.000	-14	2.986	-150	
Biovent Energía, S.A.	Valladolid	Energía	85,00%	85,00%	12.000	-189	11.811	-91	
Biovent Holding, S.A.	Valladolid	Energía	85,00%	0,00%	60	0	60	0	
Eólicas de la Rioja, S.A.	Logroño	Energía	68,75%	68,75%	6.010	608	6.618	-62	
Energías Renováveis do Brasil, Ltda.	Brasil	Energía	100,00%	100,00%	8.484	-3.224	5.260	674	
Iberd. Energía Renov. de la Rioja, S.A. (antes Eólicas de la Comunidad Valenciana)	Logroño	Energía	100,00%	65,00%	2.000	-1.005	995	21	
Sistemas Energéticos Alhama Linares, S.A.	La Rioja	Energía	100,00%	0,00%	61	5	66	329	
Energías Eólicas Europeas Holding, S.A.	Pamplona	Holding	100,00%	68,50%	1.165	69.056	70.221	-1.832	

Sociedad	Domicilio	Actividad	% Participación		Capital	Reservas	Capital + Reservas	Resultado ejer. 2003	Dividendos ejer. 2003
			Directa o indir.						
			31.12.03	31.12.02					
Energías Eólicas Europeas, S.A.	Albacete	Energía	100,00%	68,50%	12.000	21.772	33.772	-1.279	
Energías Eólicas de Cuenca, S.A.	Cuenca	Energía	50,00%	34,24%	100	3	103	-48	
Energías Eólicas del Sisante, S.A.	Toledo	Energía	50,00%	34,24%	100	0	100	0	
Energías Eólicas Castellano- Manchegas, S.A.	Toledo	Energía	50,00%	34,24%	100	-2	98	-1	
Sistemas Energéticos de Navarra Sierra Selva, S.A.	Pamplona	Energía	100,00%	0,00%	3.409	-1.542	1.867	-228	
Desarrollo de Energías Renovables de La Rioja, S.A.	Pamplona	Energía	37,00%				0		
Energías Renovables de la Región de Murcia, S.A.	Logroño	Energía	36,25%	36,25%	16.500	301	16.801	1.441	
Molinos del Cidacos, S.A.	Murcia	Energía	50,00%	34,25%	11.363	0	11.363	-87	
Eólicas Villanueva, S.A.	Logroño	Energía	25,00%	25,00%	10.250	1.092	11.342	2.036	
Desarrollo de Energías Renovables de Navarra, S.A.	Pamplona	Energía	24,66%				0		
Sistemas Energéticos Sierra del Romeral, S.A.	Pamplona	Energía	18,50%				0		
Sistemas Energéticos Capiruzas, S.A.	Toledo	Energía	100,00%	0,00%	2.037	692	2.729	507	
Sistemas Energéticos Teruelo, S.A.	Toledo	Energía	100,00%	0,00%	61	0	61	0	
Iberdrola Energía Renovables de Andalucía, S.A.U.	Zaragoza	Energía	100,00%	0,00%	61	0	61	0	
Sociedad Gestora para parques Eólicos del Campo de Gibraltar (SOGECAM)	Málaga	Energía	100,00%	0,00%	60	0	60	-129	
Iberdrola Energía Renovables de Aragón, S.A.	Málaga	Energía	90,00%	0,00%	68	-46	22	-7	
Sistemas Energéticos La Muela, S.A.	Zaragoza	Energía	100,00%	100,00%	16.935	0	16.935	253	
Sistemas Energéticos Tardienta, S.A.	Zaragoza	Energía	50,00%	0,00%	6.130	4.590	10.720	175	
Sistemas Energéticos Torralba, S.A.	Zaragoza	Energía	100,00%	0,00%	4.478	3.610	8.088	558	
Sistemas Energéticos Mas-Garullo, S.A.	Zaragoza	Energía	60,00%	0,00%	5.133	1.885	7.018	399	
Sistemas Energéticos Tabara, S.A.	Zaragoza	Energía	51,00%	0,00%	2.947	2.391	5.338	3	
Sistemas Energéticos Labradas, S.A.	Valladolid	Energía	100,00%	0,00%	4.059	941	5.000	-124	
Sistemas Energéticos Moncayo, S.A.	Valladolid	Energía	100,00%	0,00%	2.554	575	3.129	-161	
Sistemas Energéticos Tierra de Campos, S.A.	Soria	Energía	75,00%	0,00%	2.611	1.657	4.268	501	
Sistemas Energéticos Pisuerga, S.A.	Valladolid	Energía	100,00%	0,00%	61	61	122	-39	
Sistemas Energéticos Valbonilla, S.A.	Valladolid	Energía	100,00%	0,00%	61	25	86	127	
Eólicas de Euskadi	Vizcaya	Energía			4.477	-4	57	-16	
						3.068	7.545	2.496	

