



Informe de Sostenibilidad 2008



IBERDROLA



IBERDROLA

Informe de Sostenibilidad 2008

ADVERTENCIAS

El presente documento ha sido elaborado por IBERDROLA S.A. para su utilización por accionistas, inversores, analistas y medios de comunicación en relación con la información correspondiente al ejercicio 2008 y la Junta General de Accionistas de IBERDROLA, S.A., convocada para los días 19 y 20 de marzo de 2009. En consecuencia, no podrá ser divulgado, ni hecho público, ni utilizado por ninguna otra persona física o jurídica con una finalidad distinta a la arriba expresada sin el consentimiento expreso y por escrito de IBERDROLA, S.A. La Sociedad no asume responsabilidad alguna por el presente documento si éste es utilizado con una finalidad distinta a la anteriormente indicada. IBERDROLA, S.A. tampoco asume obligación alguna de actualizar o revisar el presente documento.

AFIRMACIONES Y DECLARACIONES CON PROYECCIONES DE FUTURO

Este documento contiene información y afirmaciones o declaraciones con proyecciones de futuro sobre IBERDROLA, S.A., incluyendo información extraída del Plan Estratégico 2008-2010 que fue aprobado por el Consejo de Administración de IBERDROLA, S.A. el día 23 de octubre de 2007, habiéndose remitido a la Comisión Nacional del Mercado de Valores la correspondiente documentación en relación con el mismo el día 24 de octubre de 2007, coincidiendo con la fecha de su presentación a la comunidad financiera y a los medios de comunicación. Dicho Plan Estratégico 2008-2010 se puede consultar en la página web de la Sociedad: www.iberdrola.com. Las declaraciones con proyecciones de futuro no constituyen hechos históricos. Tales declaraciones incluyen proyecciones financieras y estimaciones y las asunciones subyacentes, declaraciones relativas a planes, objetivos, y expectativas en relación con operaciones futuras, productos y servicios, y declaraciones sobre resultados futuros. Las declaraciones con proyecciones de futuro se identifican generalmente por el uso de términos como "espera," "anticipa," "cree," "pretende," "estima" y expresiones similares. Las proyecciones y estimaciones se basan en numerosos juicios y estimaciones subjetivas, que podrán resultar ciertas o no. Si bien los directivos de IBERDROLA, S.A. consideran que las expectativas recogidas en tales afirmaciones son razonables, los inversores y titulares de las acciones de IBERDROLA, S.A. son advertidos de que la información y las afirmaciones con proyecciones de futuro quedan expuestas a varios riesgos e incertidumbres, muchos de los cuales son difíciles de prever y están, por lo general, fuera del control de IBERDROLA, S.A., riesgos que podrían ser el causante de que los resultados y desarrollos reales difieran significativamente de aquellos expresados o implícitos en, o proyectados en, las afirmaciones e información con proyecciones de futuro. Entre tales riesgos e incertidumbres están aquellos identificados y tratados en los documentos públicos enviados por IBERDROLA, S.A. a la Comisión Nacional del Mercado de Valores. El presente documento no puede, por tanto, considerarse una garantía, implícita o explícita, acerca de la exactitud e integridad de dichas proyecciones y estimaciones, o del futuro de IBERDROLA, S.A. Los resultados anteriores no pueden ser empleados como indicadores de los resultados futuros. Salvo en la medida en que lo requiera la legislación aplicable, IBERDROLA, S.A. no asume obligación alguna de actualizar sus afirmaciones o información con proyecciones de futuro.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Este documento no constituye una oferta de compra, de venta o de canje de acciones de IBERDROLA, S.A., ni una solicitud de una oferta de compra, de venta o de canje de dichas acciones. Las acciones de IBERDROLA, S.A. no pueden ser vendidas en los Estados Unidos de América salvo si se efectúa a través de una declaración de notificación efectiva de las previstas en la Securities Act de 1933, o al amparo de una exención válida del deber de notificación.



IBERDROLA

Informe de Sostenibilidad 2008

ÍNDICE

Informe de Sostenibilidad 2008

8

PERFIL: LA POTENCIA DE UN LÍDER GLOBAL

10

Estrategia y análisis (1.1 y 1.2)

15

Perfil de la organización (2.1 a 2.10)

22

Parámetros del informe (3.1 a 3.13)

26

Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés (4.1 a 4.17)

36

DIMENSIÓN ECONÓMICA: IMPACTO EN LA SOCIEDAD

38

Enfoque de gestión

39

Indicadores del desempeño económico (EC1 a EC9)

44

DIMENSIÓN AMBIENTAL: INNOVACIÓN Y ECOEFICIENCIA

46

Enfoque de gestión (1.1 y 1.2)

50

Indicadores del desempeño ambiental (EN1 a EN30)

70

DIMENSIÓN SOCIAL:

Prácticas laborales y ética del trabajo

72

Enfoque de gestión

79

Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo (LA1 a LA14)

Derechos humanos

90

Enfoque de gestión

93

Indicadores del desempeño de derechos humanos (HR1 a HR9)

Sociedad

98

Enfoque de gestión

100

Indicadores del desempeño de sociedad (SO1 a SO8)

Responsabilidad sobre productos

106

Enfoque de gestión

108

Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos (PR1 a PR9)

116

ANEXOS

118

Anexo 1: Contribución de IBERDROLA a la comunidad

125

Anexo 2: IBERDROLA y el Pacto Mundial

125

Anexo 3: IBERDROLA y los Objetivos del Milenio

126

Anexo 4: Informe de verificación externa independiente

130

Anexo 5: Comité Independiente de Expertos

PRESENTACIÓN

IBERDROLA: la sostenibilidad en toda su dimensión

Desde el ejercicio 2003 IBERDROLA, S.A. (IBERDROLA, la Sociedad o la Compañía) ha presentado, como parte de su información anual, información integrada sobre su desempeño en las tres dimensiones de la sostenibilidad: la económica, la ambiental y la social y, en los diferentes ejercicios, ha ido acomodando la información y sus contenidos a los avances que se han ido produciendo en esta materia, a medida que ha ido evolucionando el concepto de la Responsabilidad Social de las Empresas (RSE) y las metodologías y herramientas para su puesta en práctica.

Para el presente informe, correspondiente al ejercicio 2008, IBERDROLA ha seguido el índice de contenidos propuesto en la “Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad”, versión 3.0, de Global Reporting Initiative (GRI), por considerarse una guía de prestigio internacional, que goza del máximo reconocimiento y para cuya elaboración GRI ha contado con la colaboración de una amplia red de expertos procedentes de diversos grupos de interés, entre los que se incluyen organizaciones empresariales, de trabajadores, ONGs, inversores y auditores, entre otros.

Al elaborar y difundir este informe, IBERDROLA lo hace con la finalidad de que sus grupos de interés tengan una imagen fiel y veraz de su desempeño económico, ambiental y social, de acuerdo con los compromisos asumidos en la Política de Responsabilidad Social Corporativa aprobada por el Consejo de Administración el 18 de diciembre de 2007.

El “Informe de Sostenibilidad 2008” es una parte del conjunto de información que se presenta a la Junta General de Accionistas de IBERDROLA, entre la que se encuentra también el “Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008” y el “Informe Financiero Anual 2008”, disponibles en la página web de la Compañía, www.iberdrola.com. Las referencias que en el presente informe se hacen a los dos últimos documentos señalados contienen información adicional relevante que puede resultar de utilidad al lector para un completo entendimiento de las actuaciones de IBERDROLA.

Entre los diferentes niveles definidos por GRI, IBERDROLA considera que este informe ha alcanzado el nivel de aplicación A+, que corresponde al de una organización experta que cuenta con una verificación externa independiente.

Nivel de aplicación GRI

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



La información que IBERDROLA presenta a sus grupos de interés tiene la finalidad de ofrecer una imagen fiel y veraz de su desempeño económico, ambiental y social





PERFIL: LA POTENCIA DE UN LÍDER GLOBAL

El Grupo IBERDROLA aspira a mantener su posición de liderazgo mundial en el sector de las energías renovables y a convertirse en empresa de referencia en los mercados donde actúa, mejorando al mismo tiempo sus elevados niveles de eficiencia y reafirmando su compromiso con la sostenibilidad medioambiental.

A. PERFIL

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

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

Plan Estratégico 2008-2010

A finales de 2007, el Consejo de Administración de IBERDROLA aprobó su nuevo Plan Estratégico para el periodo 2008-2010, que fue comunicado a los mercados financieros y a la sociedad en general. Tras las importantes operaciones llevadas a cabo en 2006 y 2007, que han transformado el perfil internacional y la dimensión del grupo IBERDROLA (también denominado en este informe el Grupo), este Plan se ha marcado como principal objetivo la consolidación de IBERDROLA como un líder mundial en energía en los cuatro mercados geográficos de referencia: Península Ibérica, el Reino Unido, Norteamérica y Latinoamérica.

Para ello, el Grupo aspira a mantener su posición de liderazgo mundial en el sector de las energías renovables y a convertirse en empresa de referencia en los mercados donde actúa, mejorando al mismo tiempo sus elevados niveles de eficiencia y reafirmando su compromiso con la sostenibilidad medioambiental.

El Plan está soportado en un importante esfuerzo inversor, con un claro enfoque internacional acorde con la nueva realidad del Grupo y los objetivos del plan. De esta manera, el 70% se invertirá en mercados distintos del español, consolidando el modelo de crecimiento rentable desarrollado con éxito por IBERDROLA en los últimos años.

Sin perjuicio de lo anterior, y de conformidad con lo indicado más adelante en el apartado "Retos 2009 y desafíos a medio plazo" de este informe, para la ejecución del Plan Estratégico y la consecución de sus objetivos, IBERDROLA ajustará sus previsiones de inversión en el corto plazo a fin de adaptarlas a las circunstancias de la nueva realidad económica.

Una información más completa relativa a este Plan Estratégico puede consultarse en la página web de la Compañía, www.iberdrola.com.

Consecución de los objetivos del Plan en 2008

El primer año de ejecución del nuevo Plan Estratégico se ha cerrado de forma satisfactoria, con un grado de cumplimiento de los objetivos del mismo superior a las metas esperadas.

De este modo, IBERDROLA ha consolidado su posición como una de las empresas energéticas líderes, situándose entre las cinco mayores de su sector, *utilities*, a nivel mundial, por capitalización bursátil.

IBERDROLA se consolida en 2008 no sólo como una empresa de mayor dimensión sino también más diversificada, en la que los negocios fuera del mercado tradicional español ya representan el 57% de los resultados operativos (EBITDA) y ninguno de los mismos supera el 24% de dichos resultados.

La transacción más relevante del ejercicio 2008 fue la conclusión de la operación de adquisición amistosa del 100% del capital de la compañía norteamericana Energy East Corporation (en lo sucesivo, Energy East), empresa dedicada a la producción, distribución y comercialización de electricidad y gas natural en cinco estados del nordeste de los Estados Unidos de América (Nueva York, Maine, New Hampshire, Massachusetts y Connecticut)

Campo eólico de IBERDROLA Renewables.



y que cuenta con dos millones de puntos de suministro eléctrico y cerca de un millón de gas. Dicha operación fue objeto de estudio por parte de las autoridades estadounidenses y su proceso de aprobaciones requirió, entre otras, las autorizaciones federales de la Federal Energy Regulatory Commission (FERC), la Federal Communications Commission (FCC), Exxon Florio y Hart-Scott-Rodino, además de las autorizaciones estatales de los cinco Estados en los que Energy East opera, proceso que fue llevado a cabo con mayor celeridad que en el caso de otras transacciones corporativas similares realizadas en los Estados Unidos de América.

Por otra parte, la inversión en energías renovables se ha convertido en el principal vector de crecimiento del Plan, habiendo superado en 2008 la cifra de 3.700 millones de euros. El Grupo IBERDROLA Renovables ha alcanzado un nuevo récord de incorporación de nueva potencia instalada anual a su cartera de activos de generación, situando su potencia instalada total en 9.302 MW y reafirmando su posición como primer operador mundial del sector.

Se confirma el sólido posicionamiento de IBERDROLA como líder en sostenibilidad tras la publicación en septiembre de 2008 de la nueva edición anual del índice Dow Jones Sustainability. IBERDROLA ha sido valorada como la mejor empresa del mundo en su sector, *utilities*, al alcanzar el liderazgo del referido índice. Asimismo, la Compañía se ha adherido a la iniciativa *Caring for Climate*, una plataforma impulsada por el Pacto Mundial de Naciones Unidas, que tiene como objetivo plantear soluciones contra el cambio climático.

Retos para 2009 y desafíos a medio plazo

El ejercicio 2009 se presenta especialmente complejo. Desde el punto de vista operativo, a las dificultades derivadas de una falta de visibilidad en lo económico, se

une la importante volatilidad de los precios de los principales mercados de materias primas energéticas en los que actúa el Grupo.

Aunque los objetivos estratégicos a medio plazo no han cambiado, en el corto plazo IBERDROLA adaptará sus programas de inversión a las realidades del nuevo entorno, dando prioridad al control preventivo de los riesgos y al reforzamiento de la sólida estructura financiera del Grupo. En este sentido, IBERDROLA hará una utilización razonable de su capacidad de flexibilizar el perfil de sus inversiones, que en el ejercicio 2009 estarán en el entorno de los 4.000 ó 4.500 millones de euros.

El Grupo seguirá trabajando en la continua mejora de la eficiencia medioambiental de sus operaciones, en la inversión en tecnologías de baja o nula emisión de CO₂ y en la consolidación de sus políticas de responsabilidad social, extendiendo las mismas a las nuevas empresas y geografías incorporadas en 2008.

Para ello, IBERDROLA se ha dotado de una base ética sólida, que se fundamenta en el conjunto de políticas de gobierno corporativo, de control de riesgos y de responsabilidad social aprobada por su Consejo de Administración y disponibles en la página web de la Compañía.

1.2. Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.

Constituye parte esencial de la estrategia general de IBERDROLA establecida por el Consejo de Administración de la Sociedad, como entidad matriz del Grupo, la aprobación de las distintas políticas en materia de sostenibilidad, cuya implementación corresponde a las diferentes sociedades integradas en el mismo, siendo ésta la perspectiva en la que deben situarse las distintas referencias que en este informe se hacen al Grupo IBERDROLA al contemplar las dimensiones ambiental, social y económica de la sostenibilidad.

a) Impactos principales de IBERDROLA en materia de sostenibilidad

Dimensión ambiental

Hasta llegar a su uso final, la energía eléctrica pasa por numerosas fases en cada una de las cuales se acometen actividades con un potencial impacto sobre el entorno. En el aspecto ambiental, a lo largo de todo el ciclo de vida se producen impactos a escala global sobre la biodiversidad, el clima, la capa de ozono o la lluvia ácida y, a escala local, sobre el consumo de recursos naturales, las emisiones, los residuos, los ruidos, los vertidos, los campos electromagnéticos o el impacto paisajístico visual. Una descripción detallada de este tipo de impactos puede encontrarse en

Claves del Plan Estratégico 2008-2010

- **EBITDA: las actividades energéticas fuera del mercado tradicional español representan el 57% de los resultados operativos.**
- **ENERGY EAST: la transacción más relevante del ejercicio fue la adquisición del 100% de Energy East.**
- **RENOVABLES: la inversión en energías renovables es el principal vector de crecimiento del Plan, con una cifra superior a los 3.700 millones de euros en 2008. El Grupo IBERDROLA Renovables ha alcanzado un récord de instalación de nueva potencia con un total de 9.302 MW.**

Se confirma el sólido posicionamiento de IBERDROLA como líder en sostenibilidad, al ser valorada por el Dow Jones Sustainability como mejor 'utility'

el apartado “Medio Ambiente” de la web de IBERDROLA, www.iberdrola.com. Las acciones para controlar y reducir estos impactos se describen tanto en la parte de este informe dedicada a la dimensión ambiental como en la referida página web.

IBERDROLA ha hecho de la inversión en energías renovables la principal vía de crecimiento de su estrategia, considerando que el verdadero respeto hacia el medio ambiente se pone de manifiesto apoyando la inversión en las opciones tecnológicas respetuosas con el mismo más avanzadas en cada momento.

En la misma línea, IBERDROLA está trabajando en pro de la eficiencia energética, mediante un conjunto de actuaciones clasificables bajo una triple perspectiva:

- Como empresa eléctrica, incorporando tecnologías limpias, avanzadas y eficientes en producción y distribución.
- Como empresa comercializadora, ofreciendo soluciones eficientes a los clientes.
- Como consumidora de energía, asegurando la mejora continua de la eficiencia energética en los centros de trabajo, edificios, vehículos y desarrollando planes de movilidad y sensibilizando a los empleados.

Dimensión social

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

En relación con los clientes, IBERDROLA ha manifestado su compromiso con la mejora de la calidad del servicio y la atención al cliente. Con este fin, el Plan Estratégico 2008-2010 contempla destinar importantes cantidades a la inversión en las redes de distribución y transporte de electricidad del Grupo.

Las cadenas de suministro también han sido objeto de supervisión y mejora, como se explica en la “Dimensión Social” del presente informe. Con los empleados del Grupo, continúan las acciones encaminadas a me-

jorar los niveles de seguridad del trabajo, la formación y actualización de los conocimientos y la mejora de la movilidad para optimizar las capacidades internas del Grupo y favorecer las oportunidades de desarrollo de la plantilla, con iniciativas específicas como el Plan Glocal lanzado en el año 2008. El capítulo “Prácticas laborales y ética del trabajo” de este informe contiene información adicional sobre estas cuestiones.

El Grupo también da una gran importancia a la gestión de las relaciones con las comunidades en las que desarrolla sus operaciones, promoviendo mecanismos de diálogo y comunicación con ellas, adoptando medidas para facilitar su desarrollo económico y social y favoreciendo políticas de empleo y relacionadas con la cadena de suministro que posibiliten dicho desarrollo.

Dimensión económica

La base de la adecuada gestión económica del Grupo se apoya en tres pilares fundamentales:

- La optimización de su capacidad inversora, asegurando un uso eficaz de los capitales ajenos y propios y la obtención de unas tasas de rentabilidad adecuadas capaces de crear valor para el Grupo.
- Una eficiente gestión operativa de los activos desplegados por el Grupo, que contribuya a obtener las tasas de rentabilidad esperadas de forma segura y sostenible en el tiempo.
- El mantenimiento de una sólida estructura financiera, como vía adicional que contribuye a la fortaleza patrimonial del Grupo y que, por tanto, facilita el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Estos tres pilares están alineados con los objetivos estratégicos marcados en el Plan 2008-2010, al tiempo que están sujetos a las políticas y límites de riesgo que se describen en el apartado b) siguiente.

b) Riesgos y oportunidades a largo plazo. Sistema integral de riesgos

Conforme a lo establecido por el Consejo de Administración de IBERDROLA en la Política general de control



Central hidráulica de Las Portas (Orense).



y gestión de riesgos, el Grupo cuenta con un sistema integral de riesgos que tiene por objetivo aportar el máximo nivel de garantías a los accionistas, a otros grupos de interés y a los mercados en general, así como incrementar la creación de valor a través de la adecuada gestión del binomio riesgo-oportunidad, estableciendo una gestión independiente de los mismos. Los elementos principales que caracterizan dicho sistema son los siguientes:

1. Una estructura de políticas de riesgos aprobadas por el Consejo de Administración y sus correspondientes límites e indicadores de riesgo:

- Política general de control y gestión de riesgos.
- Política de inversiones.
- Política de autocartera.
- Política de financiación y de riesgos financieros.
- Política corporativa de riesgo de crédito.
- Política de seguros.
- Política de riesgos en acciones de sociedades cotizadas.
- Política marco de riesgo reputacional.
- Políticas específicas de riesgos por negocio.

2. La identificación, valoración y priorización de los nuevos riesgos clave de los negocios y del Grupo, estableciéndose de esta manera un mecanismo de diagnóstico permanente y alerta temprana en orden a la consecución de los objetivos del plan estratégico.

3. El seguimiento y control trimestral del impacto de los riesgos en la cuenta de resultados.

4. El análisis y control de los riesgos asociados a las nuevas inversiones.

El sistema está supervisado por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración, con la ayuda de la Dirección de Auditoría Interna y posee desde 2005 el certificado de calidad según la norma ISO 9001:2000 otorgado por AENOR. En el "Informe Anual de Gobierno Corporativo", apartado D, puede obtenerse información adicional de este sistema.

A continuación se expone una descripción de los principales riesgos y oportunidades cubiertos por este sistema, que pueden amenazar o impulsar los objetivos de desarrollo sostenible del Grupo.

Dimensión ambiental

La fuerte apuesta realizada por IBERDROLA por el desarrollo de nuevas tecnologías ambientalmente más eficientes, ciclos combinados de gas y energías renovables, junto con el actual parque de generación, de fuerte componente hidráulico y nuclear, así como las inversiones realizadas para la mejora de la red de distribución, hacen que el Grupo se encuentre bien posicionado para hacer frente a los retos ambientales que se derivan de la sostenibilidad, haciendo de la innovación en este campo y la ecoeficiencia pilares básicos de su desarrollo estratégico. En este sentido cabe destacar que los sistemas de gestión ambiental implantados, así como las políticas de riesgo mencionadas anteriormente, contemplan la gestión de estos riesgos y establecen medidas para su minimización en el ámbito de las instalaciones de producción y distribución de la Compañía.

En el capítulo "Dimensión ambiental", apartado 1.1 "Política, organización y sistemas de gestión", se proporciona más información sobre la gestión de riesgos ambientales.

Dimensión social

El sistema integral de riesgos de IBERDROLA cubre también los riesgos asociados con la dimensión social y asume explícitamente la necesidad de cumplir en todo momento con el Código de Conducta Profesional y las políticas aprobadas en sus órganos de dirección.

En este sentido, cabe destacar que el sistema cuenta, específicamente, con una Política marco para el control y gestión del riesgo reputacional tanto desde la perspectiva ética de la actuación empresarial del Grupo como atendiendo a las actividades que desarrolla relacionadas

con la calidad del suministro eléctrico y la atención a sus clientes.

Dimensión económica

El sistema integral de riesgos realiza la identificación, valoración y gestión de los riesgos relevantes (reputacionales, de mercado, de negocio, de crédito y operativos) atendiendo a su posible incidencia sobre los objetivos económicos claves del Grupo: eficiencia en la gestión de activos, optimización de la capacidad inversora y mantenimiento de una sólida estructura financiera. El análisis de dichos riesgos se realiza tanto en cada uno de los Negocios y Funciones corporativas, como atendiendo a su efecto sobre el conjunto del Grupo teniendo en cuenta su impacto en la cuenta de resultados.

A través de las políticas de riesgos se impulsa la mejora continua, la investigación y el desarrollo tecnológico de los sistemas necesarios para optimizar la eficiencia de procesos y tecnologías y para conseguir reducciones de coste. Todo ello, con el fin de garantizar la estabilidad y competitividad en beneficio de IBERDROLA y de las sociedades integradas en su Grupo.

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1. Nombre de la organización.

IBERDROLA, S.A.

2.2. Principales marcas, productos y/o servicios.

IBERDROLA es un operador a nivel global que cuenta con las marcas recogidas en el cuadro a pie de página.

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

La integración en el Grupo IBERDROLA de nuevas empresas supone un reto para la marca y para el mantenimiento de las relaciones entre las diferentes marcas, lo que se materializa a través de una arquitectura de marca consistente, que sirve para fortalecer el impacto estratégico y para identificar y generar sinergias.

| Las marcas en IBERDROLA y sus productos y servicios asociados | | | |
|---|---|--|---|
| Grupo IBERDROLA | | | |
| Marca corporativa del Grupo, que opera a nivel mundial. Productos asociados al negocio energético en Europa, EE UU y México. | | Productos asociados al negocio energético en el Reino Unido. | |
|  | |  | |
| Producción de energías renovables en | | | |
| España, Alemania, Francia, Italia, México y Brasil. | Resto de Europa, Asia, EE UU y Canadá. | Reino Unido | Grecia |
|  |  |  |  |
| Productos y servicios asociados a la ingeniería y construcción de instalaciones. | | Productos y servicios asociados a la gestión y promoción de inversiones inmobiliarias. | |
|  | |  | |
| En el ejercicio 2008 se ha incorporado al Grupo la empresa Energy East de Estados Unidos de América. Sus marcas asociadas se irán incorporando paulatinamente en los próximos ejercicios a la arquitectura de marca de IBERDROLA. | | | |

| Empresas participadas (*) |
|--|
| Las empresas de Latinoamérica consideradas de acuerdo con el apartado 3.6 del presente informe, suministran productos asociados al negocio energético con las siguientes marcas: |
| En Brasil: Grupo Neoenergía, COELBA, COSERN, CELPE En Bolivia: Electropaz, ELFEO En Guatemala: EEGSA, TRELEC En Chile: IBENER |
| (*) Según el apartado d) del punto 3.6 – Cobertura del informe. |

Productos, servicios y soluciones en otros campos:

- La mejora de la calidad de vida, la tranquilidad y la seguridad del consumidor.

- El ahorro energético y el cuidado del medio ambiente.

- La calidad del suministro eléctrico y la seguridad de las instalaciones.

- El montaje de infraestructuras eléctricas.

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

- La mejora de la calidad de vida, la tranquilidad y la seguridad del consumidor.
- El ahorro energético y el cuidado del medio ambiente.
- La calidad del suministro eléctrico y la seguridad de las instalaciones.
- El montaje de infraestructuras eléctricas.

A través de sus filiales presta también servicios de ingeniería y construcción de instalaciones eléctricas de generación, distribución y control; de operación y mantenimiento de instalaciones de generación eléctrica; de gestión y promoción del suelo; y de venta y alquiler de viviendas, oficinas y locales comerciales.

Información más detallada al respecto puede encontrarse en la web www.iberdrola.com, en el apartado "Clientes".

Para el abastecimiento de estos productos y servicios, las empresas del Grupo disponen de las instalaciones y equipamientos necesarios, con los estándares de

calidad exigibles en los sectores de actividad correspondientes. Como criterio general, las empresas gestionan directamente las actividades que consideran pertenecen a su núcleo de negocio, procediendo a subcontratar aquellas otras que se estima serán desarrolladas de manera más eficiente por otras empresas especializadas, a las que IBERDROLA exige determinados estándares de calidad y comportamientos responsables en los campos ambientales, sociales y laborales según se describe en los correspondientes indicadores de este informe.

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

Las actividades previstas en el objeto social de IBERDROLA se desarrollan mediante un grupo de empresas orientado por una estrategia general común, de la que se esperan sinergias y rendimientos para todas las unidades de negocio y que se lleva a cabo a través de la correspondiente estructura organizativa y societaria.

El modelo organizativo se articula en las unidades de negocio descentralizadas y en las funciones corporativas centralizadas de gobierno y control que se detallan a continuación:

| Estructura organizativa | |
|---|--|
| Presidente y Consejero Delegado | Don Ignacio Sánchez Galán |
| Direcciones Corporativas | |
| Operaciones | Don José Luis San Pedro Guerenabarrena |
| Secretaría General | Don Julián Martínez-Simancas Sánchez |
| Económico-Financiero | Don José Sáinz Armada |
| Recursos Corporativos | Don Fernando Becker Zuazua |
| Estrategia y Estudios | Don José Luis del Valle Doblado |
| Desarrollo | Don Pedro Azagra Blázquez |
| Direcciones de Negocio | |
| Iberia y Latinoamérica | Don José Luis San Pedro Guerenabarrena |
| Negocio Redes España | Don Javier Villalba Sánchez |
| Negocio Liberalizado España y Portugal | Don Francisco Martínez Córcoles |
| Latinoamérica | Don Gonzalo Pérez Fernández |
| Negocios No Energéticos | Don Pedro Velasco Gómez |
| Internacional | Doña Amparo Moraleda Martínez |
| EE UU | Don Wesley Von Schack |
| Reino Unido | Don Nick Horler |
| IBERDROLA Ingeniería y Construcción | Don Alberto Sicre Díaz |
| Direcciones de Auditoría Interna | |
| Auditoría Interna | Don Luis Javier Aranaz Zuza |

Dentro de esta estructura organizativa, la actividad del Consejo de Administración de IBERDROLA, como sociedad matriz del Grupo, se centra en el gobierno y en la formulación de la estrategia, políticas y directrices generales de gestión, en interés de la Compañía y de las sociedades integradas en su Grupo, así como en la función de supervisión y consideración de aquellos asuntos de particular trascendencia para el mismo.

Por su parte, el equipo directivo, directamente o a través de los Comités internos pertinentes, se encarga de la organización del Grupo y de la implementación, coordinación y difusión de estrategias y directrices generales para su gestión.

Finalmente, cada una de las unidades de negocio tiene encomendada su gestión ordinaria y dirección efectiva a sus propios órganos de gobierno.

El modelo se vertebra mediante el establecimiento de los correspondientes flujos de información, decisión y responsabilidad del Grupo IBERDROLA. Por lo que se refiere a la estructura societaria, resulta necesario, en primer lugar, diferenciar las sociedades filiales que integran el Grupo IBERDROLA de las sociedades participadas sobre las que IBERDROLA no ejerce, directa o indirectamente, el control y que, por tanto, no forman parte del Grupo.

En el documento “Cuentas Consolidadas 2008” se detallan las empresas en las que IBERDROLA tiene algún porcentaje de participación directa o indirecta.

Dentro de las filiales del Grupo IBERDROLA merece especial atención IBERDROLA Renovables, S.A. que, en su condición de sociedad cotizada, está sujeta a la normativa del mercado de valores y toma como referencia para su gobierno societario las recomendaciones recogidas en el Código Unificado de Buen Gobierno aprobado por el Consejo de la CNMV con fecha 22 de mayo de 2006. Con el propósito de tutelar los intereses de accionistas e inversores se establece un estricto control de las relaciones entre la sociedad matriz y su filial cotizada (y las filiales de sus respectivos grupos) en aspectos tales como la delimitación de sus respectivos ámbitos de actuación, el flujo de información, los conflictos de interés y las operaciones vinculadas. Todas estas materias están reguladas en el Contrato Marco suscrito, a estos efectos, entre IBERDROLA e IBERDROLA Renovables, S.A. el 5 de noviembre de 2007 y publicado en sus respectivas páginas web corporativas.

Por otro lado, el Grupo está sometido a una normativa sectorial que pretende evitar cualquier interferencia de las sociedades dedicadas a actividades liberalizadas en la gestión de las sociedades dedicadas a actividades



reguladas que operan en los sectores eléctricos y de hidrocarburos. En su condición de sociedad matriz, IBERDROLA tiene la facultad de supervisión económica y de la gestión de las sociedades reguladas, si bien dicha supervisión en ningún caso implica la facultad de dar instrucciones a dichas sociedades sobre la gestión ordinaria en las decisiones relativas a la construcción, mejora, explotación y mantenimiento de los activos necesarios para desarrollar sus actividades. A su vez, las sociedades reguladas no deben compartir con las sociedades liberalizadas información comercialmente sensible que no sea pública y cuyo conocimiento pueda suponer una ventaja competitiva. En este sentido, y a los efectos de dar cumplimiento a la normativa sectorial sobre separación funcional, el Consejo de Administración de IBERDROLA aprobó, el 18 de diciembre de 2007, el “Código de Separación de Actividades de las Sociedades del Grupo IBERDROLA con actividades reguladas en España”, que en la página web www.iberdrola.com se encuentra disponible en su versión actualizada a 27 de enero de 2009.

Sociedades filiales del Grupo

- **CONCEPTO:** es necesario diferenciar las sociedades filiales que integran el Grupo IBERDROLA de las sociedades participadas, sobre las que IBERDROLA no ejerce —directa o indirectamente— el control y que, por tanto, no forman parte del Grupo IBERDROLA.

- **RENOVABLES:** dentro de las filiales del Grupo IBERDROLA merece una especial atención IBERDROLA Renovables, S.A. que, en su condición de sociedad cotizada, está sujeta a la normativa del mercado de valores.

Las cifras clave de la organización

• **EMPLEADOS:** de 16.155, en 2006, se pasa a 26.196, en 2007, y a 32.993 trabajadores, en 2008.

• **VENTAS:** en 2008 se llega a una cifra de ventas de 25.196 millones de euros.

• **PRODUCTOS Y SERVICIOS:** en 2008, la producción neta fue de 141.268 GWh, se distribuyeron 181.794 GWh de electricidad y se suministraron 181.202 GWh de gas.

2.4. Ubicación de la sede principal de la organización.

El domicilio social de IBERDROLA, S.A. es: Calle Cardenal Gardoqui, 8. CP 48008 Bilbao (España).

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

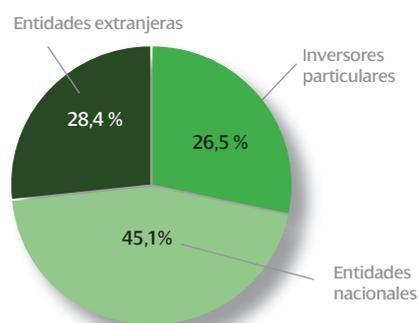
Desde el punto de vista del presente informe, las actividades más relevantes del Grupo IBERDROLA se desarrollan en España, el Reino Unido, Estados Unidos de América, México, Brasil, Guatemala, Bolivia y Chile.

A través de IBERDROLA Ingeniería y Construcción, S.A. y sus sociedades dependientes, se opera en 28 países, siendo los más importantes desde el punto de vista económico, ambiental y social los siguientes: México, Venezuela, Argelia, Egipto, Qatar, Rusia, Bulgaria, Polonia, el Reino Unido, Eslovaquia, Letonia, Brasil y Estados Unidos de América.

A través de IBERDROLA Renovables, S.A. y sus sociedades dependientes se opera en 21 países, siendo los más importantes desde el punto de vista económico, ambiental y social los siguientes: España, el Reino Unido, Estados Unidos de América, Grecia, Francia y Polonia. En el apartado 3.6 se indican los criterios para definir las empresas, y por consiguiente las actividades y países que se han considerado relevantes con respecto a los aspectos de sostenibilidad.

2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.

IBERDROLA es una sociedad anónima constituida conforme a la legislación española. Su capital social asciende a 3.751.742.787 euros, dividido en 5.002.323.716 acciones de 0,75 euros de valor nominal cada una. Todas las acciones tienen los mismos derechos. En la medida en que las acciones están representadas por anotaciones en cuenta y no son nominativas, no es posible conocer con exactitud la identidad y participación de todos los accionistas. No obstante, la distribución aproximada de la participación en el capital es la siguiente:



2.7. Mercados servidos.

En los países en los que opera, definidos en el apartado 2.5, las empresas informantes prestan los productos y servicios indicados en el apartado 2.2, que van dirigidos a la más amplia tipología de clientes en los ámbitos doméstico, comercial y empresarial. Este mismo tipo de productos y servicios se prestarán en otros países diferentes si se dieran las circunstancias legales, económicas y sociales convenientes para ello, en línea con el planteamiento estratégico de la empresa.

2.8. Dimensiones de la organización informante.

| Número de empleados | | |
|---------------------|--------|--------|
| 2008 | 2007 | 2006 |
| 32.993 | 26.196 | 16.155 |

| Ventas netas (Importe neto de la cifra de negocio en millones de euros) | | |
|---|--------|--------|
| 2008 | 2007 | 2006 |
| 25.196 | 17.468 | 11.017 |

| Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (millones de euros) | | | |
|---|----------|----------|----------|
| | 2008 | 2007 | 2006 |
| Capital suscrito | 3.752 | 3.745 | 2.705 |
| Patrimonio de la sociedad dominante | 23.364 | 25.537 | 10.418 |
| Deuda financiera | 33.993 | 22.673 | 14.352 |
| Inmovilizado bruto en explotación | 71.959 | 57.926 | 36.094 |
| Amortización acumulada | (24.042) | (20.208) | (15.266) |

| Cantidad de productos o servicios prestados | | | |
|---|---------|---------|---------|
| | 2008 | 2007 | 2006 |
| Producción neta de electricidad (GWh) | 141.268 | 124.422 | 92.010 |
| Energía eléctrica distribuida (GWh) | 181.794 | 160.730 | 127.171 |
| Suministros de gas (GWh) | 181.202 | 90.287 | 32.041 |

| Activos totales (millones de euros) | | |
|-------------------------------------|----------|----------|
| 2008 | 2007 | 2006 |
| 85.837,0 | 67.532,2 | 33.060,8 |

• Propietario efectivo:

En la estructura accionarial de IBERDROLA, S.A. no existe ningún accionista titular de una participación de control en la Sociedad. A continuación, se detallan aquellos accionistas

que son titulares de una participación significativa en el capital de IBERDROLA, S.A. a 31 de diciembre de 2006, 2007 y 2008, de acuerdo con la información comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores española:

| Accionistas significativos y % de participación | | | |
|---|------------|------------|------------|
| | 31/12/2008 | 31/12/2007 | 31/12/2006 |
| ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S.A. ⁽¹⁾ | 7,403% | 7,221% | 10% |
| Bilbao Bizkaia Kutxa (BBK) ⁽²⁾ | 7,184% | 7,196% | 9,966% |
| Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante, Bancaja ⁽³⁾ | 6,023% | 6,033% | - |
| Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (BBVA) | - | - | 7,492% |
| Natixis, S.A. ⁽⁴⁾ | 5,067% | - | - |

⁽¹⁾ A través de Residencial Montecarmelo, S.A. y Villa Áurea, S.L. Con carácter adicional a la participación significativa de ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S.A. en IBERDROLA, dicho accionista ha comunicado a la CNMV, el 10 de diciembre de 2008, que figura como contratante de instrumentos financieros ligados a un total de 259.939.800 acciones de IBERDROLA, S.A., representativas del 5,196% de su capital.

⁽²⁾ A través de Kartera 1, S.L. ⁽³⁾ A través de Bancaja de Inversiones, S.A. ⁽⁴⁾ 4,847 % a través de Nexgen Capital Ltd.

• Desglose por país/región de lo siguiente:

Ventas/ingresos por países/regiones que representan un 5% o más de los ingresos totales (Importe neto de la cifra de negocio en millones de euros)

| | 2008 | 2007 | 2006 |
|----------------------------|--------|--------|--------|
| España | 10.926 | 8.531 | 8.261 |
| Reino Unido | 7.978 | 5.183 | - |
| EE UU | 952 | - | - |
| Latinoamérica | 3.452 | 2.859 | 2.299 |
| Grupo IBERDROLA Renovables | 1.888 | 895 | 458 |
| TOTAL | 25.196 | 17.468 | 11.018 |

Costes por países/regiones que representan un 5% o más de los ingresos totales (millones de euros)

| | 2008 | 2007 | 2006 |
|----------------------------|--------|--------|-------|
| España | 12.185 | 7.517 | 7.039 |
| Reino Unido | 7.409 | 4.552 | - |
| EE UU | 976 | - | - |
| Latinoamérica | 3.010 | 2.406 | 1.983 |
| Grupo IBERDROLA Renovables | 1.283 | 278 | 139 |
| TOTAL | 24.863 | 15.132 | 9.161 |

Empleados

| | 2008 | 2007 | 2006 |
|----------------------------|--------|--------|--------|
| España | 10.813 | 10.376 | 10.171 |
| Reino Unido | 8.958 | 9.487 | - |
| EE UU | 5.921 | - | - |
| Latinoamérica | 2.899 | 3.097 | 3.039 |
| Grupo IBERDROLA Renovables | 1.890 | 1.154 | 416 |
| Resto | 2.512 | 2.082 | 2.529 |
| TOTAL | 32.993 | 26.196 | 16.155 |

La información correspondiente a los ejercicios 2006 y 2007 ha sido revisada para hacerla coherente y comparable con los datos del ejercicio 2008, por lo que pudiera haber algunas diferencias con la información contenida en informes anteriores.

2.9. Cambios significativos durante el periodo cubierto por el informe en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.

■ Localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones.

En el desarrollo de sus actividades, las diferentes empresas filiales y participadas de IBERDROLA han llevado a cabo operaciones que modifican la composición de sus activos. A efectos del presente informe, se consideran relevantes las siguientes, llevadas a cabo durante 2008:

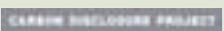
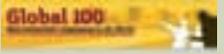
- Se ha integrado en el Grupo a la empresa Energy East, radicada en los Estados Unidos de América.
- Se ha enajenado la participación en Empresa de Servicios Sanitarios de los Lagos, S.A. en Chile.
- En España, ha entrado en servicio la central de ciclo combinado Castellón 4, dándose de baja los grupos 1 y 2 de dicha central, que operaban con fuel-oil. Además, se ha adquirido la mitad que no se poseía de la planta térmica de ciclo combinado de Tarragona Power.
- IBERDROLA Renovables, S.A., junto a la puesta en marcha de varios parques eólicos, ha llevado a cabo una oferta pública de adquisición (OPA) sobre la compañía griega C. Rokas, S.A. como resultado de la cual se controla el 96,537% de las acciones ordinarias y el 97,159% de las acciones preferentes de la misma.

■ Cambios en la estructura del capital social.

Durante el ejercicio 2008 no ha habido cambios significativos en la estructura de capital social. En octubre de 2008, IBERDROLA aumentó su capital social en un importe nominal de 6.436.257 euros, mediante la emisión de 8.581.676 acciones representativas del 0,17% del capital social, con objeto de atender los planes de acciones para empleados comprometidos con motivo de la integración de Scottish Power Limited (ScottishPower) y recogidos en el IV Convenio Colectivo.

2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.

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

| Premios y distinciones | |
|---|--|
| Índice de Sostenibilidad | Posición de IBERDROLA |
|  | Líder mundial en el sector de las <i>utilities</i> |
|  | Mejor eléctrica del mundo en el <i>Carbon Disclosure Leadership Index</i> |
|  | Entre las 100 empresas más sostenibles del mundo, por tercer año consecutivo |

Asimismo, los principales premios y distinciones recibidos en 2008 se indican a continuación:

| Reconocimientos otorgados al presidente y consejero delegado de IBERDROLA, S.A. | |
|---|--|
| Reconocimientos | Concedido por |
| Líder Empresarial del Año (Business Leader of the Year) | Cámara de Comercio España – Estados Unidos |
| Premio Cristóbal Gabarrón de Economía 2008 | Fundación Cristóbal Gabarrón |
| Premio Brasil al Empresario del Año | Cámara de Comercio Brasil-España |

IBERDROLA figura en 2008 como la mejor eléctrica del mundo en el Carbon Disclosure Leadership Index, y entre las 100 empresas más sostenibles del mundo, por tercer año consecutivo

Reconocimientos otorgados a IBERDROLA, S.A. y a sus empleados

| Reconocimientos | Concedido por |
|--|--|
| Premio Ramón Rubial a la Entidad Vasca del Año | Fundación Ramón Rubial |
| I+D+i por el proyecto de creación de un Centro de Innovación Tecnológica en Aldeatejada (Salamanca) | Computing España |
| Mejor gestión de marca corporativa en el III Certamen de los Premios Centro de la Marca | Escuela de Negocios ESADE |
| Premio Nacional de Prevención 2007 | Ministerio de Trabajo junto con la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo y la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo |
| Premio Nacional Diplóos | Asociación de Prevención de Accidentes (APA) |
| Premio Aptísimi 2008 al mejor departamento jurídico de España | Escuela de Negocios ESADE / Asociación de Asesores Jurídicos Interiores ACC |
| Empresa Solidaria del Año | ONG Cooperación Internacional |
| Premio Familia | Grup d'Entitats Catalanes (GEC) |
| Premio Atapuerca en la modalidad de Medio Ambiente | Ayuntamiento de Atapuerca |
| Premio Nacional de Vela como Mejor Patrocinador del Año | Federación Española de Vela |
| Premio de Transparencia Informativa | El Nuevo Lunes |
| Premio por la racionalización de sus horarios | Comisión Nacional para la Racionalización de Horarios |
| Premio a la Internacionalización de la Empresa Española por la operación de integración de ScottishPower | Círculo de Empresarios |
| Premio CRC Oro 2008 a las campañas de venta de energía | Asociación Española de Expertos en Centros de Contacto con Clientes (AEECCC), International Faculty for Executives (IFAES) e IZO SYSTEM |
| Javier Amantegui, Presidente del Comité de Estudios 85 | International Council on Large Electric Systems (CIGRE) |

| Reconocimientos otorgados a las empresas filiales y participadas de IBERDROLA y a sus empleados | |
|--|---|
| Reconocimiento | Concedido por |
| IBERDROLA Ingeniería | |
| Premio por sus herramientas de diseño | Intergraph Process, Power&Marine (PP&M) |
| Premio Edison por el diseño y ejecución de su sistema de gestión de I+D+i | Instituto Eléctrico Edison de Estados Unidos |
| IBERDROLA Inmobiliaria | |
| Premio Vía a la Responsabilidad Social Corporativa | Grupo Vía |
| Premio a una de las diez mejores ideas para salvar la naturaleza | Revista <i>Red Life</i> |
| IBERDROLA Operación y Mantenimiento | |
| Galardón ACCORD | Cámara de Comercio de Castellón |
| Registro EMAS | Generalitat Valenciana |
| IBERDROLA Renovables | |
| Mejor Salida a Bolsa 2007 | <i>Mi cartera de inversión</i> |
| Mejor equipo jurídico en los European Counsel Awards 2008 | The International Law Office y The Association of Corporate Counsel Europe |
| Premio a la Mejor Campaña de Publicidad del año | Revista <i>Actualidad Económica</i> |
| Premio al promotor del año | Ernst & Young Euromoney |
| Premio a la trayectoria empresarial y su gestión | Revista <i>Dinero</i> |
| Premio al mejor Proyecto de Desarrollo | Revista <i>Environmental Finance</i> |
| Scottish Power (Reino Unido) | |
| Mejor publicación para empleados | Periodical Publishers Association |
| Mejor programa de Mejora | International Quality Productivity Center |
| Mejor Proyecto en Diseño para Seis Sigma | |
| Mejor proyecto de Innovación | |
| Energy East (Estados Unidos de América) | |
| Primer puesto en Satisfacción del cliente doméstico e industrial en la zona este | J.D. Power and Associates |
| Business Service Award | Urban League of Rochester |
| CELPE (Brasil) | |
| Prêmio Melhor Divulgação das Informações Contábeis | Associação Brasileira dos Contadores do Setor Elétrico (Abraconee) |
| Troféu prata, concedido pelo Programa Pernambucano de Qualidade (Propeq) | Federação das Indústrias do estado de Pernambuco (FIEPE), Senai e Sebrae |
| Prêmio Destaque do Ano Smacna | Associação Brasileira de Ar Condicionado, Refrigeração, Ventilação e Aquecimento (Abrava) |
| Selo Abrinq Pelos Direitos da Criança e do Adolescente | Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente |
| COELBA (Brasil) | |
| Prêmio FIEB de Desempenho Ambiental | Federação das Indústrias do Estado da Bahia |
| Prêmio Empresa Modelo de Sustentabilidade | Guia Exame de Sustentabilidade da Revista Exame |
| Prêmio IASC Brasil 2008 (Índice Aneel de Satisfação do Consumidor) de Maior Crescimento 07/08 | Agência Nacional e Energia Elétrica (Aneel) |
| Prêmio TOP Social - Categoria Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável | Associação dos Dirigentes de Marketing e Vendas da Bahia (ADVB-BA), Associação Brasileira de Agências de Publicidade Capítulo Bahia (ABAP-BA) e Associação Comercial da Bahia (ACB) |
| COSERN (Brasil) | |
| Diploma de Honra ao Mérito Comunitário pelo excelente serviço prestado à comunidade | Comissão de Eventos Especiais, formado por jornalistas e líderes comunitários |
| Medalha de bronze no Prêmio Eloy Chaves 2008 | Associação Brasileira de Concessionárias de Energia Elétrica (ABCE) |
| Prêmio Empresa Cidadã 2008 | Jornal Potiguar Notícias |
| Medalha de Mérito Cultural 2008 | Fundação José Augusto |
| Prêmio Eletricidade Moderna, como a melhor Distribuidora da Região Nordeste | Revista Eletricidade Moderna |
| Título Empresa Amiga da Criança e Adolescente com Câncer 2008 | Casa Durval Paiva de Apoio à Criança com Câncer |
| Electropaz (Bolivia) | |
| Mejor empresa de servicios de La Paz | Periódico Bolivian Business y Pricewaterhouse Coopers |

3. PARÁMETROS DEL INFORME

Perfil del Informe

3.1. Periodo cubierto por la información.

Año 2008.

3.2. Fecha del informe anterior más reciente.

Año 2007.

3.3. Ciclo de presentación de informes.

Anual.

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

Para cuestiones de tipo general sobre este informe dirigirse a:

IBERDROLA, S.A.
Dirección de Comunicación
Tomás Redondo, 1. 28033 Madrid (España)
Correo electrónico: comunicacion@iberdrola.com

Para cuestiones específicas relacionadas con el medio ambiente, dirigirse a:

IBERDROLA, S.A.
Dirección de Medio Ambiente y Calidad
Tomás Redondo, 1. 28033 Madrid (España)
Correo electrónico: medioambiente@iberdrola.es

En la página web de la Compañía (www.iberdrola.com), a través de "Contacta", se incluyen direcciones y teléfonos de los diferentes centros de IBERDROLA en el mundo.

En dicha página web, en el apartado "Reputación y Sostenibilidad / Nuestros compromisos", a través de "Tu opinión cuenta", los lectores de la información pública de IBERDROLA pueden transmitir a la empresa sus opiniones y sugerencias de mejora.

Alcance y cobertura del Informe

3.5. Proceso de definición del contenido del informe.

A lo largo de los 10 últimos años, IBERDROLA ha ido ampliando la información anual sobre sus actividades y sus resultados, incorporando sucesivamente elementos de mejora en la información económica, ambiental y social.

Desde el año 2003 IBERDROLA elabora anualmente el "Informe de Sostenibilidad". En cada informe, IBERDROLA in-

trduce los elementos de mejora identificados en el periodo correspondiente, aplicando los principios de materialidad, exhaustividad y capacidad de respuesta explicados en el apartado 4.16 de este informe.

Para dar una información completa del desempeño económico, ambiental y social, se incluye la información correspondiente a los indicadores centrales y adicionales, explicándose las excepciones que pudieran existir.

La información elaborada por IBERDROLA va dirigida al conjunto de la sociedad, aunque es consciente de que los principales usuarios de la misma se mueven en el ámbito general de los analistas financieros e inversores, las organizaciones sociales y las personas y organismos interesados por la evolución de los conceptos de la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa.

3.6. Cobertura del informe.

Para definir la cobertura del presente informe, IBERDROLA ha seguido las recomendaciones recogidas en el "Protocolo sobre la Cobertura de la Memoria" de GRI. En el apartado 2.3 del presente Informe se ha explicado la estructura del conjunto de empresas filiales y participadas de IBERDROLA, S.A. La información que se recoge en el presente informe tiene el siguiente alcance:

a) Los principios y las políticas que IBERDROLA adopta y hace públicos y las estrategias empresariales diseñadas para avanzar hacia un desarrollo sostenible son aplicables a todas las empresas filiales de IBERDROLA, sin excepción, respetando la situación específica mencionada anteriormente de las filiales cotizadas y las dedicadas a actividades reguladas.