Información complementaria

Miles €

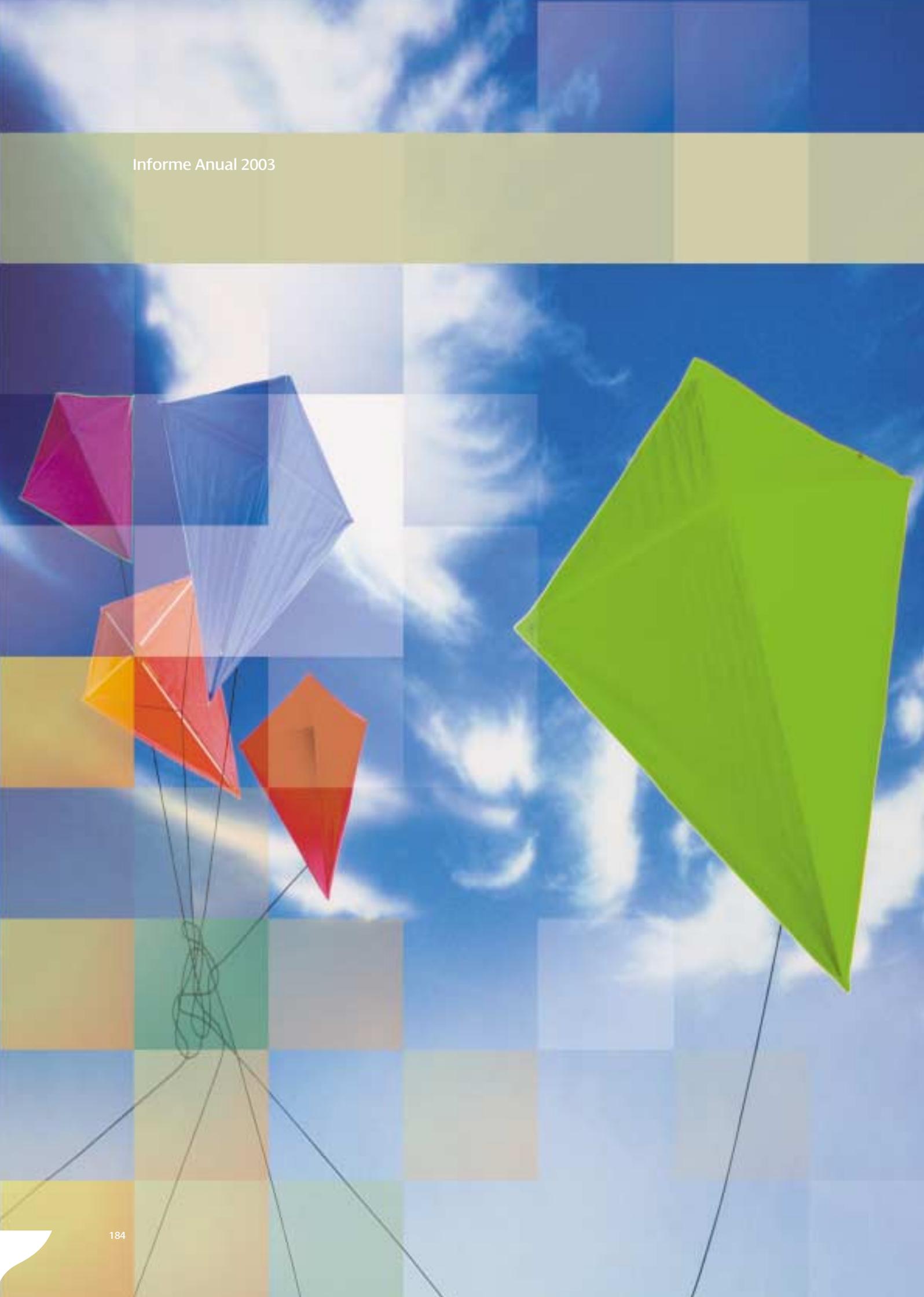
Sociedad	Domicilio	Actividad	% Participación		Capital	Reservas	Capital + Reservas	Resultado ejer. 2003	Dividendos ejer. 2003
			Directa o indir.	31.12.03					
Subgrupo Iberdrola Ingeniería y Consultoría									
Iberdrola Ingeniería y Consultoría, S.A.	Bilbao	Servicios	100,00%	100,00%	661	47.957	48.618	15.252	
Iberdrola Ingeniería y Consultoría Servicios, S.A.U.	Madrid	Servicios	100,00%	100,00%	196	-46	150	0	
Iberdrola Consultoría e Serviços do Brasil, Ltda.	Brasil	Servicios	84,00%	84,00%	519	685	1.204	12	
Iberdrola Ingeniería y Consultoría México, S.A.	México	Servicios	99,99%	99,99%	1.361	-768	593	392	
Ghesa Ingeniería y Tecnología, S.A.	Madrid	Servicios	41,18%	41,18%	4.087	14.874	18.961	1.269	
Keytech Sistemas Integrales, S.A.	Madrid	Servicios	37,00%	37,00%	601	-14	587	0	
Empresarios Agrupados Internacional, S.A.	Madrid	Servicios	25,46%	25,46%	2.766		2.766	0	
Empresarios Agrupados, A.I.E.	Madrid	Servicios	25,46%	25,46%	162	588	750	0	
Subgrupo Iberdrola Gas									
Iberdrola Gas, S.A.	Valencia	Gas	100,00%	100,00%	2.000	-4.330	-2.330	-28.055	
Iberdrola Distribución de Gas, S.A.U.	Valencia	Gas	100,00%	100,00%	60	-1	59	-449	
Iberdrola Infraestructuras Gasistas, S.L.	Madrid	Gas	100,00%	100,00%	3	0	3	221	
Infraestructuras Gasistas de Navarra, S.L.	Madrid	Gas	50,00%	50,00%	1.003	3.048	4.051	-841	
Bahía de Bizkaia Gas, S.L.	Vizcaya	Gas	25,00%	25,00%	3.606	28.676	32.282	-10.210	
Sociedad para el Estudio y la Promoción del Gaseoducto Argelia-Europa Via España, S.A. (MEDGAZ, S.A.)	Madrid	Gas	12,00%	0,00%	16.500	-70	16.430	-66	
Iniciativas del Gas, S.A.	Madrid	Gas	60,00%	60,00%	700	-440	260	-58	
Gas Nostrum, S.A.U.	Madrid	Gas	100,00%	100,00%	60	-3	57	3	
Planta de Regasificación de Sagunto, S.A.	Sagunto	Gas	30,00%	30,00%	300	-19	281	-99	
Encovagas	Valencia	Gas	30,00%	25,00%	601	-3	598	-4	

Sociedad	Domicilio	Actividad	% Participación		Capital	Reservas	Capital + Reservas	Resultado ejer. 2003	Dividendos ejer. 2003
			Directa o indir.						
			31.12.03	31.12.02					
Subgrupo Iberdrola Energía									
Iberdrola Energía, S.A.U.	Madrid	Holding	100,00%	100,00%	1.477.831	-98.302	1.379.529	-98.009	
Región Sudamérica									
Energyworks Brasil, Ltda.	Brasil	Energía	100,00%	100,00%	74.019	-52.077	21.942	10.209	
Iberdrola Energía do Brasil, S.L.	Brasil	Holding	100,00%	100,00%	30.013	-26.771	3.242	884	
Capuava Energy, Ltda.	Brasil	Energía	100,00%	75,00%	9.022	-6.467	2.555	2.662	
Companhia de Electricidade do Estado da Bahia, S.A.	Brasil	Energía	42,76%	42,76%	776.720	-325.533	451.187	37.143	
Garter Properties, Inc.	Brasil	Energía	42,76%	42,76%	57	1.470	1.527	-1.104	
Itapebí Generacao de Energía, S.A.	Brasil	Energía	40,56%	40,56%	84.770	-47.727	37.043	4.150	
Companhia Energetica Do Rio Grande Do Norte, S.A.	Brasil	Energía	39,95%	39,95%	101.365	28.689	130.054	18.615	
Guaraniana Comercio e Serviços, S.A.	Brasil	Servicios	39,00%	39,00%	4.973	-1.009	3.964	3.651	
Guaraniana, S.A.	Brasil	Holding- Energía	39,00%	39,00%	2.911.765	-1.618.052	1.293.713	37.564	
Iberdrola Empreendimentos do Brasil, S.A	Brasil	Servicios	39,00%	39,00%	2.194	-465	1.729	-152	
Termopernambuco, S.A.	Brasil	Energía	39,00%	35,87%	139.839	-60.485	79.354	0	
Companhia de Electricidade do Pernambuco, S.A	Brasil	Energía	34,78%	34,78%	212.412	44.180	256.592	28.108	
Termoacu, S.A.	Brasil	Energía	27,30%	27,85%	89.413	-18.163	71.250	0	
Iberdrola Energía Chile, Ltda.	Chile	Holding	99,90%	99,90%	23.133	-35.503	-12.370	12.769	
Iberaguas, Ltda.	Chile	Holding	99,80%	99,80%	87.455	-18.797	68.658	1.225	
Iberoamericana de Energía Ibener, S.A.	Chile	Energía	94,74%	94,74%	168.654	-66.585	102.069	4.367	
Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos, S.A.	Chile	Aguas	50,90%	50,90%	64.121	-15.568	48.553	8.234	
Iberdrola Inversiones, S.R.L.	Bolivia	Holding	99,99%	99,99%	31.174	8.675	39.849	-18	
Iberbolivia de inversiones	Bolivia	Financiera	63,38%	63,38%	87.620	-25.334	62.286	-1.815	
Compañía Administradora de Empresas – Bolivia, S.A.	Bolivia	Servicios	59,26%	59,26%	467	1.462	1.929	708	
Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Oruro, S.A.	Bolivia	Energía	58,85%	58,85%	3.421	453	3.874	-166	
Electricidad de La Paz, S.A.	Bolivia	Energía	56,76%	56,76%	28.667	4.882	33.549	-526	
Empresa de Servicios, S.A.	Bolivia	Energía	54,49%	54,49%	281	808	1.089	411	
Iberdrola investimento SUL	Portugal	Servicios	100,00%	100,00%	263.240	-224.564	38.676	-4.062	