Entran dentro de esta consideración, por ejemplo, las políticas, la información sobre el enfoque de gestión y los objetivos y el desempeño incluidos en este informe, en las dimensiones económica, ambiental y social.

b) IBERDROLA impulsa en el resto de sus empresas participadas, a través de sus órganos de gobierno correspondientes, políticas similares en el ámbito del desarrollo sostenible.

Estas empresas describen, en su caso, sus políticas y actuaciones en el ámbito de la sostenibilidad en su propia información pública y en sus páginas web.

c) En el desempeño económico, la información cuantitativa disponible es la correspondiente a todas las empresas filiales y participadas de IBERDROLA. La información económica que se incluye en este "Infor-

me de Sostenibilidad” deriva del documento “Cuentas Consolidadas 2008”.

d) En el desempeño ambiental y social, la información cuantitativa que se ofrece es la correspondiente a la de las empresas filiales y participadas que, actuando fundamentalmente en los sectores de la energía eléctrica y el gas⁽¹⁾, se considera que producen impactos significativos ambiental o socialmente. Estas empresas son:

-IBERDROLA S.A. y las siguientes sociedades filiales: IBERDROLA Generación, S.A., IBERDROLA Distribución Eléctrica, S.A., IBERDROLA Operación y Mantenimiento, S.A., IBERDROLA Ingeniería y Construcción, S.A., IBERDROLA Inmobiliaria, S.A. e IBERDROLA Renovables, S.A. y sus empresas filiales en Grecia, Polonia, Francia, Estados Unidos de América, Canadá y el Reino Unido.

-ScottishPower, como sociedad filial en el Reino Unido⁽²⁾.

-Actividad de generación eléctrica en México a través de la filial IBERDROLA México, S.A. de C.V.

-Neoenergía, S.A. y sus empresas filiales en Brasil.

-Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A. (EEGSA) y Transportista Eléctrica Centroamericana, S.A. (TREC) en Guatemala, Electricidad de la Paz, S.A. (Electropaz) y Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Oruro, S.A. (ELFEO) en Bolivia e Iberoamericana de Energía, S.A. (IBENER) en Chile.

-Las comunidad de bienes titular de las centrales nucleares de Trillo y Almaraz.

La información cuantitativa de los capítulos de la dimensión ambiental y las prácticas laborales incorpora también la correspondiente a Energyworks Brasil, Ltda., Capuava Energy, Ltda. y las sociedades dependientes de IBERDROLA Cogeneración, S.L.

En la dimensión ambiental se han tenido en cuenta igualmente las aportaciones de Tarragona Power, S.L., Bahía de Bizkaia Electricidad, S.L., Nuclenor, S.A. y la comunidad de bienes titular de las centrales nucleares de Ascó y Vandellós.

En el ejercicio 2008 se ha incorporado al Grupo IBERDROLA la empresa Energy East. La información cuantitativa de esta empresa incluida en el presente informe es la relativa al último trimestre del año, correspondiente al periodo efectivo de incorporación.

A efectos de este informe, se denomina:

-IBERDROLA, la Sociedad o la Compañía, a la sociedad española IBERDROLA, S.A., empresa matriz del Grupo IBERDROLA.

- Grupo IBERDROLA o el Grupo, a IBERDROLA (como empresa matriz) y al conjunto de empresas filiales sobre las que IBERDROLA tiene capacidad de control.

-Empresas participadas, al conjunto de empresas en las que IBERDROLA tiene algún porcentaje de participación, pero sin capacidad de control.

-Perímetro social o perímetro ambiental al conjunto de las empresas indicadas anteriormente en este mismo apartado d), sobre las que se dispone de información cuantitativa detallada, en las dimensiones social o ambiental respectivamente.

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

| Sociedades participadas indirectamente por IBERDROLA | | |
|--|---------------------|---|
| Denominación social | Nacionalidad | Actividades |
| Damhead Creek Finance Limited | Islas Caimán | Esta filial 100% de ScottishPower (DCL) Limited fue constituida para financiar, mediante deuda subordinada, el proyecto energético <i>Damhead Creek Independent Power</i> desarrollado en Inglaterra. |
| Rokas Aeoliki Vorios Cyprus Ltd. | República de Chipre | Esta filial en la que C. Rokas, S.A. (Grupo IBERDROLA Renovables) posee una participación del 75% del capital se dedica a la generación de energía eólica en la República de Chipre. |
| ScottishPower Finance (Jersey) Ltd. | Jersey | Esta filial 100% de ScottishPower Ltd. fue constituida para respaldar las actividades financieras del Grupo ScottishPower. |
| ScottishPower Finance (V) Ltd. | Islas Caimán | Esta filial 100% de ScottishPower Ltd. se encuentra inactiva y en proceso de liquidación. |
| ScottishPower Insurance Ltd. | Isla de Man | Esta filial 100% de ScottishPower Investments Ltd. se encuentra en proceso de liquidación. |

Asimismo, IBERDROLA Ingeniería y Construcción, S.A. tiene constituida una sucursal en Fujairah (Emiratos Árabes Unidos) para la construcción de una central de ciclo combinado, en consorcio con Arabian Bemco Contracting Co. LTD.

A estas entidades también les son de aplicación los criterios definidos relativos a la cobertura de este informe. Las operaciones realizadas en estas empresas se llevan a cabo de acuerdo con la legislación española y la internacional aplicable y en ningún caso realizan actividad de evasión fiscal, blanqueo de capitales ni financiación de actividades

(1) La información ambiental no recoge las actividades en el negocio del gas, ya que la principal operación de IBERDROLA en este ámbito es la comercialización —actividad sin efectos ambientales relevantes—, siendo muy poco significativa su presencia en infraestructuras gasísticas.

(2) La información ambiental incorpora la correspondiente a los activos de generación y redes de ScottishPower y sus sociedades dependientes.

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

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

Con los criterios indicados en el apartado 3.6, IBERDROLA considera que este informe refleja de una forma razonable y equilibrada el desempeño económico, ambiental y social de su grupo empresarial.

Las limitaciones indicadas en el apartado 3.6 d) a la información cuantitativa son debidas, fundamentalmente, a la pequeña influencia de la información no incorporada en los sistemas de gestión sobre los datos globales agregados, lo que a criterio de IBERDROLA no afecta a la valoración que el lector pueda hacer sobre el desempeño del Grupo. En el futuro, otras empresas filiales o participadas se podrán ir incorporando, en lo relativo a la información cuantitativa, en la medida en que dicha información sea relevante para el entendimiento de las actividades llevadas a cabo por el Grupo IBERDROLA.

En concreto, durante el ejercicio 2009, se completará la información cuantitativa de Energy East correspondiente al ejercicio completo.

3.8. Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que

puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.

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

Adicionalmente, para la consolidación de los datos de desempeño ambiental de las centrales nucleares participadas, se utiliza el porcentaje de participación de IBERDROLA en cada una: Vandellós (28%); Nuclenor (50%); Almaraz (52,69%); Trillo (49%) y Ascó (15%). Las sociedades de cogeneración dependientes de IBERDROLA Cogeneración, S.L., en las que se dispone de una participación del 99%, consolidan su información ambiental y social aplicando un porcentaje del 100%. En la información social, las centrales nucleares de Almaraz y Trillo consolidan con el 51,41%, porcentaje de participación de IBERDROLA en la asociación de interés económico creada al efecto.

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

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

| Cuotas de participación e integración aplicadas | | | | | |
|---|--------------------------|-----------------|--|-----------------------|----------------------|
| | Consolidación financiera | | Cuota de integración en la información | | |
| | Método | Participación % | Financiera % | Prácticas laborales % | Ambiental y social % |
| COELBA | P | 42,76 | 44,19 | 44,19 | 44,19 |
| COSERN | P | 39,95 | 43,28 | 43,28 | 43,28 |
| CELPE | P | 34,96 | 39,00 | 39,00 | 39,00 |
| Electropaz | E | 56,77 | 56,77 | 0,00 | 56,77 |
| ELFEO | E | 58,85 | 58,85 | 0,00 | 58,85 |
| EEGSA | P | 39,63 | 49,00 | 49,00 | 49,00 |
| TRELEC | P | 39,63 | 49,00 | 49,00 | 49,00 |
| AFLUENTE | P | 42,76 | 44,19 | 44,19 | 44,19 |

P: Integración Proporcional

E: Puesta en equivalencia

| Tipo de cambio cierre de ejercicio | Dólar EE UU | Real brasileño | Boliviano | Peso chileno | Quetzal | Peso mexicano | Libra esterlina |
|------------------------------------|-------------|----------------|-----------|--------------|----------|---------------|-----------------|
| 2006 1 euro= | 1,317 | 2,814697 | 10,60185 | 694,927 | 10,10139 | 14,29604 | N/A |
| 2007 1 euro= | 1,4721 | 2,6100 | 11,2500 | 733,2500 | 11,2500 | 16,0700 | 0,7334 |
| 2008 1 euro= | 1,3917 | 3,2513 | 9,7337 | 886,8608 | 10,7808 | 18,1033 | 0,9525 |

| Tipo de cambio medio anual | Dólar EE UU | Real brasileño | Boliviano | Peso chileno | Quetzal | Peso mexicano | Libra esterlina |
|----------------------------|-------------|----------------|-----------|--------------|----------|---------------|-----------------|
| 2006 1 euro= | 1,256386 | 2,733495 | 10,04802 | 666,4915 | 9,554384 | 13,70011 | N/A |
| 2007 1 euro= | 1,3705 | 2,6700 | 10,7600 | 715,6300 | 10,5200 | 14,9800 | 0,6846 |
| 2008 1 euro= | 1,3498 | 3,2297 | 9,4617 | 874,6271 | 11,1187 | 16,4124 | 0,9084 |

Emisiones asociadas al transporte

Se cuantifican las emisiones de gases de efecto invernadero no procedentes de la actividad principal del Grupo en España y el Reino Unido, sino indirectamente inducidas por ésta. En esta categoría se encuentran las emisiones asociadas al desplazamiento de vehículos u otros medios de transporte tanto en los viajes de los empleados como derivadas del transporte de combustible.

El método de cálculo de estas emisiones se basa en la aplicación de factores de emisión extraídos de publicaciones internacionalmente reconocidas (GHG Protocol) y que asignan un valor numérico a las emisiones en función de diferentes parámetros. Por otro lado, analizando la cadena de suministro de combustibles de IBERDROLA, y en función de los diferentes medios de transporte empleados, se ha determinado su factor de emisión y calculado las emisiones derivadas de esta actividad.

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

IBERDROLA no ha considerado necesario, en términos generales, reformular la información de informes anteriores debido a los cambios producidos en su estructura empresarial. En los indicadores en los que dicha reformulación pudiera aportar información relevante, se indicará esta circunstancia, aportándose la información correspondiente. La información cuantitativa de los años 2006 y 2007, correspondiente al equipo humano, ha sido actualizada para incorporar los datos de las empresas filiales y participadas que se han incluido en 2008 en el perímetro social y que ya formaban parte del Grupo en dichos ejercicios.

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

En el "Informe de Sostenibilidad 2007", la información cuantitativa correspondiente a ScottishPower estaba referida al periodo abril-diciembre, toda vez que la incorporación de dicha sociedad al Grupo tuvo lugar el 23 de abril de 2007. La información sobre ScottishPower incluida en este informe corresponde al año completo.

De igual forma, en el "Informe de Sostenibilidad 2007" la información cuantitativa ambiental y social de las actividades en energías renovables se limitó a las realizadas en España. En el Informe de Sostenibilidad 2008 se tienen en cuenta las correspondientes al Grupo IBERDROLA Renovables.

Con la adquisición de Energy East y su incorporación al Grupo, efectiva desde el 16 de septiembre de 2008, la información cuantitativa recoge también la correspondiente a esta sociedad durante el cuarto trimestre del año. No se reflejan, sin embargo, los resultados de las centrales de generación de gas de Energy East y sus sociedades dependientes en Estados Unidos, debido a que la enajenación de dichas instalaciones es una condición establecida para la adquisición de estas sociedades por parte de IBERDROLA y a que los resultados ambientales desde el momento de su integración son insignificantes respecto a los globales del Grupo.

En el ejercicio 2008 se ha procedido a la venta de la participación en la Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos, S.A. en Chile, cuya información no se incorpora en este informe. En la información ambiental, los indicadores integrados se han calculado teniendo en cuenta la producción neta (en ejercicios anteriores se ha utilizado la producción bruta), criterio adoptado para mantener la coherencia con la presentación de resultados trimestrales de la Compañía y con lo previsto en el borrador de Protocolo GRI para el Sector Eléctrico. Asimismo, se han integrado los resultados de las sociedades participadas en cada región, con objeto de seguir el mismo patrón de información del resto de los apartados del informe.

Índice del contenido del GRI

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

Este informe sigue el orden de apartados establecido en la *Guía GRI* y su índice equivale a la tabla de localización de los contenidos de la memoria.

Verificación

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

IBERDROLA realiza una verificación externa independiente de su información anual: tanto las cuentas anuales e informes de gestión (individuales y consolidados con sus sociedades dependientes) como el "Informe de

Sostenibilidad" correspondiente al ejercicio 2008 están verificados por un auditor externo independiente. Para estas verificaciones, IBERDROLA ha contratado dos firmas de auditoría diferentes.

En el "Anexo 4" se incluye el informe de verificación externa de este informe.

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

Gobierno

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

| Consejo de Administración | | | | |
|---------------------------------|---|--------------------------|---------------------------|-------------------|
| Cargo | Consejero | Condición | Fecha último nombramiento | Fecha vencimiento |
| Presidente y Consejero Delegado | Don José Ignacio Sánchez Galán | Ejecutivo | 18.03.2005 | 18.03.2010 |
| Vicepresidente | Don Juan Luis Arregui Ciarso | Independiente | 18.03.2005 | 18.03.2010 |
| Vicepresidente | Don Víctor de Urrutia Vallejo | Independiente | 18.03.2005 | 18.03.2010 |
| Consejero | Don José Orbegoza Arroyo | Independiente | 29.03.2007 | 29.03.2012 |
| Consejero | Don Lucas María de Oriol López-Montenegro | Independiente | 29.03.2007 | 29.03.2012 |
| Consejero | Don Ricardo Álvarez Isasi | Independiente | 18.03.2005 | 18.03.2010 |
| Consejero | Don José Ignacio Berroeta Echevarría | Independiente | 18.03.2005 | 18.03.2010 |
| Consejero | Don Julio de Miguel Aynat | Independiente | 18.03.2005 | 18.03.2010 |
| Consejero | Don Sebastián Battaner Arias | Independiente | 18.03.2005 | 18.03.2010 |
| Consejero | Don Xabier de Irala Estévez | Dominical ⁽¹⁾ | 29.03.2007 | 29.03.2012 |
| Consejero | Don Íñigo Víctor de Oriol Ibarra | Externo | 29.03.2007 | 29.03.2012 |
| Consejera | Doña Inés Macho Stadler | Independiente | 29.03.2007 | 29.03.2012 |
| Consejero | Don Braulio Medel Cámara | Independiente | 29.03.2007 | 29.03.2012 |
| Consejero | Don José Luis Olivas Martínez | Dominical ⁽²⁾ | 24.07.2007 | 29.03.2012 |
| Consejera | Doña Samantha Barber | Independiente | 31.07.2008 | 29.03.2012 |

Secretario no Consejero: Don Julián Martínez-Simancas Sánchez

Letrado Asesor no Consejero: Don Federico San Sebastián Flechoso

(1) Don Xabier de Irala Estévez fue designado a propuesta de Bilbao Bizkaia Kutxa (BBK).

(2) Don José Luis Olivas Martínez fue designado a propuesta de Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante, Bancaja (Bancaja).

Todos los consejeros han sido nombrados por un periodo de cinco años, sin perjuicio de que don José Luis Olivas Martínez y doña Samantha Barber, al haber sido nombrados por cooptación, ejercerán su cargo por el periodo remanente por el que fueron nombrados los consejeros a los que sustituyen (que fueron designados por un periodo de cinco años).

Comisión Ejecutiva Delegada

De conformidad con los artículos 43 de los Estatutos Sociales y 23.1 del Reglamento del Consejo de Administración de IBERDROLA, la Comisión Ejecutiva Delegada tiene todas las facultades inherentes al Consejo de Administración, excepto las legal o estatutariamente indelegables.

Por otra parte, esta Comisión centra sus actividades en la elevación de propuestas e informes al Consejo de Administración sobre todas aquellas decisiones estratégicas, inversiones y desinversiones que sean de relevancia para la Sociedad o para su Grupo, valorando su adecuación al Presupuesto y al Plan Estratégico, y realizando un análisis y seguimiento de los riesgos del negocio y, por lo tanto, tomando en consideración los aspectos medioambientales y sociales de los mismos. A estos efectos, esta Comisión presta particular atención a los asuntos de singular importancia para el futuro de la Sociedad. A tal fin, efectos participa en la definición, de forma clara y precisa, de las políticas y estrategias generales de IBERDROLA.

La Comisión Ejecutiva Delegada tiene igualmente encomendada la función de supervisar de manera continuada la Política de responsabilidad social corporativa de la Sociedad cuya aprobación corresponde al Consejo de Administración.

| Comisión Ejecutiva Delegada | | |
|-----------------------------|--------------------------------------|---------------|
| Cargo | Consejero | Condición |
| Presidente | Don José Ignacio Sánchez Galán | Ejecutivo |
| Vocal | Don Juan Luis Arregui Ciarso | Independiente |
| Vocal | Don Víctor de Urrutia Vallejo | Independiente |
| Vocal | Don José Ignacio Berroeta Echevarría | Independiente |
| Vocal | Don Xabier de Irala Estévez | Dominical |
| Vocal | Don José Luis Olivas Martínez | Dominical |

Secretario no Vocal: Don Julián Martínez-Simancas

Comisión de Auditoría y Cumplimiento

Es un órgano interno permanente de carácter informativo y consultivo del Consejo de Administración, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación. Asimismo, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento desempeña las funciones relativas a la supervisión de la función de Auditoría Interna, revisión de los sistemas de control interno y gestión de riesgos, proceso de elaboración de la información económico-financiera, auditoría de cuentas y cumplimiento.

| Comisión de Auditoría y Cumplimiento | | |
|--------------------------------------|------------------------------|---------------|
| Cargo | Consejero | Condición |
| Presidente | Don Sebastián Battaner Arias | Independiente |
| Secretario-Vocal | Don Ricardo Álvarez Isasi | Independiente |
| Vocal | Don Julio de Miguel Aynat | Independiente |

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Es un órgano interno permanente de carácter informativo y consultivo del Consejo de Administración, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación.

| Comisión de Nombramientos y Retribuciones | | |
|---|--------------------------------------|---------------|
| Cargo | Consejero | Condición |
| Presidente | Don José Ignacio Berroeta Echevarría | Independiente |
| Vocal | Don Juan Luis Arregui Ciarso | Independiente |
| Vocal | Don Víctor de Urrutia Vallejo | Independiente |

Secretario no Vocal: Don Federico San Sebastián Flechoso

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

El Presidente del Consejo de Administración ocupa también el cargo de primer ejecutivo de IBERDROLA, como se ha señalado en el apartado 2.3. Tiene delegadas todas las facultades legalmente delegables. Las principales medidas para limitar los riesgos de acumulación de poderes están descritas en el apartado B.1.21 del "Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008".

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

De acuerdo con la tabla incluida en el apartado 4.1, el Consejo de Administración tiene quince miembros, de los que sólo uno es ejecutivo y once son independientes. IBERDROLA considera como consejero independiente aquél que cumple con la definición del Código Unificado de Gobierno Corporativo, del artículo 371.c de los Estatutos Sociales y del artículo 10.2 del Reglamento del Consejo de Administración.

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

Comisiones de Gobierno de IBERDROLA

- **COMISIÓN EJECUTIVA DELEGADA:** tiene todas las facultades inherentes al Consejo de Administración, excepto las legal o estatutariamente indelegables.

- **COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO:** es un órgano interno permanente de carácter informativo y consultivo del Consejo de Administración, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación.

- **COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES:** es un órgano interno, de carácter informativo y consultivo, del Consejo de Administración, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación.

Sin perjuicio del derecho de los accionistas, en los casos y términos previstos legalmente, de solicitar la convocatoria de Junta General o la inclusión de puntos adicionales en el orden del día de una Junta ya convocada y de solicitar información en los términos legalmente establecidos, los accionistas podrán en todo momento y previa acreditación de su identidad como tales, a través de la Oficina del Accionista o del Club del Accionista, realizar sugerencias que guarden relación con la organización, funcionamiento y competencias de la Junta General. Asimismo, los accionistas presentes o sus representantes en la Junta General de Accionistas, podrán solicitar verbalmente las informaciones o aclaraciones que estimen precisas acerca de los asuntos comprendidos en el orden del día.

La Oficina del Accionista y/o el Club del Accionista, atenderán, durante todo el año y en la medida legalmente posible, las solicitudes de información, aclaraciones o preguntas de los accionistas y sus correspondientes respuestas así como cualquier otra cuestión que un accionista pueda requerir de la Compañía.

La Oficina del Accionista y/o el Club del Accionista pueden ser contactados durante todo el año por los siguientes medios: telefónicamente, por escrito o a través de correo electrónico. Todos estos medios de comunicación se incluyen en cualquier información enviada a los accionistas o en la página web del Grupo.

Los empleados de IBERDROLA disponen de diversas vías y herramientas para relacionarse y comunicarse con los órganos de gobierno de la empresa. Destacan, entre ellas, las reuniones que el Presidente de IBERDROLA mantiene con los empleados de todo el mundo, directamente o a través de internet, en las que todos tienen la posibilidad de hacerle llegar sus preguntas y/o sus sugerencias. Junto a ello, los empleados también mantienen reuniones con sus superiores jerárquicos para abordar temas de toda índole relacionados con la Compañía.

De forma complementaria, a través de las comisiones definidas en los convenios colectivos, los representantes de los trabajadores disponen de una vía directa para transmitir sus peticiones y necesidades a los órganos directivos.

En línea con las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno y las mejores prácticas de referencia a nivel internacional, IBERDROLA ha puesto en marcha y a disposición de sus empleados un canal de comunicación con la Comisión de Auditoría y Cumplimiento que tiene por objeto informar, de forma confidencial, sobre posibles conductas irregulares, de potencial trascendencia, de naturaleza financiera y contable.

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

Los apartados B.1.11 y B.1.12 —con sus correspondientes referencias en el apartado G— del “Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008”, así como la “Memoria de las Cuentas Anuales de la Sociedad” y el “Informe Anual sobre Política de Retribuciones de los Consejeros”, detallan las retribuciones del Consejo de Administración y de la Alta Dirección en cada ejercicio.

La política de retribución del Consejero ejecutivo aprobada por el Consejo de Administración incluye un componente variable significativo vinculado a, entre otros, los objetivos previstos en materia medioambiental, social y de política de responsabilidad social corporativa.

Respecto a los aspectos relacionados con el desempeño económico, ambiental y social de la Sociedad, se puede precisar que, por lo que respecta al equipo directivo del Grupo IBERDROLA, su régimen retributivo incorpora, entre otros conceptos, una retribución variable ligada a los objetivos conseguidos, que atienden tanto a aspectos financieros como ambientales y sociales.

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

Los artículos 12 y 16 del Reglamento del Consejo de Administración configuran como causa de incompatibilidad para el nombramiento como Consejero y, en su caso, como causa determinante de la obligación del Consejero de dimitir, el tener, bajo cualquier forma, intereses opuestos a los de la Sociedad. Por su parte, los artículos 13 y 16 de dicho Reglamento establecen como requisito para el nombramiento como Consejero de la Sociedad la idoneidad para el ejercicio del cargo y prevén expresamente la obligación de dimisión del Consejero por falta de idoneidad cuando su permanencia en el cargo pueda poner en riesgo de forma directa o indirecta o a través de las personas vinculadas con él, el ejercicio leal y diligente de sus funciones conforme al interés social, pudiendo el Consejo requerir al Consejero incurso en cualquiera de las causas de incompatibilidad que dimita de su cargo y, en su caso, proponer su cese a la Junta General. A los efectos anteriores, el artículo 35 del referido Reglamento indica que se entenderá que el Consejero carece de idoneidad o, en su caso, ha dejado de tenerla cuando exista una situación de conflicto estructural y permanente entre el Consejero (o una persona vinculada con él o, en el caso de un Consejero dominical, el accionista o accionistas que propusieron o efectuaron

su nombramiento o las personas relacionadas directa o indirectamente con los mismos) y la Sociedad o las sociedades integradas en el Grupo.

Con independencia de lo anterior, el artículo 35 del Reglamento del Consejo de Administración regula también las situaciones puntuales de conflicto de interés en las que pudieran encontrarse los Consejeros y sus personas vinculadas. En virtud de lo dispuesto en dicho artículo, los Consejeros deben comunicar los conflictos de interés en que tanto ellos como sus personas vinculadas estén incurso y abstenerse en la deliberación y votación del asunto correspondiente. “El Informe Anual de Gobierno Corporativo 2008”, en su apartado C.5, recoge los conflictos de interés de los Consejeros que se han producido durante el ejercicio 2008 y el apartado C.6 detalla los mecanismos establecidos para detectar y resolver los posibles conflictos de interés entre IBERDROLA y sus Consejeros, directivos y accionistas significativos.

4.7. Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.

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

En todo caso, las propuestas de nombramiento de Consejeros que el Consejo de Administración someta a la Junta General y las decisiones de nombramiento que adopte el Consejo, en aplicación de las facultades de cooptación que tiene legalmente atribuidas, deberán estar precedidas de:

- (a) La correspondiente propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones en el caso de Consejeros independientes.
- (b) El previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones en el caso de los restantes Consejeros, debiendo adscribir al nuevo Consejero dentro de una de las categorías contempladas en el Reglamento del Consejo de Administración.