Información complementaria

Miles €

Sociedad	Domicilio	Actividad	% Participación		Capital	Reservas	Capital + Reservas	Resultado ejer. 2003	Dividendos ejer. 2003
			Directa o indir.						
			31.12.03	31.12.02					
Región México-Guatemala									
Servicios de Operación Altamira, S.A. de C.V.	México	Servicios	100,00%	100,00%	5	8	13	-69	
Electricidad de Veracruz II, S.A. de C.V.	México	Energía	99,99%	99,99%	12	-3	9	0	
Electricidad de Veracruz, S.A. de C.V.	México	Energía	99,99%	99,99%	5.320	-1.020	4.300	42	
Iberdrola Energía Altamira de Servicios, S.A. de C.V.	México	Servicios	99,99%	99,99%	2.185	-1.155	1.030	66	
Iberdrola Energía Altamira, S.A. de C.V.	México	Energía	99,99%	99,99%	178.934	-51.581	127.353	11.887	
Iberdrola Energía La Laguna, S.A. de C.V.	México	Energía	99,99%	99,99%	57.452	-9.663	47.789	0	
Iberdrola Energía Monterrey, S.A. de C.V.	México	Energía	99,99%	99,99%	159.507	-40.008	119.499	8.998	
Iberdrola México S.A. de C.V.	México	Holding	99,99%	99,99%	379.654	-80.466	299.188	16.010	
Iberdrola Servicios Monterrey, S.A. de C.V.	México	Servicios	99,99%	99,99%	5	-74	-69	-138	
Cinergy, S. de R.L. de C.V.	México	Servicios	99,98%	99,98%	160	-256	-96	137	
Enertek, S.A. de C.V.	México	Energía	99,98%	99,98%	41.063	3.454	44.517	7.486	
Servicios Industriales y Administrativos del Noreste, S. de R.L. de C.V.	México	Servicios	51,11%	51,11%	3.893	-1.339	2.554	4	
Gas Natural México, S.A. de C.V.	México	Energía	13,25%	13,25%	559.621	-328.457	231.164	-8.254	
Sistemas de Administración y Servicios, S.A. de C.V.	México	Energía	13,00%	13,00%	14	313	327	-2	
Generación Eléctrica Centroamericana, S.A.	Guatemala	Energía	52,61%	52,61%	4	1.723	1.727	-580	
Administradora de Inmuebles Santo Tomás, S.L.	Guatemala	Inmobiliaria	49,17%	49,17%	7.544	-2.225	5.319	-49	
Distribuidora Eléctrica Centroamericana II, S.A.	Guatemala	Energía	49,01%	49,01%	288.891	-80.125	208.766	10	
Comercializadora Eléctrica de Guatemala, S.A.	Guatemala	Energía	39,64%	39,64%	0	5.615	5.615	5.650	
Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A.	Guatemala	Energía	39,64%	39,64%	295.425	-82.384	213.041	36.120	
Transportista Eléctrica Centroamericana, S.A.	Guatemala	Energía	39,63%	39,63%	25.854	-6.770	19.084	3.878	
Enérgica, S.A.	Guatemala	Energía	39,63%	39,63%	840	1.532	2.372	1.067	
Credieegsa, S.A.	Guatemala	Energía	39,50%	39,50%	138	620	758	116	
Navega.com, S.A.	Guatemala	Telecomunicaciones	26,95%	26,95%	3.356	-91	3.265	1.430	
Energía Altamira	México	Energía	99,99%	0,00%	4.583	-211	4.372	0	



ÍNDICE DE CONTENIDOS SEGÚN *GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)*



Global Reporting Initiative (GRI) (www.globalreporting.org) recomienda en su 2002 *Sustainability Reporting Guidelines* un índice de referencia para que las empresas que lo deseen informen sobre sus actividades en sostenibilidad.

En el presente apartado se incluye la tabla de contenidos del Informe recomendado por GRI y el lugar donde IBERDROLA informa sobre los mismos. Esta información puede, en algunos casos, ser completa en relación a la solicitada. En otros casos puede ser parcial, lo que no debe ser interpretado como una falta de transparencia por parte de la Empresa, sino por falta de disponibilidad de la misma en el momento de elaborarse el presente Informe.

IBERDROLA no ha adoptado ninguna decisión contraria a la aplicación de los principios o postulados GRI. La omisión de algunos de ellos, que incluso pueden estar siendo aplicados en la práctica, puede ser debida a que no han sido formulados explícitamente en las políticas corporativas o no se utilizan actualmente en los sistemas de gestión del Grupo.

En tanto en cuanto los principios o postulados GRI sean una referencia empresarial válida en términos de sostenibilidad, los futuros informes de IBERDROLA buscarán la convergencia con los mismos.

Para poner en práctica la política de transparencia y rigor en la que se basa la difusión pública de la información del Grupo, en la Empresa se dispone de sistemas de administración internos y procesos exigentes, con mecanismos de auditoría que garantizan que los datos aportados por el Informe Anual son fiables y completos con respecto al alcance de la misma.

Asimismo, las cuentas anuales están supervisadas por un auditor externo independiente y la información medioambiental está avalada por la certificación UNE EN ISO 9001:2000, en su proceso de diseño, elaboración y difusión. El presente Informe Anual ha sido validado por AENOR, en conformidad con la Guía GRI 2002. El documento de validación se adjunta al final de este apartado, estando disponible el Informe de validación correspondiente, igualmente elaborado por AENOR.

La información 2003 del Grupo IBERDROLA se emite en tres volúmenes con el mismo Depósito Legal.

- Informe Anual 2003:
 - Actividades
 - Medioambiental
 - Social
- Informe Anual 2003:
 - Gobierno Corporativo
- Información Legal 2003

Básicamente, la información de Sostenibilidad está contenida en el primero de ellos, aunque se utilizarán los otros dos volúmenes como referencia para aquellos indicadores GRI que lo requieran. Las siglas utilizadas son:

- IA Informe Anual (actividades, m.a., social)
- GC Informe Anual (Gobierno Corporativo)
- IL Información Legal

Las notas a las que se hace referencia en el Índice de contenidos son:

1) Informes disponibles en www.iberdrola.com:

Informe Anual 1999, 2000, 2001, 2002 y 2003

Informe Medioambiental 1997, 1998, 1999, 2000, 2001 y 2002 (*)

Memoria Social 2001

Informe Social 2002 (*)

(*) Los Informes Medioambiental y Social 2003 están incluidos en el Informe Anual 2003.

- 2) IBERDROLA tiene la política de cumplir las condiciones contractuales de los contratos realizados. No se dispone de una estadística sobre incumplimientos que, caso de existir, afectarían a una parte mínima de los mismos.
- 3) Información sólo referida a España.
- 4) El índice general de absentismo en IBERDROLA fue, en el año 2003, de 2,74 (este índice indica el porcentaje de jornadas perdidas).
- 5) Los procedimientos de seguimiento de cumplimiento de los derechos humanos se mencionan en el Código de Conducta Profesional, realizándose un Informe Anual sobre el grado de cumplimiento de las citadas normas.
- 6) Los criterios de gestión adoptados por IBERDROLA incorporan los estándares demandados socialmente a sus actuaciones en todos los países en los que opera, rechazando la utilización de prácticas de

soborno o corrupción, tal y como se recoge en el Código de Conducta Profesional, y la contribución económica a organizaciones políticas.

- 7) La política de IBERDROLA es ofrecer la máxima información sobre sus productos a todos los clientes. Para ello, utiliza habitualmente sus canales de comunicación incluyendo la información en factura.