El Consejo de Administración —y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones dentro del ámbito de sus competencias—, procurará que las propuestas de candidatos que se eleven a la Junta General para su nombramiento como Consejeros, y los nombramientos que realice directamente para la cobertura de vacantes en ejercicio de sus facultades de cooptación, recaigan sobre personas honorables, idóneas y de reconocida solven-

cia, competencia y experiencia, debiendo extremar el rigor en relación con aquellas personas llamadas a cubrir los puestos de Consejeros independientes (artículo 13 del Reglamento del Consejo de Administración). A estos efectos, en el caso de Consejeros personas jurídicas, las personas físicas que les representen en el ejercicio de las funciones propias del cargo de Consejero también estarán sujetas a los requisitos de honorabilidad, idoneidad, solvencia, competencia y experiencia señalados en dicho artículo y les serán exigibles igualmente a título personal los deberes del Consejero establecidos en el Reglamento del Consejo de Administración.

Con este fin, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones debe informar y revisar los criterios que deben seguirse para la composición del Consejo de Administración y la selección de candidatos definiendo sus funciones y aptitudes necesarias, así como evaluando el tiempo y dedicación precisos para desempeñar correctamente su cometido.

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

Por otra parte, para el desarrollo de las competencias del Consejo de Administración y, en particular, en lo que afecta a los aspectos relacionados con el desempeño económico, ambiental y social de la Sociedad, cada Consejero puede solicitar la contratación, con cargo a la Sociedad, de asesores externos para analizar problemas concretos de cierta complejidad que se presenten en el desempeño del cargo. Asimismo, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, y la Comisión de Auditoría y Cumplimiento pueden recabar el asesoramiento de profesionales externos que informarán directamente al Presidente de la Comisión correspondiente.

4.8. Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y princi-

Mecanismos de comunicación de accionistas y empleados:

OFICINA DEL ACCIONISTA Y/O EL CLUB DEL ACCIONISTA: pueden ser contactados durante todo el año telefónicamente, por escrito o a través de correo electrónico.

CONTACTO CON LOS EMPLEADOS:

- Destacan las reuniones que el Presidente de IBERDROLA mantiene con los empleados de todo el mundo, directamente o a través de Internet, en las que todos tienen la posibilidad de hacerle llegar sus preguntas y/o sugerencias.
- A través de las comisiones definidas en los convenios colectivos, los representantes de los trabajadores disponen de una vía directa para transmitir sus peticiones y necesidades a los órganos directivos.

Visión y Valores del Grupo IBERDROLA:

VISIÓN DE IBERDROLA:
“Queremos ser la Compañía preferida por nuestro compromiso con la creación de valor, la calidad de vida de las personas y el cuidado del medio ambiente”.

VALORES:

- Ética y responsabilidad corporativa.
- Resultado económico.
- Respeto por el medio ambiente.
- Confianza.
- Sentido de pertenencia.

Principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.

Visión y valores

IBERDROLA trabaja para ser una compañía energética que hace de su compromiso ético y del respeto al entorno la base del sentido de pertenencia y de la confianza de todas las personas y los diferentes colectivos con los que se relaciona.

Esta base ética se ha consolidado a lo largo del tiempo y se somete a procesos de revisión y actualización, lo que permite a la Compañía, y a sus empleados, alinear las actividades y los comportamientos con las recomendaciones y prácticas más avanzadas en la actualidad.

Para reforzar el mensaje relativo a la cultura empresarial respetuosa con el entorno natural y social, IBERDROLA ha formulado su Visión y Valores, que pueden consultarse en la página web de la Compañía.

Visión de IBERDROLA: *“Queremos ser la Compañía preferida por nuestro compromiso con la creación de valor, la calidad de vida de las personas y el cuidado del medio ambiente”.*

Esta visión se sustenta en cinco valores:

- Ética y responsabilidad corporativa.
- Resultado económico.
- Respeto por el medio ambiente.
- Confianza.
- Sentido de pertenencia.

Código de Conducta Profesional

El Código de Conducta Profesional, aprobado el 27 de febrero de 2002, cuya última actualización se ha producido el 18 de noviembre de 2008, es el documento que formaliza y desarrolla, en el marco del Plan Estratégico, la visión, los valores y los principios del Grupo que sirven de guía para la actualización de sus profesionales en un entorno global, complejo y cambiante.

En este sentido, el Código de Conducta Profesional se configura como el Código ético del Grupo IBERDROLA, en cuanto que recoge el compromiso de IBERDROLA con los principios de la ética empresarial y la transparencia en todos los ámbitos de actuación, estableciendo un conjunto de principios y pautas de conducta dirigidos a garantizar el comportamiento ético y responsable de todos los profesionales y de las sociedades del Grupo en el desarrollo de su actividad, con independencia de su localización geográfica.

En particular, este Código reconoce los compromisos de los trabajadores para proteger los intereses de la Compañía y detalla las acciones correctoras que deben aplicarse en las

situaciones que lo requieran. Asimismo, manifiesta que en caso de duda o ante situaciones no especificadas en el Código, los empleados deben acudir a su inmediato superior o a la dirección de Recursos Corporativos para solventarla.

Asimismo, el Código establece que si se tienen indicios razonables de la comisión de alguna irregularidad o de algún acto contra la legalidad o las normas de actuación del Código de Conducta Profesional, se deberá informar al inmediato superior o, si las circunstancias lo aconsejan, a la dirección de Recursos Corporativos y, tratándose de irregularidades de potencial trascendencia en materia financiera y contable, directamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. La identidad de la persona que comunique la actuación anómala o irregular tendrá la consideración de información confidencial y el Grupo IBERDROLA se compromete a no adoptar ninguna represalia, directa o indirecta, contra los denunciantes.

En su compromiso por impulsar el comportamiento responsable de sus empresas participadas, algunas de ellas disponen de códigos éticos o códigos de conducta coordinados con el Código de Conducta Profesional del Grupo. Tal es el caso del Grupo Neoenergía en Brasil, ELECTROPAZ y ELFE0 en Bolivia, EEGSA y TRELEC en Guatemala e IBENER en Chile.

Asimismo, el Código de Conducta Profesional se concibe como una guía de referencia para todos los agentes con los que el Grupo interactúa: accionistas, profesionales, usuarios, proveedores, competencia, autoridades y los mercados en general.

El Código de Conducta Profesional puede ser consultado en www.iberdrola.com.

Políticas de responsabilidad social

El Consejo de Administración de IBERDROLA, de conformidad con lo previsto en el artículo 34.3.a) de los Estatutos Sociales, tiene la responsabilidad de formular la estrategia y las líneas de la política general de la Compañía, elaborar programas y señalar objetivos para la realización de todas las actividades incluidas en el objeto social y, en particular, le corresponde aprobar, entre otras, la política de responsabilidad social corporativa.

La contribución de la Compañía al desarrollo sostenible se materializa mediante unos principios y unas prácticas de responsabilidad social que atienden las necesidades y las expectativas de sus grupos de interés.

Dichos principios y prácticas se contienen en las siguientes políticas en materia de responsabilidad social, que pueden ser consultadas en la página web de la Sociedad (www.iberdrola.com):

- Política de responsabilidad social corporativa.
- Política de innovación.
- Política de calidad.
- Política de gestión del conocimiento.
- Política medioambiental.
- Política de biodiversidad.
- Política de reclutamiento y selección.
- Política de conciliación de la vida personal y laboral e igualdad de oportunidades.
- Política de prevención de riesgos laborales.
- Política contra el fraude.
- Política de contratación y relación con los proveedores.

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

Según dispone el artículo 34.3 a) de los Estatutos Sociales, el Consejo de Administración se ocupa, en el ámbito de sus competencias relativas a la función general de supervisión, de aprobar la política de responsabilidad social corporativa, entre otras. La contribución de IBERDROLA al desarrollo sostenible se materializa mediante unos principios y unas prácticas que, atendiendo a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, están incorporados a la política de responsabilidad social corporativa aprobada por el Consejo de Administración el 18 de diciembre de 2007 y publicada en la web corporativa.

En aplicación del conjunto de las políticas de gobierno corporativo, de riesgos y de responsabilidad social aprobadas por el Consejo de Administración, IBERDROLA define su Plan Estratégico mediante un esquema de planificación que tiene en consideración tanto el diagnóstico interno de la organización como la situación del entorno, con objetivos tanto financieros como no financieros.

Para conseguir estas metas, el equipo directivo tiene objetivos personales formulados tanto en la dimensión económica como en la ambiental y en la social.

El Consejo de Administración supervisa la evolución general del plan empresarial a través de las reuniones periódicas de la Comisión Ejecutiva Delegada y las del propio Consejo de Administración de IBERDROLA.

Y, con objeto de realizar el seguimiento de la aplicación del Código de Conducta Profesional del Grupo IBERDROLA, la Dirección de Auditoría Interna realiza periódicamente un informe que eleva a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración de IBERDROLA.

Como complemento de lo anterior, la Compañía elabora anualmente su Informe de Sostenibilidad, en el que se recogen las actuaciones y logros del Grupo IBERDROLA en esta materia y que es aprobado por el Consejo de Administración de IBERDROLA.

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

En virtud de lo previsto en el artículo 7.7 del Reglamento del Consejo de Administración de IBERDROLA, este órgano debe evaluar anualmente: (i) su funcionamiento y la calidad de sus trabajos, (ii) el desempeño de sus funciones por el Presidente del Consejo y Consejero Delegado, partiendo del informe que le eleve la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y (iii) el funcionamiento de sus Comisiones, partiendo del informe que éstas le eleven.

El proceso de evaluación se estructura en dos fases: (i) una primera fase consistente en la obtención de información de los Consejeros y (ii) una segunda fase de análisis de dicha información y formulación de conclusiones por parte, principalmente, de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, con el objeto de identificar ciertas áreas potenciales de mejora e implementar medidas específicas que contribuyan a seguir mejorando el sistema de gobierno corporativo de IBERDROLA.

Una vez cumplidos todos los trámites, el Consejo de Administración culminó este proceso de evaluación referido al ejercicio 2008, previa presentación de los informes referidos anteriormente, mediante la adopción del correspondiente acuerdo en su reunión de 27 de enero de 2009.

Compromiso con iniciativas externas

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

Este principio está recogido en la política medioambiental aprobada por el Consejo de Administración de IBERDROLA y su adopción por parte de la Compañía se constata de forma destacada en su apuesta por las tecnologías de producción ambientalmente más eficientes: renovables y ciclos combinados de gas natural —menos influyentes en el cambio climático y menos perjudiciales para la biodiversidad—.

El enfoque preventivo se materializa además en la consideración del riesgo ambiental en el sistema de gestión integral de riesgos y en los instrumentos de prevención y mitigación reflejados en el mismo. También en el uso generalizado de las evaluaciones de impacto ambiental, herramienta preventiva utilizada con anterioridad a la ejecución de los

RG&E Hydro (Nueva York).



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

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

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

- IBERDROLA está adherida al Pacto Mundial desde el año 2002. Recientemente se han adherido también COELBA, COSERN y CELPE, en Brasil; ELFEO y ELECTROPAZ, en Bolivia; y EEGSA, en Guatemala.
- En el año 2008 IBERDROLA se ha adherido a dos nuevas iniciativas del Pacto Mundial, en relación con

los Derechos Humanos: la Declaración de Políticas de IBERDROLA vinculadas a los derechos humanos; y la Declaración del Presidente de IBERDROLA reconociendo la importancia del respeto de los derechos humanos en la actividad empresarial.

- También tiene un compromiso con los Objetivos del Milenio a través de su participación en el Foro de Reputación Corporativa (www.reputacioncorporativa.org). CELPE y COELBA, en Brasil, también se han adherido a esta iniciativa.

- IBERDROLA está adherida a la Red de Acción contra el Cambio Climático, auspiciada por Global Roundtable on Climate Change; a la iniciativa 3C, que promueve una respuesta urgente de la comunidad global para mitigar el cambio climático; y a la iniciativa *Caring for Climate*, plataforma impulsada por el Pacto Mundial de Naciones Unidas para plantear soluciones frente al cambio climático.

- En el Reino Unido, ScottishPower es miembro, entre otras, de las siguientes organizaciones: Business in the Community, Corporate Responsibility Group, London Benchmarking Group y Energy Savings Trust.

4.13. Principales asociaciones a las que pertenece.

Por su dimensión y presencia internacional IBERDROLA, directamente o a través de sus filiales y participadas pertenece a numerosas asociaciones relacionadas con su actividad. Las más relevantes se indican a continuación:

| Principales asociaciones a las que pertenece IBERDROLA | |
|---|--|
| Internacionales | |
| European Federation of Energy Traders (EFET) | American Wind Energy Association (AWEA) |
| Electric Power Research Institute (EPRI) | European Wind Energy Association (EWEA) |
| World Nuclear Association | |
| España | |
| Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) | Círculo de Empresarios |
| Asociación Española de la Industria Eléctrica (UNESA) | Consejo Superior de Cámaras |
| Asociación Empresarial Eólica (AEE) | Club Español de la Energía |
| Asociación Española del Gas (SEDIGAS) | Asociación Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas |
| Foro de la Industria Nuclear Española | Asociación de Pequeños Productores y Autogeneradores de Energías Renovables (APPA) |
| Reino Unido | |
| Energy Retail Association | United Kingdom Business Council of Sustainable Development |
| Energy Networks Association | British Wind Energy Association |
| Association of Electricity Producers | Scottish Renewables Forum |
| México | |
| Asociación Mexicana de Energía | Cámara Española de Comercio A.C. |
| Club de Industriales, A.C. | Consejo Mexicano de Asuntos Internacionales, A.C. |
| Confederación Patronal de la República Mexicana | Asociación Mexicana de Energía y Desarrollo Sustentable |
| Brasil | |
| Agência Nacional de Energia Elétrica | Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (ABRADEE) |
| Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (ABERJE) | Instituto AKATU pelo consumo consciente |
| Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH) | Instituto ETHOS de Responsabilidade Social |
| Câmara Americana de Comércio para o Brasil (AMCHAM) | Associação Brasileira dos Contadores das Empresas do Setor de Energia Elétrica (ABRACONEE) |
| Guatemala | |
| Cámara de Industria de Guatemala | Cámara Oficial Española de Comercio de Guatemala |
| Cámara de Comercio de Guatemala | CentraRSE (Responsabilidad Social Empresarial) |
| Cámara de Comercio Guatemalteco-Americana (AMCHAM) | |
| Bolivia | |
| Cámara Boliviana de Electricidad | Confederación de Empresarios Privados de Bolivia |
| Cámara Española de Comercio | Federación de Empresarios Privados de Oruro |
| Cámara Americana de Comercio (AMCHAM) | |
| Chile | |
| Cámara Oficial Española de Comercio de Chile | CDEC-SIC (Centro de Despacho Económico de Carga del Sistema Eléctrico Interconectado) |

Compromiso con los grupos de interés

4.14. Relación de grupos de interés vinculados con la organización.

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

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

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

Vías de opinión para colectivos externos

- “TÚ OPINIÓN CUENTA” EN WWW.IBERDROLA.COM: la página web (www.iberdrola.com) ofrece en el apartado “Tú opinión cuenta” la posibilidad de valorar la información pública de la Compañía y de proponer mejoras al respecto.
- INFORME DE UN COMITÉ INDEPENDIENTE DE EXPERTOS: IBERDROLA, con la ayuda de una entidad externa, se ha sometido al escrutinio de un Comité Independiente de Expertos que ha analizado el último “Informe de Sostenibilidad” del Grupo, emitiendo su opinión al respecto (Anexo 5).

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

La identificación de los grupos de interés de IBERDROLA, para poder trabajar con ellos de una forma que realmente pueda ser llevada a la práctica, se ha realizado mediante un proceso de reflexión interna en el seno del equipo directivo de la Compañía.

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

La relación de IBERDROLA con sus grupos de interés, entendidos como colectivos que afectan o son afectados por las actividades que se llevan a la práctica, ha evolucionado de forma importante en estos años. Se han seguido recomendaciones y buenas prácticas que se han desarrollado a medida que ha evolucionado el concepto de la Responsabilidad Social de las Empresas (RSE).

Internamente, IBERDROLA se ha dotado de un sistema para la gestión de las diversas dimensiones de la sostenibilidad que se resume en:

- Los procesos de planificación estratégica que incorporan las dimensiones económica, ambiental y social, que guían las actuaciones año a año de la Compañía.
- El plan de responsabilidad social y de reputación, que fija las pautas para las actuaciones de IBERDROLA con sus grupos de interés. En la definición de este plan intervienen diferentes organizaciones corporativas y de los negocios, definiendo actuaciones y programas, y siguiendo su evolución a través de un cuadro de indicadores.
- Los planes ambientales que se describen con detalle en el apartado “Dimensión ambiental” del presente informe.
- La presentación de los planes indicados en los dos puntos anteriores en el Comité de Reputación, órgano interno presidido por el Director de Recursos Corporativos, para la coordinación y seguimiento de los aspectos reputacionales y de responsabilidad corporativa de IBERDROLA.

El modelo que IBERDROLA ha seguido para gestionar la relación con sus grupos de interés se explica con detalle en el “Informe de Sostenibilidad 2006”, disponible en el apartado “Reputación y Sostenibilidad/Publicaciones e informes de la web corporativa”. En dicho informe, en la página 99, se recoge el amplio catálogo de vías de diálogo y comunicación que IBERDROLA ha puesto a disposición de sus grupos de interés.

En los ejercicios 2007 y 2008 se han producido avances notables en elementos clave de la relación con estos colectivos, con el objetivo de consolidar el modelo aplicado dentro de los parámetros de la Norma AA 1000 (AA 1000 Assurance Standard).

Estos avances son los siguientes:

■ **Relevancia de la información.** La existencia de grupos de interés heterogéneos con diferentes expectativas y necesidades complica especialmente la identificación de lo que pueda considerarse como *información relevante* para cada uno de ellos. Para facilitar esta tarea, IBERDROLA ha desarrollado dos instrumentos de ayuda.

En primer lugar, la página web de la Compañía dispone de las ventanas “Contacta” para que los diferentes grupos de interés puedan canalizar de una forma más ordenada sus opiniones y sugerencias. La explotación en el tiempo de esta herramienta permitirá acercarse a las necesidades de estos colectivos.

En segundo lugar, con la colaboración de una firma externa, se han ido elaborando a lo largo del tiempo, y también en el ejercicio 2008, diferentes “Análisis de materialidad”, analizando diversas fuentes externas que pueden recoger de una manera razonable la forma de pensar y de sentir de estos colectivos. Así, se han identificado elementos relevantes de información, que se tratan específicamente en el presente informe.

■ **Exhaustividad en la cobertura de la información.** El objetivo es aportar a la sociedad la información más significativa en relación con los asuntos materiales. De esta manera, la Empresa no sólo incluye en su informe los aspectos que según su criterio resultan más relevantes para el Grupo sino que introduce también la información de interés para los colectivos con los que se relaciona. Para ello, ha adoptado las siguientes medidas:

- Definir la cobertura del “Informe de Sostenibilidad” de forma que la información económica, ambiental y social pueda considerarse “exhaustiva” para las empresas de las que se informa y significativa, en su conjunto, del desempeño del Grupo IBERDROLA.
- Adoptar el estándar GRI para la elaboración del presente informe, considerando que el procedimiento llevado a cabo para elaborar dicho estándar ha incorporado de forma sistemática los puntos de vista de los diferentes colectivos relacionados con la actividad de las empresas.
- Someter el presente informe a verificación externa por una entidad independiente.

■ **Capacidad de respuesta a los grupos de interés.** IBERDROLA utiliza los diferentes medios que están a su disposición para transmitir a la sociedad los elementos relevantes de sus actividades económicas, ambientales y sociales. De esta forma, difunde sus planes a medio y largo plazo, sus programas y actividades, e informa de lo realizado y de los logros obtenidos. Simultáneamente, ofrece a los diferentes colectivos externos la posibilidad de dar su opinión sobre la información recibida y proponer elementos de mejora, como:

- La página web (www.iberdrola.com) en el apartado "Tu opinión cuenta" ofrece la posibilidad de valorar la información pública de la Compañía y de proponer mejoras al respecto.
- IBERDROLA, con la ayuda de una entidad externa, se ha sometido al escrutinio de un Comité Independiente de Expertos que ha analizado el último Informe de Sostenibilidad del Grupo, emitiendo su opinión al respecto. El informe de conclusiones de este comité, las preguntas del mismo y las respuestas de IBERDROLA están disponibles en la página web.
- IBERDROLA ha puesto en marcha en septiembre de 2008 un foro ambiental con expertos externos con el objetivo de conocer su percepción y sus expectativas sobre las actuaciones que lleva a cabo el Grupo en este ámbito.

El primer encuentro del Foro Ambiental de IBERDROLA ha contado con la presencia de responsables de la Compañía de las áreas de Estrategia y Desarrollo, Negocio Redes España, Negocio Liberalizado, Medio Ambiente y Reputación Corporativa, así como de las filiales de energías renovables e ingeniería y de ScottishPower. En lo que se refiere a expertos externos, el encuentro ha reunido a 11 representantes de los diferentes grupos de interés de la Compañía, como organizaciones no gubernamentales, instituciones académicas, centros de investigación, analistas de inversión, medios de comunicación, reguladores, clientes y proveedores.

• Este mismo tipo de foro se ha llevado a cabo en ScottishPower en estos últimos años. En el ejercicio 2008, junto al Foro ambiental, en el que esta empresa ha tenido la oportunidad de contrastar los puntos de vista de especialistas externos en la materia, también ha llevado a cabo foros similares con diferentes representantes de la sociedad civil en las denominadas *Sesiones de RSE con grupos de interés*.

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

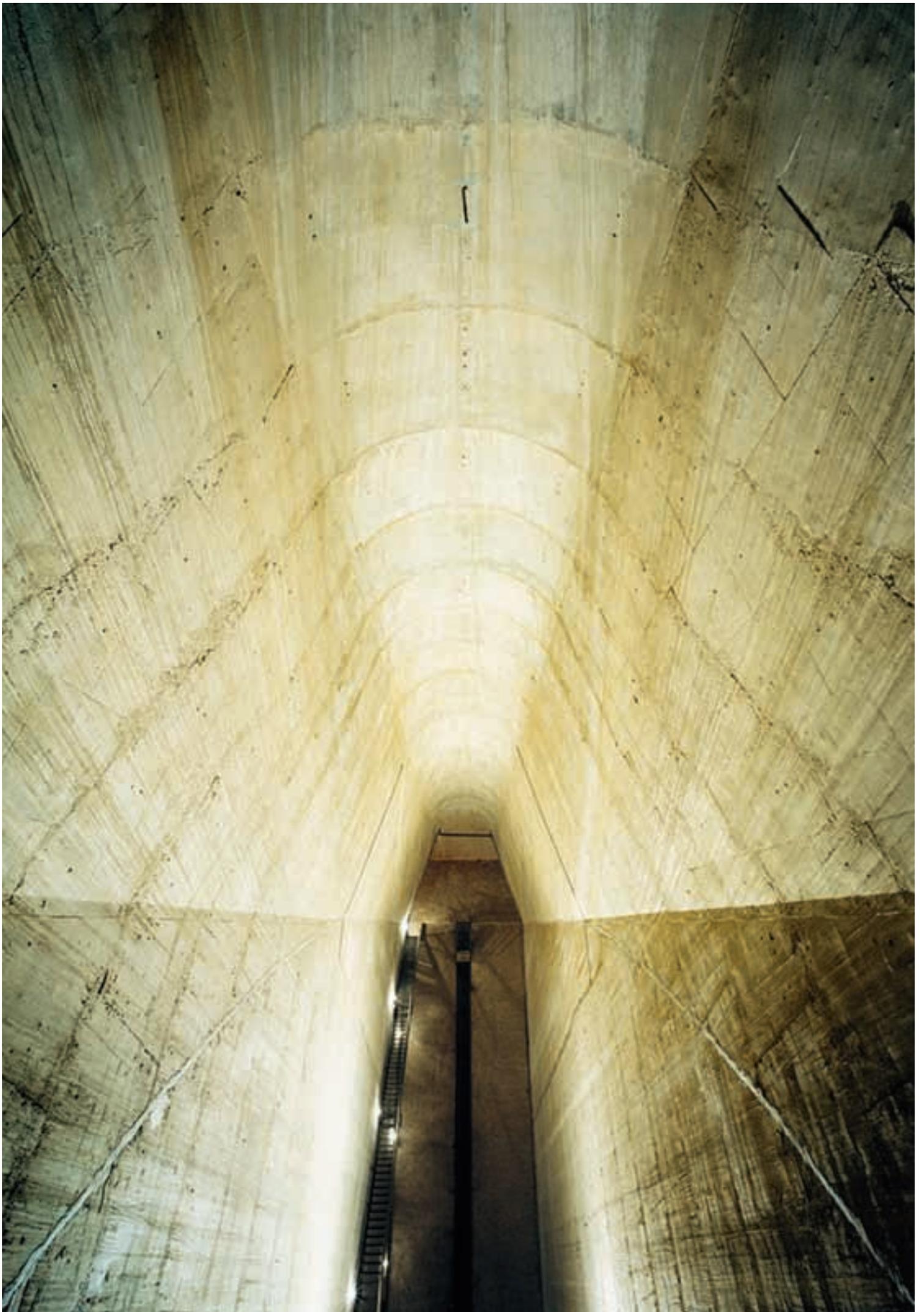
El esfuerzo desplegado en IBERDROLA para abrir y mantener las numerosas vías de diálogo y comunicación existentes con los diferentes grupos de interés hace que, en la práctica, la interacción entre empresa y entorno social sea constante y las diferentes organizaciones de la empresa están continuamente percibiendo las sensibilidades de estos colectivos.