Índice de contenidos GRI

Contenido del Informe GRI	Información IBERDROLA
1. VISIÓN Y ESTRATEGIA	
1.1 Exposición de la visión y estrategia respecto al desarrollo sostenible.	IA 25-30; 72-73; 119
1.2 Declaración del Presidente describiendo los elementos claves.	IA 3-5
2. PERFIL	
Perfil de la empresa	
2.1 Nombre de la empresa.	IA 193
2.2 Principales productos y servicios, incluyendo marcas si procede.	IA 144
2.3 Estructura operativa de la Empresa.	IA 11; 74 / GC 27-28
2.4 Descripción de direcciones, cías operadoras, filiales y empresas conjuntas.	IA 50-69; 176-183
2.5 Países en los que opera.	IA 65-67
2.6 Naturaleza de la propiedad; forma jurídica.	GC 8-10
2.7 Naturaleza de los mercados a los que se sirve.	IA 50-69
2.8 Magnitud de la Empresa.	IA 16-18; 44-46; 123-124
2.9 Interlocutores, datos clave de los relevantes y relación con la Empresa.	IA 7; 78; 119
Alcance del Informe	
2.10 Personas de contacto para temas relacionados con el Informe.	IA 193
2.11 Período al que corresponde el Informe.	Año 2003
2.12 Fecha de informes previos (si están disponibles).	Nota 1
2.13 Cobertura del Informe y limitaciones específicas de su alcance.	IA 71; 121 / IL 90-95
2.14 Cambios significativos desde la publicación de informes anteriores.	IA 121 / IL 16-17
2.15 Características de la información sobre actividades conjuntas.	IL 12-14
2.16 Descripción de la naturaleza y efecto de modificaciones introducidas.	IA 121
Perfil del Informe	
2.17 Decisiones de no aplicar los principios o protocolos GRI al Informe.	IA 185
2.18 Criterios usados en la contabilidad económica, ambiental y social.	IL 12-17
2.19 Cambios significativos en los métodos de cálculo respecto a informes previos.	No hay cambios significativos
2.20 Políticas y medidas internas para garantizar la calidad del Informe.	IA 185
2.21 Política y medidas actuales para la verificación externa del Informe.	IA 185
2.22 Métodos de obtención de información adicional relacionada con el Informe.	IA 195
3. ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN	
Estructura y gobierno corporativo	
3.1 Estructura de gobierno de la Empresa.	GC 15-29
3.2 Porcentaje de consejeros independientes sin cargo ejecutivo.	GC 15
3.3 Proceso para determinar las necesidades de los expertos del Consejo.	GC 15-29
3.4 Procesos en el Consejo para supervisar la identificación y gestión de la Empresa.	GC 15-29
3.5 Relación entre la remuneración directiva y la consecución de objetivos.	GC 15-29
3.6 Estructura organizativa y miembros clave responsables de la supervisión.	GC 21-28
3.7 Misión, valores y códigos de conducta internos y su aplicación.	IA 123
3.8 Mecanismos para que los accionistas hagan recomendaciones al Consejo.	IA 137-138
Compromiso con los interlocutores	
3.9 Bases para la identificación y selección de los principales interlocutores.	IA 119-121
3.10 Descripción de las consultas a interlocutores.	IA 78; 135-138; 146; 150
3.11 Tipo de información generada por las consultas a interlocutores.	IA 78; 119
3.12 Empleo de la información resultante del compromiso con los interlocutores.	IA 78; 119

Políticas globales y sistemas de gestión

3.13	Explicación de si y cómo la Empresa trata el principio de prudencia.	IA 76
3.14	Iniciativas desarrolladas externamente que la Empresa suscribe o apoya.	IA 92-93; 120-121
3.15	Principales asociaciones a las que pertenece la Empresa.	IA 93; 122
3.16	Políticas y/o sistemas para gestionar los impactos previos y posteriores.	IA 75-79
3.17	Enfoque de la gestión de impactos económicos, m. amb. y sociales indirectos.	IA 75-79
3.18	Decisiones sobre la ubicación de las operaciones.	IA 25-30
3.19	Programas y procedimientos económicos, medioambientales y sociales.	IA 80-84
3.20	Estado de la certificación de gestión económica, medioambiental y social.	IA 76-79; 130; 185

4. INDICADORES DE ACTUACIÓN**4.1 INDICADORES DE ACTUACIÓN ECONÓMICA****Impactos Económicos Directos****Clientes**

EC1.	Ventas Netas.	IA 44
EC2.	Desglose geográfico de los mercados.	IA 50-69

Proveedores

EC3.	Coste de todos los bienes, materiales y servicios adquiridos.	IA 148
EC4.	Porcentaje de contratos pagados conforme a los términos acordadas.	Nota 2
EC11.	Desglose de proveedores por organizaciones y países.	IA 148

Empleados

EC5.	Gastos salariales totales desglosados por países o regiones.	IL 10; 79
------	--	-----------

Proveedores de capital

EC6.	Distribución de los proveedores de capital por tipos.	IL 9-10
EC7.	Aumento/disminución en reservas al final del período.	IL 112

Sector público

EC8.	Suma total de todo tipo de impuestos pagados, desglosados por países.	IL 10; 79
EC9.	Ayudas económicas recibidas desglosadas por países o regiones.	IL 59; Nota 3
EC10.	Desglose de donaciones a la comunidad por tipos y destinatarios.	IA 167

4.2 INDICADORES DE ACTUACIÓN MEDIOAMBIENTAL**Materias primas**

EN1.	Consumo total de materias primas aparte del agua, por tipos.	IA 94-97
EN2.	Porcentaje de materias primas utilizadas que son residuos.	No hay consumo

Energía

EN3.	Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias.	IA 97-98
EN4.	Consumo indirecto de energía.	IA 97-98

Agua

EN5.	Consumo total de agua.	IA 99-100
------	------------------------	-----------

Biodiversidad

EN6.	Ubicación y extensión de suelo empleado en hábitats ricos en biodiversidad.	IA 100-102; Nota 3
EN7.	Análisis de los principales impactos en la biodiversidad.	IA 75-76; 100-102

Emisiones, vertidos y residuos

EN8.	Emisiones de gases invernadero.	IA 103-104
EN9.	Utilización y emisiones de sustancias reductoras del ozono.	IA 104
EN10.	NOx, SOx, y otras emisiones atmosféricas importantes, desglosadas por tipo.	IA 104-108
EN11.	Cantidad total de residuos, desglosados por tipos y destinos.	IA 109-112
EN12.	Vertidos al agua de importancia, por tipo.	IA 113

Índice de contenidos GRI

EN13.	Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia.	IA 109-112
Productos y servicios		
EN14.	Impactos medioambientales significativos de los productos y servicios.	IA 115
EN15.	Porcentaje del peso de los productos vendidos susceptible de ser recuperado.	IA 115
Cumplimiento		
EN16.	Episodios y multas asociados al incumplimiento de convenios, tratados, etc.	IA 115
4.3 INDICADORES DE ACTUACIÓN SOCIAL		
Indicadores de actuación social: prácticas laborales y trabajo decente		
Empleo		
LA1.	Desglose de la plantilla por país/región, situación y tipo de empleo.	IA 123-124; 129
LA2.	Creación de empleo neta y promedio de facturación por país/región.	IA 123-129
LA12.	Beneficios de los empleados adicionales a los legalmente establecidos.	IA 127
Relaciones empresa / trabajadores		
LA3.	Porcentaje de empleados representados por sindicatos independientes.	IA 128
LA4.	Políticas de información, consulta y negociación de cambios organizativos.	IA 128; 135-136
LA13.	Previsión para representación formal de trabajadores en tomas de decisión.	IA 127-128
Salud y seguridad		
LA5.	Métodos de registro y notificación de enfermedades y accidentes	IA 130
LA6.	Comisiones conjuntas de salud y seguridad empresa/trabajadores.	IA 130
LA7.	Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales.	IA 131; Nota 4
LA8.	Descripción de políticas o programas sobre el VIH/SIDA.	IA 130
LA14.	Evidencia de cumplimiento de las directrices de salud en el trabajo de la OIT	IA 123
LA15.	Acuerdos formales con sindicatos sobre salud y seguridad en el trabajo.	IA 129-131
Formación y educación		
LA9.	Promedio de horas de formación por año y empleado por tipo de empleado.	IA 133-134
LA16.	Programas que fomenten la continuidad en el empleo.	IA 131-134
LA17.	Políticas y programas para gestión de habilidades y formación continuada.	IA 131-134
Diversidad y oportunidad		
LA10.	Políticas o programas dirigidas a la igualdad de oportunidades.	IA 125
LA11.	Composición del equipo directivo incluyendo indicadores de diversidad.	IA 124
Indicadores de actuación social: derechos humanos		
Estrategia y gestión		
HR1.	Políticas, guías y procedimientos de consideración de los derechos humanos.	IA 123; Nota 5
HR2.	Consideración de los derechos humanos en relación a proveedores.	IA 148
HR3.	Políticas de derechos humanos en relación con los proveedores.	IA 148
HR8.	Formación de los empleados en prácticas relativas a derechos humanos.	IA 131-134
No discriminación		
HR4.	Política general y procedimientos para prevenir cualquier discriminación.	IA 123
Libertad de asociación y negociación colectiva		
HR5.	Libertad de asociación y procedimientos para considerarla.	IA 123
Trabajo infantil		
HR6.	Políticas que excluyen el trabajo infantil definido en el Convenio 138 de la OIT	IA 123
Trabajo forzoso y obligatorio		
HR7.	Políticas para prevenir el trabajo forzoso y obligatorio.	IA 123

Indicadores de actuación social: sociedad**Comunidad**

SO1.	Políticas para gestionar los impactos causados a las comunidades.	IA 75-79; 159-162
SO4.	Premios recibidos relativos a comportamiento social, ético y medioambiental.	IA 93; 121; 131; 139

Corrupción

SO2.	Políticas de gestión para abordar el soborno y la corrupción.	Nota 6
------	---	--------

Contribuciones políticas

SO3.	Políticas de gestión de las contribuciones políticas.	Nota 6
------	---	--------

Indicadores de actuación social: responsabilidad del producto**Salud y seguridad del cliente**

PR1.	Políticas para preservar la salud y seguridad del cliente.	Cumplimiento íntegro de la normativa; IA 145-146; 158
PR4.	Número y tipo de incumplimientos de la normativa.	Año 2003 sin incumplimientos
PR5.	Número de demandas ratificadas por reguladores o cuerpos similares.	Año 2003 sin demandas
PR6.	Códigos de comportamiento voluntario, distinciones o certificaciones.	IA 147