Eso significa que, de forma más o menos estructurada, tanto las interacciones más informales como las más formalizadas, como por ejemplo mediante los análisis de materialidad, los foros ambientales o con diferentes grupos de interés, las reuniones planificadas con diferentes colectivos como las asociaciones de consumidores u otros, sean una constante fuente de información para la empresa.

Fruto de esta relación, IBERDROLA considera que, sin quitar importancia a otros aspectos también relevantes, el énfasis en la actualidad debería ir dirigido a fortalecer y comunicar los logros empresariales en aspectos como: la estrategia en el cambio climático, el desarrollo de nuevas infraestructuras eléctricas, la transparencia en las relaciones con la administración, la gestión de riesgos, la eficiencia energética o la relación con los grupos de interés. IBERDROLA desearía que su información pública anual y la contenida en su página web dieran una respuesta adecuada a los temas de mayor interés para sus interlocutores y se muestra dispuesta a ir avanzando en años sucesivos para mejorar la calidad y transparencia de dicha información.

Energía de las olas (Escocia).





DIMENSIÓN ECONÓMICA: IMPACTO EN LA SOCIEDAD

¿Cómo contribuye IBERDROLA a la sostenibilidad de las economías y mercados —a nivel local, nacional y mundial— en los que opera?

El positivo impacto económico de su actividad de generación y distribución de energía sobre los grupos de interés y el conjunto de la sociedad está valorado en este informe como una de sus más importantes apuestas.

B. DIMENSIÓN ECONÓMICA

1. ENFOQUE DE GESTIÓN

Los resultados económico-financieros de IBERDROLA en el ejercicio 2008 quedan recogidos en el documento "Cuentas Consolidadas 2008", disponible en www.iberdrola.com. Los resultados conseguidos y su evolución en el tiempo confirman el éxito obtenido por IBERDROLA en la aplicación de sus últimos planes estratégicos y de negocio y justifican su posicionamiento como empresa líder global en el sector energético.

Sin embargo, la información sobre los resultados financieros de las empresas ya no resulta suficiente en la actualidad. La sociedad demanda que las empresas expliquen la forma en la que se consiguen estos resultados y su valoración en términos de sostenibilidad, es decir, tener una visión lo más completa posible de las consecuencias económicas, ambientales y sociales de la actividad empresarial. En el caso de IBERDROLA, esta visión integrada puede obtenerse, en primera instancia, consultando el documento ya mencionado "Cuentas Consolidadas 2008" y el presente "Informe de Sostenibilidad 2008".

El desarrollo empresarial de las actividades del Grupo IBERDROLA en términos de sostenibilidad requiere de unas bases éticas sólidas, asumidas por sus órganos de dirección y que puedan enraizar en el conjunto de la organización, que es quien finalmente lleva a cabo dichas actividades.

A fin de implantar progresivamente esta cultura, el Consejo de Administración de IBERDROLA ha aprobado una serie de políticas para guiar las actuaciones de todos sus profesionales. Estas políticas están divididas en tres grandes bloques: gobierno corporativo, riesgo y responsabilidad social, y establecen las reglas de comportamiento y las pautas de actuación en diferentes ámbitos de la vida empresarial.

Con estas bases, IBERDROLA afronta nuevos retos y objetivos que tratan de satisfacer las expectativas de los diferentes grupos de interés y que quedan reflejados en su Plan Estratégico 2008-2010.

El conjunto de políticas anteriormente mencionadas y el Plan Estratégico 2008-2010 están disponibles en www.iberdrola.com.

Campo eólico de Energy East.



2. INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO

Aspecto: Desempeño económico

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

| Valor económico generado, distribuido y retenido (millones de euros) | | | | | | |
|--|--------|-------------|-------|---------------|----------------------------|---------|
| 2008 | España | Reino Unido | EE UU | Latinoamérica | Grupo IBERDROLA Renovables | TOTAL |
| Ingresos | 12.657 | 8.738 | 1.009 | 3.648 | 1.963 | 28.014 |
| Costes operativos | -7.102 | -6.449 | -712 | -2.500 | -569 | -17.333 |
| Compensaciones a empleados | -974 | -466 | -114 | -99 | -189 | -1.842 |
| Pagos a proveedores de capital | -2.936 | -387 | -104 | -276 | -310 | -4.012 |
| Pagos a administraciones públicas | -1.158 | -102 | -47 | -124 | -213 | -1.644 |
| Donaciones y otras inversiones en la comunidad | -14 | -4 | -0,5 | -11 | -2 | -31 |
| Valor económico retenido | 472 | 1.329 | 32 | 638 | 680 | 3.151 |

| Valor económico generado, distribuido y retenido (millones de euros) | | | | | | |
|--|--------|-------------|-------|---------------|----------------------------|---------|
| 2007 | España | Reino Unido | EE UU | Latinoamérica | Grupo IBERDROLA Renovables | TOTAL |
| Ingresos | 9.414 | 5.595 | N/A | 2.990 | 935 | 18.934 |
| Costes operativos | -5.031 | -3.635 | N/A | -1.915 | -252 | -10.833 |
| Compensaciones a empleados | -867 | -396 | N/A | -95 | -97 | -1.455 |
| Pagos a proveedores de capital | -947 | -286 | N/A | -252 | -229 | -1.714 |
| Pagos a administraciones públicas | -660 | -231 | N/A | -134 | -78 | -1.104 |
| Donaciones y otras inversiones en la comunidad | -12 | -5 | N/A | -9 | -1 | -27 |
| Valor económico retenido | 1.897 | 1.043 | N/A | 585 | 278 | 3.802 |

| Valor económico generado, distribuido y retenido (millones de euros) | | | | | | |
|--|--------|-------------|-------|---------------|----------------------------|--------|
| 2006 | España | Reino Unido | EE UU | Latinoamérica | Grupo IBERDROLA Renovables | TOTAL |
| Ingresos | 8.903 | N/A | N/A | 2.398 | 497 | 11.798 |
| Costes operativos | -4.813 | N/A | N/A | -1.536 | 125 | -6.224 |
| Compensaciones a empleados | -1.042 | N/A | N/A | -94 | -38 | -1.174 |
| Pagos a proveedores de capital | -570 | N/A | N/A | -237 | -111 | -918 |
| Pagos a administraciones públicas | -607 | N/A | N/A | -110 | -115 | -832 |
| Donaciones y otras inversiones en la comunidad | -8 | N/A | N/A | -6 | 0 | -14 |
| Valor económico retenido | 1.863 | N/A | N/A | 416 | 358 | 2.637 |

Planes de previsión social complementaria

• **IBERDROLA: cerca del 99% de la plantilla de IBERDROLA, IBERDROLA Generación, IBERDROLA Distribución Eléctrica, IBERDROLA Renovables e IBERDROLA Operación y Mantenimiento se ha adherido al plan de pensiones de empleo de la Compañía.**

• **SCOTTISHPOWER: más del 77% de su plantilla está adherido a los planes de pensiones de la empresa.**

• **EMPRESAS PARTICIPADAS: el 100% de los empleados de las empresas participadas en Brasil, excepto Termopernambuco, y Guatemala dispone de plan de pensiones.**

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

El cambio climático es uno de los más importantes desafíos a los que debe hacer frente el sector energético, llamado a jugar un papel fundamental en este campo, debido a que las tecnologías de producción que utilizan combustibles fósiles tienen un importante peso específico en las emisiones de gases de efecto invernadero.

Las principales opciones para hacer frente al cambio climático desde el sector energético son la promoción de las energías renovables y el uso en la producción térmica de combustibles fósiles con menor contenido en carbono, además de la mejora de la eficiencia en la generación, en el transporte y en el uso final de la energía.

La propuesta de Directiva de la Comisión Europea para la promoción de las energías renovables establece objetivos ambiciosos para los Estados miembros (el 20% de la energía consumida en España y el 15% de la del Reino Unido deben ser de origen renovable), a fin de cumplir la meta de la Unión de basar el 20% de toda la energía de esta fuente en el año 2020, aumentando así la necesidad de invertir en este sector en Europa y, especialmente, en España y el Reino Unido. Por su parte, la Directiva sobre comercio de emisiones ofrece señales adecuadas para el fomento del cambio tecnológico en el sector de la electricidad y favorece la generación con tecnologías más limpias.

La estrategia de IBERDROLA, basada en un importante desarrollo de las energías renovables, principalmente la eólica, y de la tecnología de producción térmica ambientalmente más eficiente, las centrales de ciclo combinado de gas natural, ha dado lugar a una estructura de producción que permite a IBERDROLA seguir manteniéndose entre las grandes empresas energéticas con menores emisiones de CO₂ por GWh producido.

Las políticas de lucha frente al cambio climático han influido en la gestión de las compañías eléctricas, puesto que, desde la puesta en funcionamiento del comercio de derechos de emisión, se ha introducido un nuevo factor entre los costes de generación de la electricidad: el valor del derecho de emisión del CO₂. La principal consecuencia financiera es que al final de cada año, y dentro de un periodo plurianual (2005-2007 y 2008-2012), la Compañía debe presentar tantos derechos de emisión como emisiones realmente producidas en sus centrales de España y el Reino Unido.

En este sentido, para las instalaciones del Grupo IBERDROLA en España¹, se produjo un déficit de derechos de

emisión en 2008 de 2.235 mil toneladas. En las instalaciones del Reino Unido, se produjo un déficit de 5.245 mil toneladas. La posición global de la Compañía ha resultado en un déficit de 7.480 mil toneladas, que se ha ido cubriendo con compras continuas en el mercado que han permitido cubrir la posición de la Compañía y cumplir con los requisitos establecidos.

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

En España, IBERDROLA, S.A., IBERDROLA Generación, S.A., IBERDROLA Distribución Eléctrica, S.A., IBERDROLA Renovables, S.A. e IBERDROLA Operación y Mantenimiento, S.A. son promotores conjuntos de un plan de pensiones de empleo, de adhesión voluntaria, del que son partícipes cerca del 99% del personal de la plantilla. La aportación periódica que se realiza, de acuerdo con dicho sistema y con el vigente convenio colectivo, se calcula como un porcentaje del salario pensionable anual de cada trabajador. IBERDROLA no tiene pendiente de satisfacer ningún compromiso económico con este plan.

Las empresas participadas en Brasil, excepto Termopernambuco, disponen de planes de pensiones para todos sus empleados, con aportaciones realizadas por la empresa y por los empleados en función de unos porcentajes previamente acordados.

Las empresas participadas en Guatemala disponen de un plan de pensiones de aportación definida en el que están incluidos el 100% de los empleados de EEGSA y TRELEC.

ScottishPower dispone de planes de pensiones para sus empleados, a los que se encuentra adherido más del 77% de la plantilla. Dispone de tres esquemas de planes de pensiones, en función de la empresa y de la antigüedad del empleado.

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

¹⁾ Incluyendo las cogeneraciones y excluyendo la participación en la central de Bahía de Bizkaia.

EC4. Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.

a) Subvenciones recibidas

A nivel consolidado, las subvenciones recibidas por el Grupo IBERDROLA se recogen en el cuadro siguiente:

| Subvenciones de capital (millones de euros) | | | |
|---|------|-------|-------|
| | 2008 | 2007 | 2006 |
| TOTAL | 92,0 | 337,3 | 130,9 |

Estas subvenciones recogen básicamente los importes recibidos al amparo de convenios con administraciones públicas para planes de electrificación, mejora de calidad de servicio y de financiación de bienes de inmovilizado tanto por parte de administraciones públicas como de terceros.

No se dispone de información desagregada según los requerimientos del protocolo técnico para este indicador. Información adicional está disponible en el documento "Cuentas Consolidadas 2008".

b) Participación de las administraciones públicas en el accionariado

En las sociedades del Grupo IBERDROLA no se tiene constancia de la participación de administraciones públicas en su accionariado con la excepción de:

- El Estado de Guatemala es propietario del 20% de las acciones de Empresa Eléctrica de Guatemala, EEGSA.
- La Honorable Alcaldía Municipal de Oruro mantiene una participación accionarial del 4% en ELFEO (Bolivia).

Aspecto: Presencia en el mercado

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

| Salarios básicos sobre salarios mínimos del país (%) | | | |
|--|--------|--------|--------|
| | 2008 | 2007 | 2006 |
| España | 185,38 | 200,21 | 189,21 |
| Reino Unido | 100,00 | 100,00 | N/A |
| EE UU | 100,00 | N/A | N/A |
| Latinoamérica | 206,16 | 203,54 | 203,41 |
| Grupo IBERDROLA Renovables | 127,42 | 133,16 | 175,40 |
| Perímetro social | 124,93 | 133,44 | 189,70 |

Salario básico = salario mínimo de entrada. Si no existe, se toma el salario mensual del empleado con percepción más baja.

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

IBERDROLA se compromete a favorecer el desarrollo empresarial, industrial y social de las regiones donde desarrolla sus actividades. Cuenta con la Unidad de Desarrollo de Proveedores, dentro de la Dirección de Compras y Seguros, uno de cuyos objetivos es establecer unas relaciones óptimas con los suministradores locales para asegurar la mejora continua de la calidad y para ayudarles a conseguir un incremento de su competitividad. Como resultado, la Compañía puede lograr su objetivo de aumentar la participación y contratación a empresas y proveedores locales, y así, estimula la creación o mantenimiento del empleo local.

Las compras a proveedores locales (proveedores del mismo país de la empresa que compra) alcanzan valores próximos al 95% en las compras realizadas en España, al 90% de las efectuadas en Latinoamérica y al 100% de las llevadas a cabo en el Reino Unido. Se han medido los porcentajes sobre las compras de suministro general sin tener en cuenta combustibles.

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

En relación con los procedimientos para la contratación de personal, no existe una política diferente

NYSEG Hydro (Nueva York).



Impacto social de la actividad de IBERDROLA

- **DINAMIZACIÓN:** la expansión de los sistemas eléctricos contribuye a la economía regional y genera oportunidades laborales en la zona de implantación.
- **MÁS INGRESOS:** la actividad eléctrica genera tasas, tributos e impuestos, lo que significa más ingresos en los ámbitos local, regional y nacional.
- **PROGRESO:** el consumo de energía eléctrica está asociado al progreso y al bienestar y es vital para el desarrollo de la sociedad.

entre las prácticas aplicadas por las empresas del Grupo en España, ya que en todo momento se respetan y cumplen los principios de no discriminación e igualdad de oportunidades, de libertad de asociación y negociación colectiva, de protección de las minorías étnicas, de rechazo del trabajo infantil y del forzoso u obligatorio. El IV Convenio Colectivo cuyo ámbito funcional afecta a IBERDROLA, IBERDROLA Generación, S.A., IBERDROLA Distribución Eléctrica, S.A., IBERDROLA Operación y Mantenimiento, S.A. e IBERDROLA Renovables, S.A. señala de forma explícita "la no discriminación" por razón de género, y además los principios que integran la política de reclutamiento y selección (publicados en la página web: www.iberdrola.com), inspirados en el Código de Conducta Profesional, señalan:

- La no discriminación e igualdad de oportunidades.
- El reclutamiento universal, con objeto de que en los procesos se incluyan a todos los profesionales que se ajusten al perfil de competencias requerido, sin exclusiones de cualquier índole que limiten la eficacia de la selección.
- La garantía de máxima confidencialidad a todos los candidatos de acuerdo con las normas de protección de datos personales en vigor.
- La selección estará basada en el mérito y las capacidades de los candidatos.

Estos principios aseguran que el proceso de selección y reclutamiento es riguroso y está basado exclusivamente en los méritos académicos, personales y profesionales de los candidatos mediante el empleo de tests objetivos y de metodologías que atienden a criterios estrictamente profesionales. Por tanto, ningún candidato queda excluido ni en los procesos de selección externa, ni tampoco dentro de la empresa, para desarrollar su carrera profesional.

ScottishPower dispone de un conjunto de políticas y procedimientos que complementan los contenidos de su convenio colectivo en materia de igualdad de oportunidades entre sus trabajadores por los que la empresa se compromete a ofrecer igualdad de oportunidades a todas las personas que desean incorporarse a la compañía.

Energy East dispone de políticas y procedimientos que complementan los contenidos de su convenio colectivo en materia de igualdad de oportunidades y que aplican a todos sus empleados. Con ellos la empresa se compromete a evitar cualquier tipo de discriminación y acoso, promoviendo la igualdad de oportunidades para todos sus trabajadores. Entre estas políticas destacan:

Sexual Harassment, Equal Employment Opportunity y Harassment and Discrimination.

Aspecto: Impactos económicos indirectos

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

Durante el periodo de construcción y explotación de sus instalaciones de producción y distribución de energía, IBERDROLA lleva a cabo algunas actuaciones relacionadas con infraestructuras de diverso tipo que no pertenecen a sus instalaciones ni obedecen a un propósito comercial, sino que tienen la finalidad de atender determinadas necesidades del entorno social, solucionando carencias existentes en las comunidades vecinas.

Para ello, IBERDROLA colabora con las autoridades locales, con las que establece convenios a través de los cuales se llevan a cabo actuaciones para el servicio público de diversa naturaleza.

En el ejercicio 2008, se han llevado a cabo este tipo de actuaciones por todo el mundo y así, por ejemplo:

- En España, se han acondicionado diversas obras públicas como carreteras, se han recuperado zonas degradadas, se han cedido sistemas propios de captación de aguas o se han prestado medios y personal propio para atender diversas necesidades.
- En el Grupo IBERDROLA Renovables se han construido aulas didácticas de la energía y talleres de educación ambiental y se han reforestado diversas zonas en España, se han apoyado ferias locales, deportes locales o rodeos en Canadá y Estados Unidos o se ha contribuido a la limpieza de la playa de Killiki Port en Grecia.
- IBERDROLA Inmobiliaria, entre otras cosas, ha implantado un novedoso sistema urbano de drenaje sostenible que reutiliza el agua para limpieza y riego.
- En Latinoamérica, algunas de las empresas llevan a cabo este tipo de actuaciones: ELECTROPAZ colabora con escuelas de Bolivia mediante la cesión de material de construcción y educativo. En Brasil se desarrolla el Proyecto Energía Social de COSERN dirigido a clientes de rentas bajas, mediante el cual se les da formación sobre el uso eficiente de la electricidad, se han cambiado 20.000 lámparas incandescentes por fluorescentes compactas y se han donado 500 frigoríficos eficientes.

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

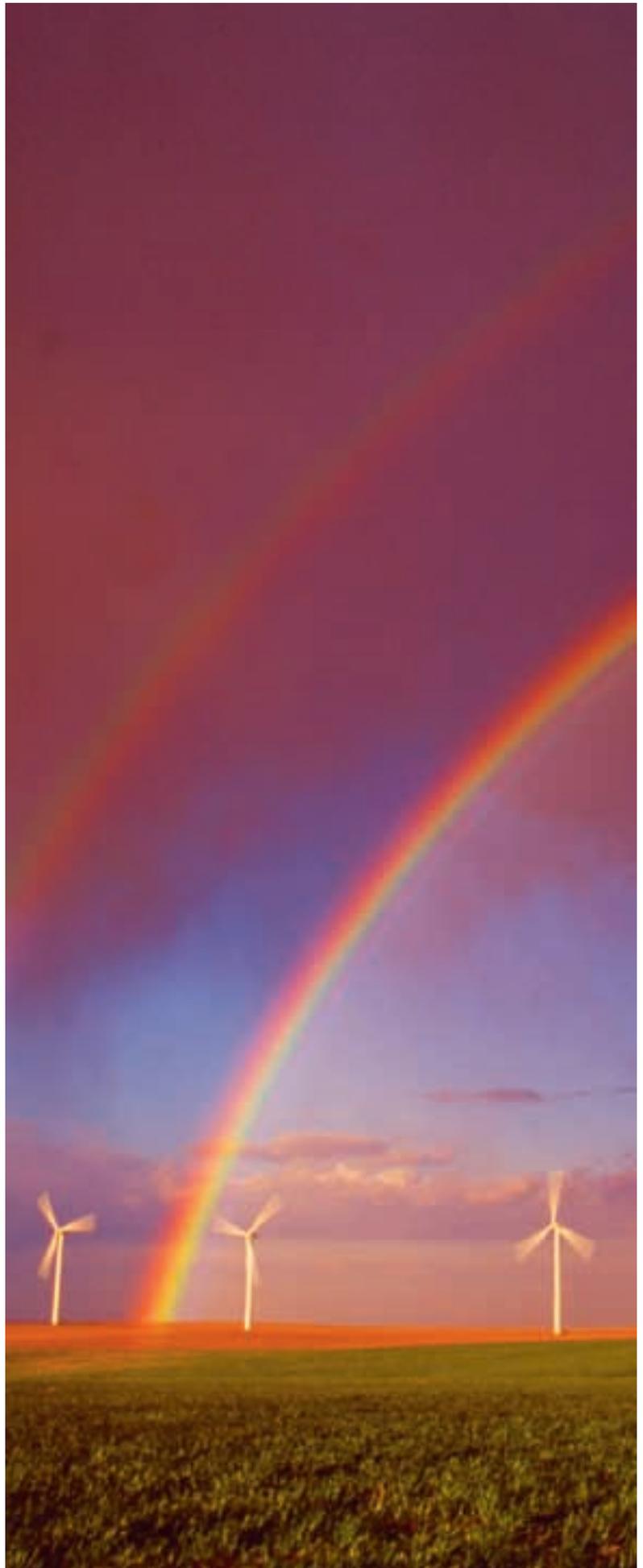
En el apartado 1.2 de este informe, se describen los impactos que la producción y el consumo de energía eléctrica producen sobre el medio ambiente.

De forma complementaria y desde un punto de vista social, la expansión de los sistemas eléctricos dinamiza la economía regional en la zona de implantación y genera oportunidades laborales, contribuyendo a su despegue económico y social, de forma similar a otras actividades económicas. En concreto:

- Las instalaciones de producción, transporte y distribución de energía eléctrica se construyen en localizaciones geográficas dispersas. Esto contribuye a la generación de actividad económica y empleo en entornos urbanos y rurales. Se estima, por ejemplo, que durante la construcción de una central de ciclo combinado de 800 MW de potencia se subcontratan numerosas empresas, muchas de ellas de la zona, con unas 400 personas trabajando por término medio, 800 personas en periodos punta y alrededor de 50 puestos de trabajo permanentes durante la fase de operación. La experiencia de IBERDROLA es que un porcentaje importante de todos ellos se cubre con personas de la zona.
- Estas mismas instalaciones generan un importante empleo indirecto en la región, demandando servicios de hostelería, de seguridad, de salud, mecánicos, de transporte, etcétera, con un impacto notable en la actividad económica de la zona.
- Por esta misma dispersión geográfica, la actividad eléctrica genera tasas, tributos e impuestos en los ámbitos local, regional y nacional, y permite la generación de ingresos en zonas poco favorecidas desde el punto de vista económico, siendo varios millones de euros anuales los que ingresan las administraciones públicas por este concepto, a los que hay que añadir las cargas impositivas asociadas al aumento de la actividad mercantil y financiera.

Los impactos, desde el punto de vista ambiental, están descritos en el Indicador 1.2.

Como particularidad propia de este producto, la energía eléctrica comercializada no genera ningún tipo de residuo en su uso final. Su consumo está unido al progreso y al bienestar, siendo vital para el desarrollo de la sociedad, por lo que los aspectos ligados a su suministro y utilización son piezas en el camino hacia el desarrollo sostenible.





DIMENSIÓN AMBIENTAL: INNOVACIÓN Y ECOEFICIENCIA

IBERDROLA promueve la innovación y la ecoeficiencia, que reduce progresivamente los impactos ambientales de sus actividades, instalaciones, productos o servicios y protege el derecho de las generaciones futuras a disfrutar de un medio ambiente adecuado. El Grupo, que ha realizado una importante apuesta por las tecnologías más limpias, es ya un referente mundial en energía eólica y una de las compañías con menores emisiones de CO₂ por GWh (producido) del sector eléctrico.

Central hidráulica de Alcántara (Cáceres).



C. DIMENSIÓN AMBIENTAL

1. ENFOQUE DE GESTIÓN

1.1. Política, organización y sistemas de gestión

La política medioambiental de IBERDROLA está disponible en el apartado de “Medio ambiente” en www.iberdrola.com. Adicionalmente a esta política, se han aprobado otras específicas que guían la actuación de la empresa respecto a cuestiones ambientales concretas como la política de biodiversidad (a nivel de Grupo) u otras de carácter local como las de contaminación del suelo o de desarrollo sostenible de parques eólicos en el Reino Unido.

La función ambiental se encuentra distribuida en todos los niveles organizativos y jerárquicos del Grupo —desde la Presidencia hasta cada una de las personas con competencia local sobre su entorno— con ciertas especificidades en función del ámbito geográfico. Con carácter general, existe una distinción entre las funciones operativas y corporativas.

Así, las distintas unidades de negocio son las encargadas de coordinar los sistemas y procedimientos para la adecuada gestión ambiental de las instalaciones, el cumplimiento de la normativa aplicable y la gestión de los riesgos que supongan una amenaza potencial (económica o reputacional) para el Grupo. Asimismo, proponen los objetivos ambientales del negocio, realizando el seguimiento, control y gestión de los indicadores asociados a los mismos y, todo ello, partiendo de una organización ambiental propia, normalmente dependiente de unos servicios técnicos y, en última instancia, de la dirección del negocio.

Por su parte, las organizaciones corporativas son las encargadas de promover la sensibilización y comunicación ambiental, así como de hacer un seguimiento de asuntos emergentes, innovaciones y buenas prácticas —internas y externas—, analizando su posible extensión dentro del Grupo.