Productos y servicios

PR2.	Políticas de gestión relativas a información sobre el producto y etiquetado.	Nota 7
PR7.	Número y tipo denuncias de incumplimiento de la regulación.	Año 2003 sin denuncias
PR8.	Políticas relacionadas con la satisfacción del cliente.	IA 145-146

Publicidad

PR9.	Políticas relativas a la adhesión a códigos publicitarios voluntarios.	IA 147
PR10.	Número y tipo de incumplimientos en publicidad y legislación comercial..	IA 147

Respeto a la privacidad

PR3.	Políticas y sistemas de gestión para asegurar la intimidad del cliente.	IA 147
PR11.	Número de demandas probadas sobre violación de intimidad del cliente.	Año 2003 sin demandas

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

VALIDACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

AENOR
VMS-Nº 003/04

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) valida la Memoria de la empresa:

IBERDROLA, S.A

Titulada: *INFORME ANUAL 2003*

Con número de depósito legal: BI-601-04

Es conforme con los requisitos establecidos por la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, sobre actuaciones económicas, medioambientales y sociales de la empresa, Junio 2002, elaborada por el Global Reporting Initiative (GRI). La validación se ha realizado con fecha 12 de marzo de 2004 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente validación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-002/04 de fecha 13 de febrero de 2004 y en el Reglamento General de validación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2003 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Fecha de emisión: 15 de marzo de 2004


El Director General de AENOR

Datos de Identificación

IBERDROLA, S.A. fue constituida por tiempo indefinido mediante escritura otorgada el 19 de julio de 1901 ante el Notario de Bilbao D. Isidro de Erquiaga y Barberías e inscrita en el libro 17 de la Sección de Sociedades, folio 114, hoja nº 901, inscripción 1ª del Registro Mercantil de Vizcaya. Su Número de Identificación Fiscal es A-48010615.

Sus Estatutos Sociales han sido adaptados al Texto Refundido de la Ley de Sociedades Anónimas en virtud de acuerdo de la Junta General de 16 de junio de 1990, protocolizado en escritura otorgada el 6 de julio de 1990 ante el Notario de Bilbao D. José María Arriola Arana, al número 2.080 de su protocolo, e inscrita en el Registro Mercantil de Vizcaya al tomo 2.110, folio 56, hoja BI-167-A, inscripción 700.

Su actual denominación social fue acordada en la Junta General de 1 de noviembre de 1992 y protocolizada en escritura otorgada el 12 de diciembre de 1992 ante el Notario de Bilbao D. José María Arriola Arana, al número 4.150 de su protocolo e inscrita en el Registro Mercantil de Vizcaya al tomo BI-233 de la Sección General de Sociedades, folio 156, hoja BI-167-A, inscripción 923.

El objeto social de la Compañía, por acuerdo adoptado en Junta General de Accionistas de 1 de abril de 2000, se adaptó a lo dispuesto en la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico que establecía la necesidad de separar las actividades reguladas de las no reguladas.

El domicilio social radica en Bilbao, calle Cardenal Gardoqui, 8, donde se encuentra a disposición de los Señores Accionistas, tanto la documentación relativa al contenido del presente Informe Anual, como el resto de la información pública sobre la Sociedad.

Direcciones y Teléfonos de IBERDROLA

ESPAÑA

ZONA NORTE

Cardenal Gardoqui, 8. 48008 BILBAO
Tel.: +34 944 151 411/Fax: +34 944 154 579

ZONA CENTRO

Tomás Redondo, 1. 28033 MADRID
Tel.: +34 915 776 500/Fax: +34 917 842 110

ZONA ESTE

Isabel la Católica, 12. 46004 VALENCIA
Tel.: +34 963 510 722/Fax: +34 963 885 298

EUROPA

BÉLGICA

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

LATINOAMÉRICA

BOLIVIA

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

BRASIL

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

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

TELÉFONO DEL ACCIONISTA

Tel.:+34 900 10 00 19

IBERDROLA EN INTERNET

www.iberdrola.com

ZONA OESTE

Veinte de Febrero, 8. 47001 VALLADOLID
Tel.: +34 983 352 400/Fax: +34 983 350 173

ZONA SUR

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

SUIZA

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

CHILE

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

GUATEMALA

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

MÉXICO

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

TELÉFONO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Tel.:+34 901 20 20 20

Correo electrónico de IBERDROLA

informacion@iberdrola.com



Edición: IBERDROLA. Dirección de Recursos Humanos y Servicios
Diseño y Maquetación: IBERDROLA
Fotografía: IBERDROLA
Fotomecánica: Croman
Impresión: Publmail 2000
Depósito Legal: BI-601-04



Impreso en papel ecológico reciclado - Portada: Marcate Tintoretto Gesso
Interior: Symbol Freeliffe Satin





IBERDROLA