En España, estas funciones son asumidas por la Dirección Corporativa de Medio Ambiente y Calidad, que, entre otras funciones, elabora la información ambiental anual y mantiene relaciones con los principales colectivos ambientales de la Compañía. En este sentido, en 2008 se ha puesto en marcha el Foro Ambiental de IBERDROLA con el objetivo de establecer un diálogo constructivo con los grupos de interés externos de la Compañía. En este foro participan, entre otros, organizaciones no gubernamentales (ONGs) ambientales, centros de investigación, analistas de inversión, medios de comunicación y organizaciones representativas de clientes y proveedores.

En Latinoamérica las funciones corporativas son asumidas por un coordinador ambiental de las centrales de producción de México y un coordinador de la información ambiental, existiendo además un Comité de Sostenibilidad en el que participan las sociedades latinoamericanas.

En el Reino Unido las funciones corporativas recaen en la Dirección de Energía y Medio Ambiente apoyada por el Comité de Coordinación Ambiental para la coordinación de la política y gestión ambiental. El Foro Ambiental de ScottishPower permite analizar y considerar las expectativas de sus principales grupos de interés.

La Dirección Corporativa de Medio Ambiente y Calidad ejerce la coordinación de la gestión ambiental con las diferentes regiones, que disponen a su vez de representantes regionales que coordinan la gestión de las diversas unidades de negocio ambiental de cada región. Para llevar a cabo estas funciones existen diversos grupos de trabajo.

Instrumentos de gestión de riesgos ambientales en IBERDROLA:

- **Sistema Integral de Riesgos de la Compañía.** Certificado conforme a la norma UNE-EN-ISO 9001:2000, incorpora los principales riesgos ambientales a nivel de Grupo. Alcanza a todas las actividades y negocios, incluyendo las sociedades participativas sobre las que tiene un control efectivo.
- **Sistemas de Gestión Ambiental.** IBERDROLA dispone de sistemas de gestión ambiental basados en la norma UNE-EN-ISO 14001:2004 e implantados en gran parte de su organización que permiten reducir los riesgos ambientales, mejorar la gestión de los recursos y optimizar las inversiones y los costes. Adicionalmente, numerosas centrales de generación eléctrica en España y el Reino Unido cuentan además con el distintivo europeo de gestión y auditoría ambiental EMAS (Eco-Management and Audit Scheme). La relación de certificaciones ambientales existentes puede consultarse en el apartado "Certificaciones" de www.iberdrola.com.

Entre los logros conseguidos en este campo a lo largo de 2008 destaca la obtención de un nuevo distintivo EMAS en el Negocio Liberalizado España, en este caso para IBERDROLA, Operación y Mantenimiento. En lo que se refiere a la función de compras, se han ampliado los requisitos ambientales contemplados en las condiciones de contratación de equipos, materiales, obras y servicios. En 2008 se ha alcanzado un porcentaje de 50%¹ de proveedores con certificación ISO 14001 o equivalente. En el apartado de formación, en 2008 se ha elevado el número de horas de formación específica ambiental a 13.715².

- Como resumen de lo anterior, el porcentaje de producción de energía del Grupo en 2008, bajo sistemas de gestión ambiental certificados, se ha elevado al 87%.

• **Evaluación de Impacto Ambiental,** tiene un enfoque preventivo a partir del cual se trata de analizar la viabilidad ambiental de un proyecto y, en su caso, evitar o minimizar su impacto sobre el medio natural. Se realizan tanto en España como en el Reino Unido y México. En España (proyectos de infraestructura generación) y en México se analiza también el impacto social.

Otras actuaciones para reducir los riesgos ambientales son:

- **Sistema de reporte de incidentes y anomalías,** que se utiliza como elemento de decisión de las inversiones en medidas preventivas. Alcanza a todas las unidades de negocio en España, el Reino Unido, México y específicamente en la central de Termopernambuco.
- **El seguimiento de la regulación ambiental,** que se realiza a nivel regional (España, el Reino Unido, Latinoamérica y Estados Unidos de América), existiendo una coordinación para España y el Reino Unido en aspectos comunitarios.
- **Cobertura de riesgos por daños ambientales** mediante la suscripción de un programa de seguros que cubre la responsabilidad ambiental de las actividades de las Sociedades del Grupo en Europa y en los Estados Unidos de América con un límite de 600 millones de euros por siniestro y año (anticipándose a la exigencia de cobertura financiera prevista legalmente en Europa para el ámbito de la responsabilidad ambiental objetiva) y que cubre también la responsabilidad civil por daños producidos por campos electromagnéticos.
- **Nuevo Modelo de Gestión Ambiental del Grupo:** como consecuencia de la fuerte expansión internacional, en diciembre de 2008 IBERDROLA aprobó su nuevo Modelo de Gestión Ambiental con el objetivo de crear un marco común y homogéneo en materia ambiental para todo el Grupo que posibilitará la coordinación y el alineamiento de unos elementos mínimos comunes respetando, a su vez, la autonomía y particularidades a nivel regional. Este cuerpo común se refiere al establecimiento de políticas y líneas estratégicas consensuadas, progresiva implantación de sistemas de gestión con estándares comunes, adopción de criterios y estándares de informes de cumplimiento y fijación de un set común de indicadores de seguimiento, entre otros. El Área de Auditoría Interna, tal y como recoge su Norma Básica, realiza la función de supervisar la planificación y el desarrollo de los programas de auditorías internas especializadas, en este caso del Modelo de Gestión Ambiental del Grupo, velando por la competencia profesional de los auditores responsables y contribuyendo a la eficacia de dicho modelo.

Instrumentos de gestión de riesgos ambientales

• **SISTEMA INTEGRAL DE RIESGOS DE LA COMPAÑÍA,** certificado conforme a la norma UNE-EN-ISO 9001:2000. Incorpora los principales riesgos ambientales a nivel de Grupo y alcanza a todas las actividades y negocios.

• **SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL: IBERDROLA** dispone de sistemas de gestión ambiental basados en la norma UNE-EN-ISO 14001:2004 e implantados en gran parte de su organización que permiten reducir los riesgos ambientales, mejorar la gestión de los recursos y optimizar inversiones y costes.

• **EVALUACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL:** tiene un enfoque preventivo a partir del cual se trata de analizar la viabilidad ambiental de un proyecto y, en su caso, evitar o minimizar su impacto sobre el medio natural.

(1) Este colectivo de proveedores está referido a las Sociedades del Grupo en España y supone más del 90% del volumen total adjudicado.

(2) Formación recibida por 6.544 asistentes de las sociedades del Grupo en España: IBERDROLA, S.A., IBERDROLA Generación, IBERDROLA Distribución, IBERDROLA Operación y Mantenimiento, IBERDROLA Renovables e IBERDROLA Ingeniería y Construcción.

Estrategia para una producción equilibrada

• **ECOFICIENCIA:** la estrategia de la Compañía supone un uso más eficiente de la energía primaria con menores emisiones, consumos de agua, residuos y vertidos por unidad producida.

• **TECNOLOGÍAS MÁS LIMPIAS:** el fuerte impulso de las energías renovables y la sustitución progresiva de tecnologías térmicas convencionales por ciclos combinados de gas influyen positivamente en la evolución de diferentes indicadores, los más relevantes ambientalmente.

• **IBERDROLA** es consciente del impacto que las posibles consecuencias del cambio climático pueden tener en el negocio por lo que se están tomando diferentes medidas para minimizar sus riesgos. El cambio climático puede afectar a las operaciones de generación hidráulica, las previsiones de energía renovable, las necesidades de refrigeración de centrales térmicas, la eficiencia térmica de las instalaciones, los patrones de crecimiento de carga de energía y la solidez de la infraestructura de transmisión y distribución. Por lo que las implicaciones específicas de cada uno de estos aspectos se encuentran en continua revisión y sus efectos son la base de la planificación. Los cambios drásticos en las precipitaciones podrían tener efectos positivos o negativos, dependiendo de la mayor o menor disponibilidad de recursos hidráulicos para la generación de energía. Dado el importante peso de la generación hidráulica en el *mix* de generación de IBERDROLA, un aumento de las precipitaciones podría tener un efecto beneficioso sobre la reducción de las emisiones globales de la empresa. La Compañía está participando tanto en el Reino Unido como en España en estrecha colaboración con las universidades en diferentes estudios para determinar la potencial influencia en el negocio tales como el estudio realizado por la Oficina Meteorológica del Centro Hadley, que está estudiando los efectos del cambio climático sobre la industria de la energía, y la Universidad de Vigo en España.

1.2. Enfoque de gestión de indicadores ambientales

Desde el punto de vista estratégico, el fuerte impulso de las energías renovables y la sustitución progresiva de tecnologías térmicas convencionales por ciclos combinados de gas natural influyen positivamente en la evolución de diferentes indicadores (los más relevantes ambientalmente). Así, la alta proporción de energía producida a partir de fuentes de origen renovable evita el consumo de un importante volumen de combustible y de las emisiones, vertidos y residuos que estarían asociados al proceso de combustión para el uso de dicho combustible. Del mismo modo, la mayor eficiencia de los ciclos combinados frente a centrales térmicas de carbón se traduce en un menor consumo de combustibles por GWh, menor consumo de auxiliares de la producción térmica, menores emisiones por GWh, menor consumo de agua y menor volumen de residuos —cenizas—. La producción mediante cogeneración también supone un mejor aprovechamiento energético con lo que esto implica respecto a la reducción de los valores de los indicadores mencionados. En definitiva, la estrategia de la Compañía supone un uso más eficiente de la energía primaria con menores emisiones, consumos de agua, residuos y vertidos por unidad producida (ecoficiencia).

El enfoque de la gestión de cada indicador es el siguiente:

• **Consumo de materiales:** en el proceso de producción de electricidad es relevante el consumo de combustibles —gas natural, carbón, etcétera—, energía auxiliar y agua de refrigeración. También se consumen otro tipo de productos (productos químicos como ácido sulfúrico o hidróxido sódico, etcétera), mucho menos relevantes cuantitativamente. La estrategia de IBERDROLA de sustitución de tecnologías de producción (más energía renovable y ciclos combinados de gas natural) consigue una reducción de los ratios de consumos de combustibles, energía y agua y otros productos químicos por GWh producido (eco-eficiencia). Por otra parte, la gestión de productos químicos se realiza siguiendo buenas prácticas para su gestión evitando riesgos de afectación al medio natural.

• **Energía:** la optimización en el uso de la energía en IBERDROLA depende de la eficiencia en toda la cadena energética, es decir, eficiencia en la producción —tratada en el punto anterior—; eficiencia en el transporte y distribución, en la que se trabaja con importantes inversiones para la reducción de las pérdidas de las redes eléctricas; y eficiencia en el uso final, aspecto en el que se adoptan medidas para reducir el consumo en instalaciones propias y se fomenta el uso racional de la misma por parte de usuarios a los que además se ofrece una amplia gama de productos y servicios que favorecen el ahorro energético.

• **Agua:** la captación de agua se realiza principalmente para el proceso de refrigeración y servicios auxiliares en las centrales térmicas, siendo una pequeña parte consumida en el propio proceso —por evaporación— y el resto retornada al medio natural receptor, previo tratamiento físico-químico y térmico que garantiza su calidad. La sustitución de tecnologías de producción supone una disminución del consumo de agua por GWh producido (eco-eficiencia). Los efluentes de las centrales de generación son tratados previamente a su vertido al medio receptor (mar, embalse o río). Las aguas de proceso se someten a un tratamiento físico-químico; las aguas sanitarias se tratan en depuradoras compactas; las instalaciones con parques de carbón disponen de un tratamiento de la escorrentía del parque. Todo ello asegura que el vertido tenga una carga contaminante mínima. En España en los últimos años se han realizado fuertes inversiones para la mejora de las plantas de tratamiento y otras instalaciones de las centrales con el objetivo de reducir riesgos de vertido. En La

tinoamérica algunas instalaciones de México captan agua de baja calidad para refrigeración y la depuran, descargando al medio un agua de mejor calidad que la captada. Se aporta información adicional en el caso de producirse algún vertido con efectos negativos en el entorno exterior a las instalaciones de la Compañía como consecuencia de sus actividades.

- **Vertidos accidentales:** los mismos se previenen mediante sistemas de reporte de anomalías e incidentes y mediante planes de minimización de riesgos de vertido, que operan en las instalaciones de producción y distribución en España y del Reino Unido y de producción de México.

- **Biodiversidad:** los aspectos relacionados con biodiversidad se gestionan a partir de unas líneas prio-

mento de las centrales convencionales—) posibilita una progresiva reducción de las emisiones por GWh producido. La estructura de producción que resulta de sus decisiones en el pasado y de la estrategia más reciente permite a IBERDROLA seguir manteniéndose entre las grandes empresas europeas con menores emisiones de CO₂ por GWh producido. Otros factores como los precios del combustible y del derecho de CO₂, así como la hidráulicidad³ influyen también en el predominio de funcionamiento de cada tecnología de producción. El detalle de las emisiones absolutas y específicas se refleja en el apartado “Indicadores ambientales”.

-Otras emisiones: las emisiones de dióxido de azufre, óxidos de nitrógeno y partículas tienen su origen en la quema de combustibles fósiles. Como ya se ha indicado, el perfil de generación de la Compañía con la im-



ritarias, alineadas con la política de biodiversidad de IBERDROLA, basadas en la conservación de áreas protegidas emblemáticas y de especies protegidas en zonas donde opera la Compañía.

- **Emisiones:**

-Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI): de los seis GEI el único relevante, por su volumen, derivado de las actividades de la Compañía es el dióxido de carbono (CO₂) procedente de la combustión en la generación térmica. El fuerte crecimiento de la Compañía, basado en el incremento de la producción, imposibilita la estabilización o reducción de los valores de emisión absolutos. El enfoque estratégico (cada vez mayor aportación de energía exenta de CO₂ —recursos renovables— y sustitución de tecnologías térmicas —ciclos combinados en detri-

portante aportación de energías renovables hace que estas emisiones tiendan a reducirse; situación que se ve apoyada, además, en las modernas tecnologías de control de estas emisiones en los ciclos combinados. El enfoque de la gestión es el mismo expuesto para el CO₂ (menores emisiones por GWh producido —eficiencia—). Adicionalmente, para las centrales convencionales se han previsto inversiones importantes para la instalación de plantas de desulfuración y para otras mejoras en el proceso de combustión, así como

(3) El Grupo tiene una importante capacidad de producción hidroeléctrica y la producción anual con esta tecnología depende del régimen de lluvias y de la situación de capacidad de los embalses en periodos determinados, sujetos a una gran variabilidad. En función de ello, la participación de otras tecnologías en la producción global también varía.



para el desmantelamiento de las centrales térmicas convencionales ambientalmente menos eficientes.

Todos los valores de emisiones aportados están basados en la producción neta de las instalaciones.

- **Residuos:** los más característicos del proceso de generación son los residuos radioactivos de las centrales nucleares y las cenizas volantes y escorias de las centrales térmicas de carbón (España y el Reino Unido). Los primeros se mantienen prácticamente constantes en los últimos años y, en cuanto a las cenizas, éstas son reutilizadas aproximadamente en un 90%. El incremento de producción procedente de ciclos combinados provoca una reducción del volumen de cenizas y escorias. En cuanto a residuos peligrosos, los más relevantes son los policlorobifenilos (PCBs), sustancias no producidas por actividades de la Compañía, sino comercializadas por los fabricantes de equipos eléctricos por sus óptimas características como dieléctrico, que están siendo gestionados para su eliminación conforme a la legislación vigente.

- **Cumplimiento:** los sistemas de gestión ambiental certificados de que dispone la Compañía permiten identificar los requisitos legales de aplica-

ción a sus actividades así como la evaluación de su cumplimiento. En los casos en los que aún no está implantado en su totalidad el sistema de gestión, se elaboran informes de cumplimiento. Se proporciona información complementaria sobre procedimientos legales de carácter ambiental abiertos contra sociedades gestionadas directamente por IBERDROLA.

- **Transporte:** aún no siendo relevantes, en comparación con las emisiones derivadas del proceso de producción de energía, se aporta información sobre las emisiones asociadas a la importación de electricidad —cuando ésta se produce— y al transporte de empleados y combustibles.

2. INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL

Aspecto: Materiales

EN1. Materiales utilizados, por peso o volumen.

El principal consumo de materiales son combustibles (EN3), energía auxiliar (EN4) y agua para refrigeración (EN8).

También se consumen productos químicos que se utilizan —en mucha menor medida— en los procesos de generación, fundamentalmente derivados de las tareas de depuración de gases, efluentes y acondicionamiento de equipos.

EN2. Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.

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

Aspecto: Energía

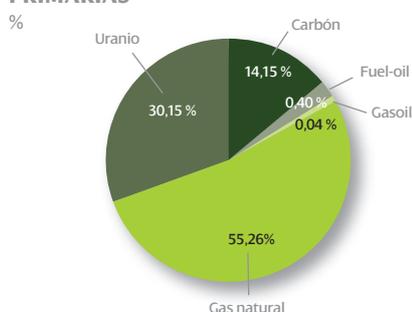
EN3. Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.

El consumo de energía primaria por GWh producido durante 2007 se incrementó debido a la incorporación al Grupo de ScottishPower, en cuyo *mix* de generación tiene un importante peso la generación térmica convencional con carbón, cambiando la tendencia decreciente de ejercicios anteriores. En 2008 se ha recuperado la tendencia descendente debido a una mayor proporción de la producción procedente de centrales más eficientes, ciclos combinados de gas natural.

| Consumo de combustible (tep) ⁽⁴⁾ | | | |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|
| | 2008 | 2007 | 2006 |
| España | 11.318.286 | 10.763.970 | 11.948.803 |
| Reino Unido | 5.004.066 | 3.595.012 | N/A |
| Latinoamérica | 5.756.670 | 5.177.065 | 4.066.069 |
| Grupo IBERDROLA Renovables ⁽⁵⁾ | 268.891 | 258.269 | N/A |
| Grupo y participadas | 22.347.912 | 19.794.316 | 16.205.286 |
| Centrales de generación | 20.768.615 | 18.296.589 | 14.861.273 |
| Cogeneración | 1.579.297 | 1.497.727 | 1.344.013 |

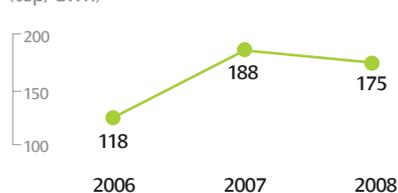
(4) La cifra de consumo de combustible en las centrales de generación representa el consumo en las centrales de ciclo combinado, térmicas convencionales, centrales nucleares y cogeneración. (5) Incluye la planta de Klamath.

CONSUMO DE COMBUSTIBLE POR FUENTES PRIMARIAS⁽⁶⁾



(6) La estimación del consumo anual de uranio en tep's, se expresa como la energía térmica aprovechada del total producida en el reactor y que se transforma en energía eléctrica, considerando un rendimiento medio del 33%, resulta que 1 MWh bruto generado equivale a 0,2606 tep.

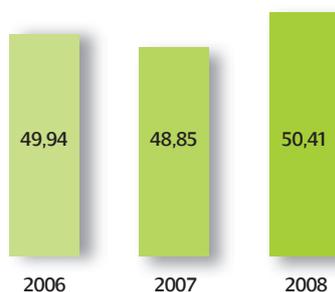
CONSUMO DE COMBUSTIBLE FÓSIL⁽⁷⁾



(7) Evolución del consumo de combustible por producción total. Es el cociente del consumo de combustible en las centrales de generación entre la producción total de estas centrales. No se incluye la generación nuclear, que no afecta a la tendencia del gráfico.

EVOLUCIÓN EFICIENCIA TÉRMICA PROMEDIO EN GENERACIÓN

(%)



Eficiencia térmica⁽⁸⁾ en instalaciones de generación (%)

| | 2008 |
|-----------------------------------|--------------|
| España | |
| Ciclos combinados | 52,97 |
| Térmicas | 33,46 |
| Cogeneración | 61,38 |
| Reino Unido | |
| Ciclos combinados | 52,52 |
| Térmicas | 34,53 |
| Cogeneración | 60,50 |
| Latinoamérica | |
| Ciclos combinados | 53,30 |
| Cogeneración | 57,72 |
| Grupo IBERDROLA Renovables | |
| Cogeneración | 53,00 |
| Grupo y participadas | 50,41 |
| Ciclos combinados | 53,05 |
| Térmicas convencionales | 34,33 |
| Cogeneración | 57,20 |

(8) Para el cálculo de este valor se realiza la media de las eficiencias ponderadas por las producciones anuales de cada central térmica.

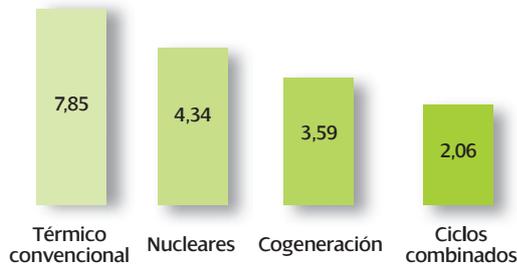
En 2008, la eficiencia de la producción global se ha incrementado por la mayor participación en el *mix* de producción de centrales de ciclo combinado —más eficientes— en relación a las térmicas convencionales. En Cockenzie (el Reino Unido) se ha mejorado la eficiencia de combustión y la generación neta con acciones como la reducción de infiltraciones de aire para mejorar la combustión, la sustitución del revestimiento de la caldera y grandes secciones de la carcasa y la reparación de los ceniceros de recepción de cenizas y la cabeza y base de la caldera.

EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.

| Autoconsumo de energía (GJ) | | | |
|------------------------------------|-------------------|-------------------|------------------|
| | 2008 | 2007 | 2006 |
| España | 7.138.597 | 7.429.157 | 7.673.527 |
| Reino Unido | 3.230.099 | 2.213.320 | N/A |
| Latinoamérica | 3.089.190 | 2.602.530 | 1.985.379 |
| Grupo IBERDROLA Renovables | 319.311 | 146.218 | N/A |
| Grupo y participadas | 13.777.197 | 12.391.225 | 9.658.906 |
| Centrales de generación | 12.981.556 | 11.803.123 | 9.193.448 |
| Cogeneración | 795.641 | 588.102 | 465.458 |

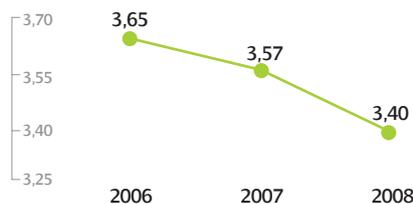
El cuadro superior refleja la electricidad utilizada para autoconsumo (consumo de auxiliares) en las instalaciones de producción (térmica convencional, ciclos combinados, cogeneración y nuclear) y el gráfico inferior, detalla el porcentaje de la energía necesaria en los equipos de las centrales para producir energía.

AUTOCONSUMO DE ENERGÍA POR TECNOLOGÍAS/ PRODUCCIÓN TÉRMICA BRUTA GRUPO (%)



El gráfico que se recoge a continuación muestra una tendencia decreciente en el consumo de los equipos auxiliares por unidad producida, por el incremento del peso en la producción de las centrales de ciclo combinado y cogeneración, más eficientes.

AUTOCONSUMO DE ENERGÍA / PRODUCCIÓN TÉRMICA BRUTA (9) (%)



(9) No se incluyen datos de las centrales de cogeneración Energyworks Brasil y Capuava Energy porque la energía auxiliar consumida es proporcionada por el usuario industrial.

Evolución del consumo de electricidad en edificios (MWh)

| | 2008 | 2007 | 2006 |
|--|---------------|---------------|---------------|
| España ⁽¹⁰⁾ | 26.196 | 25.365 | 57.966 |
| Reino Unido | 31.260 | 22.364 | N/A |
| Estados Unidos de América | 14.854 | 15.699 | 16.740 |
| Latinoamérica | 13.262 | N/A | N/A |
| Grupo IBERDROLA Renovables ⁽¹¹⁾ | 50 | N/A | N/A |
| Grupo y participadas | 85.622 | 63.428 | 74.706 |

(10) El consumo eléctrico en España se ha visto disminuido desde 2007 por el cierre de cinco edificios y el reagrupamiento de los trabajadores y debido a que en 2007 y 2008 no se incluye el consumo de edificios de distribución (subestaciones). Incluye las oficinas de IBERDROLA Renovables en España.

(11) Muestra el consumo en las instalaciones de control de parques eólicos de IBERDROLA Renovables.

En el Reino Unido se han mejorado los sistemas de iluminación y se ha instalado en cinco edificios un monitor de circuitos Powerlogic, para el seguimiento y control de la energía eléctrica. Y en los Estados Unidos de América se han instalado sistemas de gestión de la energía en 18 edificios de las Sociedades New York State Electric & Gas y Rochester Gas and Electric que se espera contribuyan a reducir entre un 4% y un 6% el consumo de energía en dichos edificios, alcanzándose una reducción de hasta un 12% al utilizarse la diferencia de temperatura exterior para reducir las necesidades energéticas en el uso del agua.

Las pérdidas en España se han reducido hasta un 7,05% de la energía circulada por las redes, a pesar de haber aumentado la energía distribuida, gracias al proyecto desarrollado al efecto

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

| Ahorro de energía y CO ₂ evitado por iniciativas de eficiencia | | | |
|---|--|-------------------|-----------------------------|
| Áreas | Acciones/Iniciativas | Energía (MWh/año) | CO ₂ (t) evitado |
| Renovables ⁽¹²⁾ | Ahorro en energía primaria por producción de energía renovable | 16.998.000 | 7.445.303 |
| Hidráulica | Ahorro de energía primaria por generación hidráulica | 11.589.000 | 3.771.602 |
| Cogeneración ⁽¹³⁾ | Ahorro por suministro de energía calorífica (vapor) en España | 3.172.795 | 1.110.478 |
| Reducción pérdidas red | Reducción red en Latinoamérica | 1.055.148 | 85.467 |
| Comercial: | | | |
| España | Productos y servicios verdes | 117.494 | 41.123 |
| Reino Unido | Programa <i>Carbon Emissions Reduction Target</i> | N/A | 4.843.102 |
| EE UU | Venta de energía renovable | 88.656 | 32.478 |
| Sensibilización | Proyecto <i>Huella verde</i> | N/A | 5.229 |
| Plantación arbolado ⁽¹⁴⁾ | Total árboles plantados: 45.854 | N/A | 1.788 |
| Total | | 33.021.093 | 17.336.570 |

(12) Para el cálculo de CO₂ evitado (Renovables e Hidráulicas) se aplica el factor de emisión de cada país por la producción correspondiente. Fuente: *CO₂ Emissions per kWh from Electricity and Heat Generation* del informe *CO₂ Emissions from fuel combustion. 2008 Edition* de la Agencia Internacional de la Energía. Factores de 2006.

(13) En las cogeneraciones participadas en España se ha estimado el ahorro de energía en función del vapor suministrado y la entalpía estándar de 660 Kcal. Se estima que en la producción con cogeneración en Latinoamérica y el Reino Unido se producen unos ahorros de energía en una proporción similar a la de España. Factor de emisión de CO₂: 0,35 t CO₂/MWh. Fuente: *CO₂ Emissions from fuel combustion. 2008 Edition*.

(14) Voluntariado ambiental, actuación con medios propios y medidas de conservación y restauración en proyectos de infraestructuras (parques eólicos). Factor utilizado: 0,039 tCO₂/árbol plantado. Fuente: <http://www.epa.gov/cleanenergy/energy-resources/refs.html>

La generación de energía renovable hidráulica y el suministro de vapor al cliente industrial en las instalaciones de cogeneración ha permitido un ahorro de energía primaria de 5.557.964 tep/año¹⁵.

Eficiencia de la red eléctrica

La actividad de distribución eléctrica del Grupo se concentra en España, en el Reino Unido y en los Estados Unidos de América, donde dirige las sociedades que realizan la distribución. Además, en Latinoamérica, IBERDROLA tiene participación en sociedades de distribución en las que no tiene control sobre la gestión, pero en las que se trata de transmitir los valores y enfoques de gestión de IBERDROLA a través de sus órganos de gobierno.

España

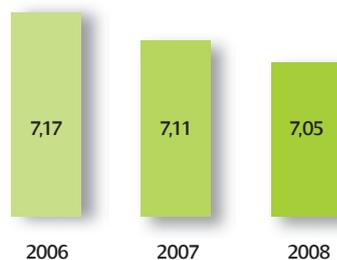
Las pérdidas, actualmente, representan un 7,05% de la energía circulada por las redes de IBERDROLA Distribución Eléctrica (pérdidas técnicas y no técnicas). Este valor supone una reducción que se ha logrado a pesar de haberse incrementado la energía distribuida y es consecuencia del proyecto de reducción de pérdidas desarrollado, que contempla las siguientes áreas de actividad:

- Disminución de la longitud de las líneas entre el punto de alimentación y los puntos de suministro, mediante la construcción de nuevas subestaciones

(25 nuevas subestaciones), y grandes ampliaciones de potencia (en 21 subestaciones), construyéndose, además, 3.557 kilómetros de líneas nuevas.

- Elevación de tensiones, a 20 kV en los tramos de red en 11kV y también algunos otros en 13 kV.
- Mejora del factor de potencia, habiéndose incrementado el número de baterías en 33, con lo que se añadieron 194 MVar de capacidad.
- Implantación de la telegestión en suministros con medida en alta y baja tensión, cerrando el año 2008 con un 54% de la energía suministrada incluida en los sistemas de telegestión, reduciendo las pérdidas administrativas o no-técnicas.

PÉRDIDAS DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN (%)



(15) El factor de consumo de energía primaria en la generación del Grupo en 2008 es de 175 tep/GWh.

Reino Unido

| Pérdidas de la red (%) | | |
|--------------------------------|--------------------|------|
| | 2008 | 2007 |
| Transporte | ND ⁽¹⁶⁾ | 2,1 |
| Distribución | | |
| ScottishPower Distribution Ltd | 5,9 | 5,8 |
| Manweb Ltd | 6,6 | 5,5 |

(16) La información sobre las pérdidas en el transporte la gestiona el operador del sistema. A fecha de cierre de este informe no está disponible la cifra correspondiente a 2008.

Estados Unidos de América

| Pérdidas de la red (%) | | |
|-------------------------------|------------|--------------|
| | 2008 | |
| | Transporte | Distribución |
| New York State Electric & Gas | 5,2 | 4,8 |
| Rochester Gas and Electric | 1,9 | 1,9 |
| Central Maine Power | 0,9 | 7,6 |

Latinoamérica

| Pérdidas de la red (%) | | | | | |
|------------------------|----------------------|-----------------------------|-------|-------|-------|
| País | Sociedad participada | Transporte/ distribución | 2008 | 2007 | 2006 |
| Brasil | COELBA | Distribución | 12,98 | 13,31 | 14,41 |
| | COSERN | Distribución | 10,75 | 11,26 | 11,96 |
| | CELPE | Distribución | 15,98 | 15,40 | 17,76 |
| Guatemala | TRELEC y EEGSA | Transporte | 3,14 | 2,40 | 5,92 |
| | | Distribución | 7,77 | 7,54 | 10,01 |
| Bolivia | Electropaz | Transporte | 0,50 | 0,43 | 0,55 |
| | | Distribución | 10,87 | 11,70 | 11,20 |
| | ELFEO | Transporte | 1,33 | 1,30 | 0,97 |
| | | Distribución | 5,23 | 5,90 | 5,82 |

Todas estas sociedades llevan a cabo acciones concretas para controlar los niveles de pérdidas de sus redes, que se pueden consultar en la información de dichas sociedades. Su nivel de pérdidas se sitúa entre la media o por debajo de las empresas distribuidoras de sus países.

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

Productos y servicios eficientes

El mercado de comercialización de energía de IBERDROLA se concentra en España, en el Reino Unido y en Estados Unidos de América donde dirigen las sociedades que realizan estas actividades. Además en Latinoamérica IBERDROLA tiene participación en sociedades que comercializan productos y servicios energéticos en las que no tiene control sobre la gestión, pero en las que se trata de transmitir los valores y el enfoque de la gestión de IBERDROLA a través de sus órganos de gobierno. El origen de la energía comercializada es el del mercado mayorista

de cada país cuyo desglose en fuentes primarias se recoge, en el caso de España, en la página web del operador del sistema eléctrico, http://www.ree.es/sistema_electrico¹⁷. En el caso del Reino Unido esta información está disponible en la página web de ScottishPower, www.scottishpower.co.uk/Home_Energy/Customer_Services/Where_we_get_our_energy/.

IBERDROLA proporciona a sus usuarios, además de electricidad y gas, una amplia gama de productos y servicios que favorecen la eficiencia y el ahorro energético. Estos productos y servicios se desarrollan fundamentalmente en las áreas donde la participación es del 100%, en concreto España, el Reino Unido y Estados Unidos de América.

(17) Informe del Sistema Eléctrico del último ejercicio. Apartado "Balance de energía eléctrica".

España y Portugal

| Ahorro de energía primaria por producto/servicio (MWh/año) | | | |
|--|----------------|---------------|---------------|
| | 2008 | 2007 | 2006 |
| Energía solar fotovoltaica | 55.528 | 8.057 | 5.342 |
| Auditorías con medidas de ahorro energético adoptadas | 12.858 | 7.459 | 10.244 |
| Otras auditorías y planes energéticos | 42.860 | N/D | N/D |
| Otras medidas de ahorro y eficiencia | 6.248 | 1.254 | 2.153 |
| Total ahorro (MWh/año) | 117.494 | 16.770 | 17.739 |

El cuadro muestra un crecimiento destacado en la comercialización de instalaciones de energía solar fotovoltaica y un fuerte impulso al servicio de gestión energética, destacando la aportación de las iniciativas realizadas en Portugal en el marco del programa de eficiencia energética promovido por el regulador portugués.

Reino Unido

Se ha proporcionado a clientes 52.712 *packs* de eficiencia energética, que incluyen una auditoría energética a sus viviendas. En el marco del programa del Gobierno del Reino Unido para la reducción de emisiones de carbono *Carbon Emissions Reduction Target*, que continúa el anterior programa de eficiencia energética *Energy Efficiency Commitment*, se han llevado a cabo acciones con una reducción estimada de emisiones de 4.843.102 toneladas de CO₂¹⁸. Entre estas acciones se incluye la distribución de 6.650.350 lámparas de bajo consumo y la realización de acciones para la mejora del aislamiento de viviendas y edificios.

Estados Unidos de América

Las Sociedades New York State Electric & Gas y Rochester Gas and Electric han vendido a clientes 88.655.875 kWh de energía eólica, evitándose con ello una cifra estimada de 32.478 toneladas de emisiones de CO₂. Por su parte, la Sociedad Central Maine Power ha adquirido 5.236 transformadores de alta eficiencia energética para reemplazar los menos eficientes, ha construido un edificio que incorpora los últimos adelantos para la mejora de la eficiencia energética. Asimismo, colabora en los programas *Efficiency Maine's* y *Bundle Up* fomentando la adopción de medidas de eficiencia energética entre sus clientes, habiendo entregado 1.000 lámparas de bajo consumo e incluido consejos promocionales de estos programas en sus facturas de dos meses.

Latinoamérica

La información sobre los productos y servicios de COELBA, COSERN y CELPE en Brasil, Electropaz en Bolivia y EEGSA en Guatemala, está disponible en sus respectivas páginas web.

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

Información disponible en cuadro del indicador EN 4.

Shasta (California).



(18) De acuerdo con la metodología establecida por el Gobierno del Reino Unido.

Aspecto: Agua**EN8. Captación total de agua por fuentes.**

La principal captación y vertido de agua en el Grupo se da en los sistemas de refrigeración de las centrales de generación térmica, que son de dos tipos. Cuando el circuito es cerrado, una parte del agua, normalmente dulce, se evapora y el resto se devuelve al medio. Cuando el circuito es abierto, normalmente se capta el agua del mar y se devuelve prácticamente toda. En España, para ambos sistemas, cerrado o abierto, el agua que retorna de la refrigeración diluye los efluentes de aguas de proceso y sanitarias, depuradas previamente, haciendo que el vertido tenga una carga contaminante mínima que no altera significativamente las características fisicoquímicas del medio receptor.

| | Uso del agua en las instalaciones de producción en 2008 ⁽¹⁹⁾ | | | |
|--------------------------------------|---|---------------------------------|---|---------------------------|
| | Captación (m ³) | Consumo | | Vertido (m ³) |
| | | Refrigeración (m ³) | Procesos y servicios auxiliares (m ³) ⁽²⁰⁾ | |
| España | 2.060.066.166 | 66.611.436 | 4.852.266 | 1.990.600.555 |
| Latinoamérica | 62.065.624 | 17.495.546 | 2.804.058 | 42.494.465 |
| Grupo IBERDROLA Renovables | 6.656.560 | 2.218.853 | 0 | 4.437.706 |
| Grupo y participadas ⁽²¹⁾ | 2.128.788.349 | 86.325.835 | 7.656.325 | 2.037.532.726 |
| Centrales de generación | 2.117.277.284 | 81.531.929 | 6.246.484 | 2.032.136.569 |
| Cogeneración | 11.511.065 | 4.793.906 | 1.409.841 | 5.396.157 |

(19) En el Reino Unido, sólo se dispone del volumen captado en las centrales de generación y cogeneración, 1.858.082.836 m³. Como en las demás regiones, la mayor parte del agua captada es para refrigeración y se vierte al medio sin alterar su calidad y de acuerdo con la normativa vigente.

(20) En el volumen devuelto al medio se contabilizan también las aguas pluviales recogidas en las centrales de generación y parte del agua destinada al consumo en procesos y servicios auxiliares que se devuelve desconociendo la cantidad.

(21) No se aportan datos de las centrales de cogeneración Energyworks Brasil y Capuava Energy porque el agua y el vapor es proporcionado por el usuario industrial, reciben el vapor del usuario en alta presión y lo devuelven a baja presión. No existe tratamiento de aguas en las instalaciones.

En Latinoamérica, se dispone de redes separativas e independientes para las aguas industriales y sanitarias. Estas últimas tienen su tratamiento final en biodigestores y las industriales se vierten a un medio natural o se envían a depuradoras municipales.

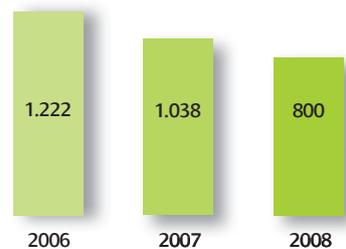
Las centrales de generación térmica en España disponen de depuradoras que tratan las aguas residuales antes de verter al medio natural receptor (mar, embalse o río). Las aguas de proceso se someten a un tratamiento físico-químico que incluye la separación de hidrocarburos. Las aguas sanitarias se tratan en depuradoras compactas con procesos biológicos aerobios. Y las instalaciones con parques de carbón tienen un tratamiento de la escorrentía

del parque, un proceso de decantación-coagulación que evita la entrada de carbón particulado o en suspensión en el agua receptora. Una vez depuradas, las aguas de proceso y sanitarias se diluyen con el agua que retorna del sistema de refrigeración y se vierten bajo un control continuo de diferentes parámetros (temperatura, turbidez, conductividad,...); entre ellos destaca la temperatura, que a pesar de tener un incremento de varios grados centígrados, no afecta negativamente al medio natural receptor por el efecto de dilución de éste. Mensual o trimestralmente una entidad acreditada hace análisis y se informa a la administración.

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

En México, la central La Laguna capta aguas negras para todos sus procesos, por lo que el agua vertida por esta instalación tiene mejor calidad en algunos parámetros que el agua captada.

La tendencia en el consumo específico de agua de refrigeración en las centrales térmicas por energía producida es decreciente, debido a que, como se aprecia en la tabla anterior, los ciclos combinados evaporan menos agua en sus sistemas de refrigeración.

CONSUMO ESPECÍFICO DE AGUA DE REFRIGERACIÓN MIX TÉRMICO⁽²²⁾(m³/GWh)

(22) Para el cálculo del ratio de consumo específico en refrigeración mix-térmico en el Grupo IBERDROLA se han tenido en cuenta sólo las centrales que tienen un consumo de agua por evaporación en la refrigeración y sus respectivas producciones. De España incluye las centrales térmicas, ciclos combinados, cogeneración y central nuclear de Cofrentes; de Latinoamérica incluye los ciclos combinados y las cogeneraciones de México y de IBERDROLA Renovables la cogeneración de Klamath.

| Agua evaporada en los sistemas de refrigeración por tecnologías (m³/GWh)⁽²³⁾ | |
|---|-------------|
| | 2008 |
| Ciclos combinados | 516 |
| Cogeneración | 682 |
| Centrales térmicas | 1.496 |
| Central nuclear Cofrentes | 2.041 |

(23) Para el cálculo de la cantidad de agua evaporada por tecnologías se ha tenido en cuenta sólo las centrales que tienen un consumo de agua por evaporación en la refrigeración y sus respectivas producciones, (España, Latinoamérica y Klamath).

| Consumo de agua en oficinas e instalaciones (m³)⁽²⁴⁾ | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|
| | 2008 | 2007 | 2006 |
| España | 194.751 | 241.959 | 201.690 |
| Reino Unido | 58.049 | 62.813 | N/A |
| EE UU | 15.766 | N/A | N/A |
| Latinoamérica | 87.116 | 65.845 | 78.585 |
| Grupo IBERDROLA Renovables | 667 | N/A | N/A |
| Grupo y participadas | 356.349 | 370.616 | 280.274 |

(24) En 2007 se incluyen los datos del Reino Unido y Latinoamérica participadas.

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

No se ha registrado ninguna situación que afecte significativamente a los recursos hídricos o hábitats relacionados de los puntos de captación de agua los cuales son importantes masas de agua dulce o salada.

EN10. Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.

El 99,77% del agua captada es devuelta posteriormente al medio receptor en unas condiciones físico-químicas que permiten su utilización por otros usuarios, sin afectar al medio natural. Un 4,1% del agua devuelta se ha realizado en forma de vapor, generado en el sistema de refrigeración de las centrales térmicas. El volumen consumido en las centrales ha sido del 0,36% con respecto al volumen captado.

Aspecto: Biodiversidad

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

Las instalaciones de la Compañía que se tienen en cuenta para este indicador, por la alta ocupación de

territorio que conllevan, son los embalses, las líneas eléctricas y los parques eólicos. La Compañía no opera ninguna central térmica en espacios protegidos.

España

La presencia de embalses en reservas de la biosfera, parques nacionales, humedales *Ramsar* y parques naturales representan el 1,17% de las áreas protegidas donde se ubican. Además, entre los embalses gestionados hay 13.271 hectáreas en espacios de la Red Natura –Zonas de Especial Protección de Aves (ZEPAs) y Lugares de Interés Comunitarios (LICs)–.

La extensión de líneas de muy alta tensión es de 6.584 kilómetros, de los que un 17,7% se encuentra en áreas protegidas²⁵ (1.166 kilómetros). En media y alta tensión se dispone de 99.291 kilómetros, un 18,4% en áreas protegidas (18.271 kilómetros).

Reino Unido

La presencia de instalaciones de producción en espacios protegidos se limita a la central hidráulica de Galloway, ubicada en área designada como humedal *Ramsar*, no disponiéndose actualmente de información sobre instalaciones de distribución.

Estados Unidos de América

La extensión de líneas de alta tensión es de 5.782 kilómetros, de los que un 6,85% se encuentra en áreas protegidas²⁶ (396 kilómetros).

En **Latinoamérica** no hay instalaciones de producción en áreas protegidas.

Grupo IBERDROLA Renovables

El único país, de los que IBERDROLA Renovables está presente, en el que existen instalaciones renovables (minihidráulicas y parques eólicos) en áreas protegidas es España, siendo esta presencia muy poco significativa. Ello es debido a que la construcción de parques eólicos es posterior a las declaraciones de protección de espacios a nivel estatal o autonómico, siendo esta circunstancia una restricción al desarrollo de proyectos en estas áreas.

(25) Se toman como áreas más representativas para estas infraestructuras los Lugares de Interés Comunitario (LICs) y las Zonas de Especial Protección de Aves (ZEPAs).

(26) Se toman como áreas protegidas aquellas que son específicamente designadas como tales por el Estado Federal pudiendo ser bosques o parques nacionales o refugios nacionales de la fauna y aquellas que, sin tener tal grado de protección, son consideradas de alto valor ecológico.

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

Los documentos “Efectos ambientales de la producción y distribución de energía eléctrica” e “Introducción a la Gestión de la Biodiversidad en la Empresa” disponibles en la página www.iberdrola.com, reflejan los impactos más significativos en la biodiversidad, derivados de las actividades, productos y servicios del Grupo en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.

EN13. Hábitats protegidos o restaurados.

En España, destacan especialmente las actuaciones llevadas a cabo durante 2008 en los parques nacionales de Picos de Europa y Monfragüe. Así, IBERDROLA participa en el Programa Español de Conservación del Urogallo Cantábrico en el Parque Nacional de Picos de Europa, en colaboración con la Fundación Biodiversidad y SEO/BirdLife. Su objetivo último es la recuperación de la población del urogallo cantábrico, especie catalogada como *críticamente amenazada*.

En 2008 se han realizado trabajos de reforma y adecuación del tendido eléctrico en una línea de distribución de 13 kV que discurre por el Parque Nacional de Picos de Europa (STR Boca de Huérgano-Posada de Valdeón), con objeto de mejorar la calidad de suministro en la zona y evitar problemas de convivencia con la avifauna, en especial con el urogallo cantábrico. La reforma de la línea, que discurre por zonas de criadero y canto del urogallo cantábrico, ha afectado a un tramo de 10 kilómetros de línea en León y ha incluido el aislado de puentes y grapas y la instalación, cada 15 metros, de dispositivos anticolidión en los conductores.

En el Parque Nacional de Monfragüe las actuaciones realizadas en 2008 se han centrado en la colocación de paneles interpretativos; la puesta en marcha de un proyecto de protección de aves rapaces, cuya primera fase ha consistido en la recuperación de poblaciones de conejo silvestre en el parque; y, por último, la construcción de lugares de cría en roquedos para especies rupícolas.

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

El Consejo de Administración de IBERDROLA aprobó la política de biodiversidad para el Grupo en diciembre de 2007 —disponible en www.iberdrola.com—.

España

Se han establecido las siguientes líneas de actuación:

1. Desarrollo de directrices sobre biodiversidad para nuevos proyectos.
2. Protección, conservación y uso sostenible del medio natural (aire, agua, suelos, fauna, flora y paisaje).
3. Comunicación de la información interna y externa sobre biodiversidad.
4. Formación y sensibilización.
5. Relación con grupos de interés.

Las acciones se han concretado en:

- Aportación de los caudales ecológicos necesarios para la conservación de los tramos fluviales aguas abajo de las presas.
- Estudios de seguimiento limnológico en los embalses de Agavanzal, San Román, Azután y Valdecañas.
- Controles de calidad de aguas en los ríos Tormes y Tera.
- Estudio de diagnóstico ambiental en embalses del sistema del Tajo y seguimiento de la calidad de su agua.
- Proyecto de I+D para la oxigenación de las aguas turbinadas en el periodo estival, en la central hidroeléctrica de Valdecañas.
- Implantación de vallados, pasos y dispositivos de salida para la fauna en diferentes canales de derivación de las centrales hidroeléctricas.
- Otras acciones en el marco del Proyecto de minimización de riesgos ambientales.
- Participación en un proyecto para la protección de refugios de quirópteros en colaboración con la Junta de Extremadura.
- Evaluación del nivel de riesgo de incendios de todos los apoyos de distribución de media tensión.
- Realización de trabajos de compactación en 20 subestaciones.
- Realización de soterramiento de más de 400 kilómetros de líneas aéreas.
- Construcción de 83 depósitos de recogida de aceite en subestaciones.
- Implantación de más de 40 crucetas tubulares en la Región Oeste en una actuación orientada al control de la nidificación y cuyo diseño reduce el riesgo de electrocución.
- Convenios con los gobiernos autonómicos de Navarra, La Rioja, País Vasco y Murcia para disminuir afecciones a la avifauna mediante la supresión y modificación de tramos de líneas eléctricas aéreas en las comunidades de Navarra y La Rioja y modificación de líneas eléctricas en la Reserva de la Biosfera de Urdaibai (País Vasco) y en la Zona de Especial Protección de Aves de la Región de Murcia, con el objetivo de proteger la avifauna.
- Celebración del primer Foro Ambiental con expertos externos, dedicado de forma monográfica a la

biodiversidad. Las sugerencias presentadas se han tenido en cuenta para la elaboración del nuevo plan de biodiversidad para 2009.

Las sugerencias y expectativas surgidas del Foro Ambiental son internamente valoradas para su inclusión en el Plan de Biodiversidad de la Compañía.

Reino Unido

Actualmente todos los emplazamientos de generación mantienen Planes de Acción de Biodiversidad. Estos planes incluyen actuaciones de diverso tipo con objetivos como los siguientes: proporcionar refugios naturales y artificiales para diversos tipos de aves y quirópteros y favorecer la disponibilidad de alimentos para ellos (incrementar la diversidad de flora...); favorecer la conservación de hábitats para el desarrollo de especies singulares de flora y fauna; mejorar la gestión de especies arbóreas y de masa forestal; desarrollar hábitats acuáticos; controlar plagas y enfermedades de animales; limitar e implantar buenas prácticas en el uso de herbicidas; planificar trabajos minimizando el impacto en época de cría; sensibilizar al personal; facilitar el paso de peces (escalas piscícolas, instalación de contadores para el seguimiento de ejemplares que las utilizan...).

Estados Unidos de América

En las áreas en las que operan las Sociedades Rochester Gas and Electric y New York State Electric & Gas se evitan las áreas con alta diversidad biológica –cuenten o

no con protección– en los nuevos proyectos de líneas áreas. Asimismo, en esta última se trabaja en cooperación con la Sociedad Audubon y el Departamento de Conservación del Medio Ambiente de Nueva York con el objetivo de proporcionar lugares de anidación fuera de las líneas eléctricas (con el águila pescadora, por ejemplo).

En la Sociedad Central Maine Power destacan las siguientes actuaciones:

- Desarrollo de un procedimiento para minimizar los impactos sobre el águila pescadora (*Pandion haliaetus*).
- Colaboración con el Servicio de Pesca y Vida Silvestre de Nueva Inglaterra para identificar y mejorar el hábitat del conejo de Nueva Inglaterra (*Sylvilagus transitionalis*), especie amenazada.
- Hábitats acuáticos: se está trabajando con propietarios de terrenos en dos zonas urbanas con el objetivo de recuperar la calidad del agua y la fauna autóctona de los arroyos.

Latinoamérica

En México destaca el proyecto llevado a cabo por la central de ciclo combinado de Altamira para la recuperación hidrológica del arroyo Garrapatas.

En Brasil, por su parte, destacan las actuaciones realizadas para la mejora del sistema de tratamiento de agua en la central de Termopernambuco, la colaboración en

Central hidráulica de La Muela (Valencia).



Volumen total de emisiones de CO₂

En 2008, los niveles de emisión de CO₂ por GWh (producido) se encuentran entre los más bajos de las empresas energéticas a nivel nacional e internacional.

- **ESPAÑA: 11,5 millones de toneladas, un 17% menos que en 2007.**
- **REINO UNIDO: 15 millones de toneladas.**
- **LATINOAMÉRICA: 12,9 millones de toneladas.**

la investigación para el desarrollo de arrecifes artificiales cerca de centrales termoeléctricas y el acuerdo con el Departamento de Medio Ambiente y el Puerto de Suape para el desarrollo de las unidades de conservación de los bosques de Zumbie y Dos Lagunas.

Grupo IBERDROLA Renovables

Las actuaciones realizadas se centran en los siguientes ejes:

En España, en el desarrollo de parques eólicos se realizan estudios de avifauna y quirópteros, restauraciones ambientales y vegetales y se contempla la conveniencia de instalar salvapájaros en líneas eléctricas de evacuación. Asimismo, se ha trabajado en la elaboración de un manual de buenas prácticas ambientales para la implantación de parques eólicos. En la fase de explotación se llevan a cabo actuaciones de seguimiento de la fauna terrestre, avifauna y quirópteros en parques eólicos e instalaciones minihidráulicas y de las restauraciones ambientales y vegetales. También se realizan actuaciones como el vallado y limpieza de canales, la instalación de rejillas finas en canales y de barreras sónicas y la inspección y conservación de escalas de peces.

Entre los numerosos convenios de colaboración firmados con entidades españolas destaca el convenio marco de colaboración entre la Consejería de Medio Ambiente y Desarrollo Rural de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha para el aprovechamiento de biomasa forestal residual.

Por su parte, las actuaciones realizadas en el Reino Unido toman como referencia la Estrategia de Conservación de la Biodiversidad tanto para el desarrollo de nuevos proyectos eólicos como para los ya existentes, habiendo una especial preocupación por mejorar el entorno —flora y fauna— de las instalaciones. Se presta una especial atención al diálogo con los grupos de interés a través de reuniones a lo largo del desarrollo y construcción de nuevos proyectos, estableciendo un procedimiento único de contacto para la fase operativa.

En Estados Unidos de América se ha puesto en marcha el plan de protección de murciélagos en desarrollo de la normativa sobre aves migratorias especies amenazadas.

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

El Grupo tiene actividad en España en algunas áreas donde están presentes especies amenazadas como las que se citan a continuación y pone en marcha actuaciones específicas para su preservación:

- En peligro de extinción: aves como el águila imperial ibérica, milano real, cigüeña negra, alimoche común, urogallo cantábrico y garcilla cangrejera; quirópteros como el murciélago patudo.
- Vulnerables: aves como el águila perdicera, águila pescadora y aguilucho cenizo; quirópteros como los murciélagos de Geoffroy, mediano de herradura, ratonero o el de cueva y el nótulo común.

Además, a nivel regional existen otras especies que también son objeto de atención especial por parte de la Compañía.

Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos

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

Emisiones de las instalaciones de producción

Las emisiones de dióxido de carbono de la Compañía correspondientes a 2008 se reflejan en el siguiente cuadro:

| Emisiones de CO ₂ (t) | |
|-----------------------------------|------------|
| España | 11.465.086 |
| Centrales de generación | 9.878.982 |
| Cogeneración | 1.586.104 |
| Reino Unido | 15.362.094 |
| Centrales de generación | 15.172.334 |
| Cogeneración | 189.760 |
| Latinoamérica | 12.886.912 |
| Centrales de generación | 11.819.495 |
| Cogeneración | 1.067.416 |
| Grupo IBERDROLA Renovables | 1.154.421 |
| Centrales de generación | N/A |
| Cogeneración | 1.154.421 |
| Grupo y participadas | 40.868.512 |
| Centrales de generación | 36.870.811 |
| Cogeneración | 3.997.701 |

En el año 2008, caracterizado por el encarecimiento de los precios de los combustibles fósiles y por una baja hidraulicidad, las emisiones a la atmósfera por GWh (*mix* global²⁷) se mantienen entre las más bajas de las empresas energéticas a nivel nacional e internacional. El resultado del *mix* global de las emisiones de dióxido de carbono (Grupo y participadas) en 2008 es de 289 t/GWh. Como referencia, el mismo *mix* de las empresas eléctricas europeas se sitúa en torno a 400 t/GWh²⁸ y el de las españolas es de 443 t/GWh²⁹.

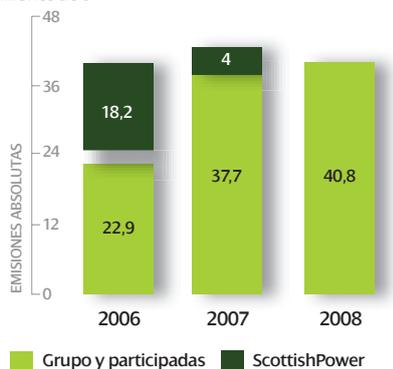
Se ha verificado una disminución muy significativa de este ratio global en el año cuando se compara con el año 2007 (309 t/GWh) porque el descenso de producción hidráulica (-27%) ha sido compensado por el incremento de la pro-

ducción de origen nuclear (+11%), de ciclos combinados (+33%) y renovables (+28%) y una menor producción de las centrales de carbón del Grupo (-21%).

De acuerdo con los resultados que se aprecian en el gráfico que se refleja a continuación³⁰, las emisiones de CO₂ (Grupo y participadas) han pasado de 41,7 millones de toneladas en 2007 a 40,8 millones de toneladas en 2008.

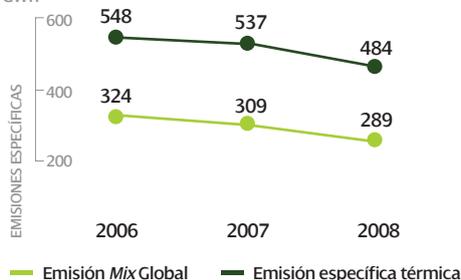
EVOLUCIÓN DE LAS EMISIONES ESPECÍFICAS DE CO₂

millones de t



EVOLUCIÓN DE EMISIONES ESPECÍFICAS DE CO₂

t/GWh



En **España** el volumen total de emisiones de CO₂ en 2008 ha sido de 11,5 millones de toneladas, un 17% menor al del ejercicio anterior a pesar del incremento de producción (+3%). El valor de las emisiones de CO₂ por GWh (*mix* específico global³¹) se ha situado

en 170 t/GWh y ha sufrido una importante disminución respecto al ejercicio anterior (209 t/GWh), a pesar de una menor hidráulica por el importante incremento de producción de renovables, ciclos combinados y nuclear, acompañado de una menor producción de plantas de carbón. En cuanto al indicador de emisión específico de CO₂ del *mix* térmico del parque de generación de IBERDROLA en España (ciclos combinados y térmicas convencionales), se sitúa en 464 t/GWh. El fuerte incremento de producción de ciclos combinados (+46%) que incluye, además, la incorporación de la producción de un nuevo grupo de ciclo combinado de 800 MW (Castellón IV) y una caída del 65% en la producción de carbón y fuel han permitido que el indicador de emisión específico haya descendido desde 624 t/GWh del año 2007.

En el **Reino Unido**, el volumen total de emisiones de CO₂ ha sido de 15 millones de toneladas. El valor de las emisiones de CO₂ por GWh (*mix* específico global) se sitúa en 2008 en 579 t/GWh. El objetivo respecto a las emisiones de CO₂ es reducir un 25% el ratio del *mix* global de 1999 en 2010. Este indicador se situaba en 1999 en 950 t/GWh, por lo que hasta 2008 se ha cumplido holgadamente el objetivo. La mayor producción de ciclos combinados en el Reino Unido, en este ejercicio 2008 (+98%), ha permitido que el indicador térmico específico haya descendido de 710 t/GWh a 636 t/GWh.

En **Latinoamérica**, el volumen total de emisiones de CO₂ se ha incrementado respecto a 2007 (12,9 millones de toneladas frente a 11,4 millones de toneladas), en el mismo porcentaje que su producción (+13%). Así, el valor de las emisiones de CO₂ por GWh de origen térmico (*mix* térmico específico) se mantiene en 358 t/GWh.

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

Emisiones asociadas a la importación de electricidad

Durante 2008 las emisiones correspondientes a las importaciones al sistema eléctrico español han sido nulas porque no se han registrado importaciones.

| Emisiones asociadas al consumo de energía en oficinas (CO ₂ (t)) | |
|---|---------|
| | 2008 |
| España | 199.685 |
| Reino Unido | 141.900 |
| Estados Unidos de América | 7.413 |

(27) Resultado de dividir las emisiones entre toda la producción neta.

(28) Fuente: *Environmental Statistics of the European Electricity Industry. Trends in Environmental Performance 2005-2006. Eurelectric*. www.eurelectric.org.

(29) Fuente: UNESA, www.unesa.es, *Información sobre el impacto en el medio ambiente (dato 2007)*.

(30) Con la finalidad exclusiva de mantener la comparabilidad de los valores de emisión, se reflejan los resultados de ScottishPower correspondientes a 2006 y a los tres primeros meses de 2007 (anteriores a la integración de esta Sociedad en el Grupo) de forma separada a los del Grupo.

(31) Valor correspondiente a las emisiones absolutas en España —instalaciones de generación 100% IBERDROLA y porcentaje atribuible de las participadas— entre toda la producción de las instalaciones de generación en España —instalaciones 100% IBERDROLA y porcentaje atribuible de las participadas—.



Emisiones asociadas al transporte de viajeros y combustible

En esta categoría se encuentran las emisiones asociadas al desplazamiento de vehículos u otros medios de transporte tanto en los viajes de los empleados como derivadas del transporte de combustible.

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

| Emisiones asociadas a los viajes de empleados (España, Reino Unido y EE UU) CO ₂ (t) | | | |
|---|--------|--------|--------|
| | 2008 | 2007 | 2006 |
| Aéreo | 8.549 | 6.258 | 4.688 |
| Vehículo ⁽³²⁾ | 44.656 | 26.661 | 14.693 |
| Ferrocarril | 1.385 | 575 | 250 |

Emisiones asociadas al transporte de combustible

Analizando la cadena de suministro de combustibles en función de los diferentes medios de transporte empleados, se ha determinado su factor de emisión y calculado las emisiones derivadas de esta actividad. En 2008 las emisiones en España han sido de 198.818 t CO₂. En el Reino Unido las emisiones de CO₂ asociadas al transporte de combustibles han sido de 774.685 t CO₂ que corresponden al transporte de carbón por barco y es la cantidad más significativa con respecto a otros medios de transporte.

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

El régimen de operación de las instalaciones de producción del Grupo ha producido un ahorro de emisiones de CO₂ que

se describe en EN 16. Se proporciona información adicional sobre otras iniciativas en el cuadro del indicador EN 5³³.

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

Las sustancias clorofluorocarbonadas (CFC) y halones, utilizadas durante largo tiempo como refrigerantes y propelentes, afectan a la capa de ozono si se liberan en la atmósfera. En las instalaciones del Grupo, las sustancias reductoras de la capa de ozono tienen una presencia marginal y se localizan principalmente en equipos de extinción de incendios y en sistemas de refrigeración y los equipos se mantienen según las previsiones de la normativa vigente. Las únicas emisiones a la atmósfera que proceden de estos productos confinados serían las derivadas de las posibles pérdidas, prácticamente insignificantes.

Tal y como contemplan los convenios internacionales sobre gestión de productos químicos dañinos para el ozono, su utilización estará restringida en la mayoría de países a partir del año 2010, por lo que la política de IBERDROLA se basa en disminuir su presencia en las instalaciones paulatinamente.

Al finalizar 2008, figuraban inventariados un total de 143 kilogramos equivalentes de CFC, de los cuales, 121 kilogramos equivalentes corresponden a los sistemas de refrigeración de la Central Térmica de Pasajes y 22 a los de la Central Térmica de Santurce.

En la Central Nuclear de Cofrentes, la cantidad almacenada de esferas de halón a 2008 asciende a 1.335 kilogramos, estando instaladas en la central 1.986 kilogramos.

En los sistemas de refrigeración de los diferentes ciclos combinados y plantas de cogeneración de México se han contabilizado 375 kilogramos equivalentes de CFC-11.

En los edificios de oficinas del Grupo en España se han contabilizado 46 kilogramos equivalentes de CFC-11 en equipos de aire acondicionado.

En los edificios e instalaciones del Reino Unido, se contabilizan 582 kilogramos equivalentes de CFC-11.

(32) En el año 2007 se han contabilizado 10.183 t CO₂ que corresponden a las emisiones por transporte en vehículos de la flota propia de ScottishPower calculadas en función del consumo de combustible. En 2008 estas emisiones han sido incluidas en la cifra dada y también las de Energy East correspondientes al cuarto trimestre. Fuente factores de emisión: *GHG Protocol, CO₂-mobile ghg; Guidelines to Defra's GHG conversion factors for company reporting* (abril 2008).

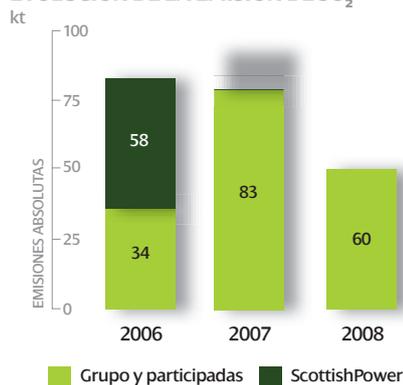
(33) Además de las reducciones descritas en EN5, la producción de origen nuclear del Grupo en el ejercicio ha evitado unas emisiones de 10.964.693 toneladas de CO₂ —considerando el *mix* de emisión proporcionado por UNESA—.

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

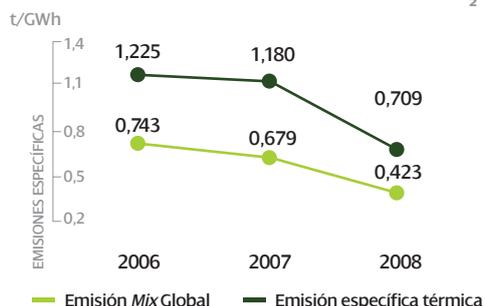
| Emisiones de SO ₂ (t) | |
|-----------------------------------|--------|
| España | 10.106 |
| Centrales de generación | 9.764 |
| Cogeneración | 342 |
| Reino Unido | 49.303 |
| Centrales de generación | 49.303 |
| Cogeneración | N/A |
| Latinoamérica | 385 |
| Centrales de generación | 356 |
| Cogeneración | 29 |
| Grupo IBERDROLA Renovables | 6 |
| Centrales de generación | N/A |
| Cogeneración | 6 |
| Grupo y participadas | 59.800 |
| Centrales de generación | 59.423 |
| Cogeneración | 377 |

El resultado del *mix* global de las emisiones de dióxido de azufre en 2008 es de 0,423 t/GWh, si se tiene en cuenta la producción total en el periodo. Como referencia, el valor medio de este indicador para las empresas eléctricas europeas se sitúa en torno a 1,20 t/GWh³⁴. Se presenta una reducción muy significativa cuando se compara con el ejercicio 2007 (0,679 t/GWh).

EVOLUCIÓN DE LA EMISIÓN DE SO₂



EVOLUCIÓN DE EMISIONES ESPECÍFICAS DE SO₂



De acuerdo con los resultados que se aprecian en el gráfico³⁵, las emisiones de SO₂ (Grupo y participadas) pasan de 94 kt en 2007 a 60 kt en 2008.

La reducción más significativa de emisiones de SO₂ se ha producido en España (-79%). En 2008 ha entrado en vigor el Plan Nacional de Reducción de Emisiones, con el que España cumple los requisitos de la Directiva 2001/80/CE que limita las emisiones a la atmósfera de SO₂, NO_x y partículas procedentes de grandes instalaciones de combustión. IBERDROLA comenzó en 2006 las inversiones necesarias para cumplir con dicho plan. A lo largo de 2008 ha entrado en operación la desulfuradora del grupo 2 de la central térmica de Velilla. Además, se continúan las obras de ejecución de la desulfuradora del grupo 4 de la central térmica de Lada, cuya entrada en operación se prevé a lo largo de este año 2009. Ambas desulfuradoras, de tecnología de vía húmeda, se espera permitan reducir las emisiones de óxidos de azufre por encima del 90%. En la central térmica de Pasajes se han modernizado los sistemas de control del precipitador electrostático, que ha dotado de mayor flexibilidad a la central, y ha permitido el consumo de carbones con menor contenido en azufre, lo cual repercute directamente en unas menores emisiones de óxidos de azufre. Los ratios de emisiones en el Reino Unido se mantienen con relación al año anterior. Se espera que la planta de desulfuración de FGD (Flue Gas Desulphurisation) instalada en 2008 en Longannet reduzca hasta en un 90% sus emisiones de SO₂.

Emisiones de óxidos de nitrógeno NO_x (t)

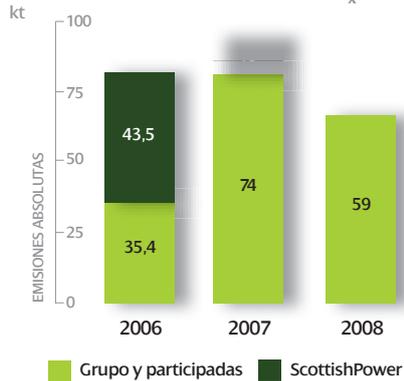
| | |
|-----------------------------------|--------|
| España | 18.938 |
| Centrales de generación | 10.459 |
| Cogeneración | 8.479 |
| Reino Unido | 37.817 |
| Centrales de generación | 37.753 |
| Cogeneración | 64 |
| Latinoamérica | 2.008 |
| Centrales de generación | 1.670 |
| Cogeneración | 337 |
| IBERDROLA Renovables, S.A. | 157 |
| Centrales de generación | N/A |
| Cogeneración | 157 |
| Grupo y participadas | 58.920 |
| Centrales de generación | 49.882 |
| Cogeneración | 9.038 |

(34) Fuente: *Environmental Statistics of the European Electricity Industry. Trends in Environmental Performance 2005-2006*. Eurelectric. www.eurelectric.org

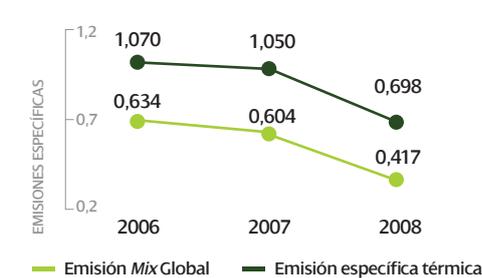
(35) Con la finalidad exclusiva de mantener la comparabilidad de los valores de emisión, se reflejan los resultados de ScottishPower correspondientes a 2006 y a los tres primeros meses de 2007 (anteriores a la integración de esta Sociedad en el Grupo) de forma separada a los del Grupo.

El resultado del *mix* global de las emisiones en 2008 es de 0,417 t/GWh, si se tiene en cuenta la producción total del Grupo en el periodo que supone una reducción muy significativa cuando se compara con el ejercicio 2007 (0,604 t/GWh). Como referencia, el mismo *mix* de las empresas eléctricas europeas se sitúa en torno a 0,650 t/GWh³⁶.

EVOLUCIÓN DE LA EMISIÓN DE NO_x



EVOLUCIÓN DE EMISIONES ESPECÍFICAS DE NO_x



El descenso de las emisiones de óxido de nitrógeno cuando se compara con el ejercicio anterior ha sido de 30% (84 kt frente a 59 kt)³⁷. La implantación de la Directiva 2001/80/CE que limita las emisiones a la atmósfera de SO₂, NO_x y partículas procedentes de grandes instalaciones de combustión en España ha provocado que se reduzcan de forma muy significativa las emisiones de óxido de nitrógeno (-55%). A lo largo del periodo 2006-2007 se implantó en España un sistema de control de combustión en las centrales térmicas de Pasajes, Lada 4 y Velilla 2. Con dicho sistema se han conseguido reducir los niveles de emisión de óxidos de nitrógeno.

Emisiones de partículas (t)

| | |
|-----------------------------------|-------|
| España | 633 |
| Centrales de generación | 600 |
| Cogeneración | 33 |
| Reino Unido | 1.233 |
| Centrales de generación | 1.233 |
| Cogeneración | N/A |
| Latinoamérica | 750 |
| Centrales de generación | 699 |
| Cogeneración | 51 |
| Grupo IBERDROLA Renovables | 18 |
| Centrales de generación | N/A |
| Cogeneración | 18 |
| Grupo y participadas | 2.634 |
| Centrales de generación | 2.532 |
| Cogeneración | 102 |

El resultado del *mix* global de las emisiones de partículas en 2008 (Grupo y participadas) es de 0,019 t/GWh (frente a 0,040 en el ejercicio anterior). Como referencia, el mismo *mix* de las empresas eléctricas europeas se sitúa en torno a 0,031 t/GWh³⁸.

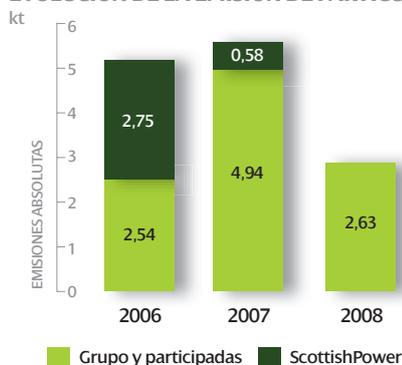
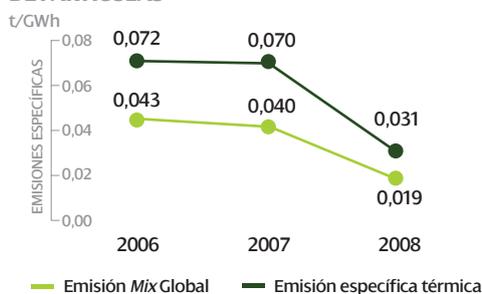
Central de ciclo combinado Altamira V (México).



(36) Fuente: *Environmental Statistics of the European Electricity Industry. Trends in Environmental Performance 2005-2006. Eurelectric. www.eurelectric.org*

(37) Con la finalidad exclusiva de mantener la comparabilidad de los valores de emisión, se reflejan los resultados de ScottishPower correspondientes a 2006 y a los tres primeros meses de 2007 (anteriores a la integración de esta Sociedad en el Grupo) de forma separada a los del Grupo.

(38) Fuente: *Environmental Statistics of the European Electricity Industry. Trends in Environmental Performance 2005-2006. Eurelectric. www.eurelectric.org*

EVOLUCIÓN DE LA EMISIÓN DE PARTÍCULAS**EVOLUCIÓN DE EMISIONES ESPECÍFICAS DE PARTÍCULAS**

De acuerdo con los resultados que se aprecian en el gráfico anterior³⁹, las emisiones de partículas del Grupo han pasado de 5.523 t en 2007 a 2.634 t en 2008. La puesta en marcha de las desulfuradoras en España ya comentadas en el análisis de emisiones de SO₂, en las centrales de Lada y Velilla, ambas de tecnología de vía húmeda, permiten reducir las emisiones de partículas en aproximadamente un 70%. Además, la modernización en la central térmica de Pasajes de los sistemas de control del precipitador electrostático ha permitido una reducción cercana al 20% en las emisiones de partículas.

Por otro lado, los valores de emisión de mercurio (Hg) en el ejercicio 2008 ascienden a 327 kg/año, de los que 147 kg/año corresponden a las centrales térmicas en España y el resto (180/kg) a las del Reino Unido.

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

Información disponible en el indicador EN 8.

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

Entre los residuos generados se diferencian dos grupos: los

(39) Con la finalidad exclusiva de mantener la comparabilidad de los valores de emisión, se reflejan los resultados de ScottishPower correspondientes a 2006 y a los tres primeros meses de 2007 (anteriores a la integración de esta Sociedad en el Grupo) de forma separada a los del Grupo.

residuos que se originan en el proceso de generación y un segundo grupo que se origina en las instalaciones y oficinas que no están vinculados directamente con el proceso de producción de electricidad y se generan en las actividades de mantenimiento, operación, gestión u otras.

Residuos del proceso de producción

Los residuos más característicos del proceso de generación en centrales térmicas son las cenizas volantes y escorias, así como los residuos nucleares. De las primeras, se produjeron en 2008 659.075 toneladas, de las que un 89,3% se reutiliza para producir cemento y como relleno en obras de infraestructuras. Asimismo, se produjeron 17.070 toneladas de escorias de calderas, para las que se gestionó su eliminación.

La evolución de producción y reutilización de estas cenizas (de las centrales de carbón) en España y el Reino Unido se refleja a continuación:

| Año | Cenizas producidas (t) | Cenizas reutilizadas (t) | % reutilizado sobre el producto |
|----------------------|------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| 2008 | 659.075 | 588.507 | 89 |
| 2007 ⁽⁴⁰⁾ | 942.037 | 888.600 | 94 |
| 2006 | 401.490 | 370.170 | 92 |

(40) En 2007, con la incorporación de ScottishPower en el segundo trimestre, se observa un fuerte incremento en el total de cenizas producidas. Es debido a que este dato incluye las cenizas (atribuibles) procedentes de las centrales térmicas del Reino Unido (450.117 toneladas de cenizas de las que se han reutilizado un 97%).

De las cenizas producidas en 2008, 172.510 toneladas corresponden a España y 486.565 toneladas al Reino Unido.

Como referencia, la industria eléctrica europea produce anualmente una media de 42,7 millones de toneladas de cenizas volantes, de las que reutiliza en el sector de la construcción aproximadamente el 48%⁴¹.

Residuos nucleares

En el año 2008, la central de Cofrentes produjo un total de 166,10 m³ de residuos radioactivos de media y baja actividad acondicionados, es decir, preparados para su depósito en el almacén de El Cabril. Este volumen se encuentra dentro del objetivo fijado para el ejercicio (< 176 m³) dentro del plan de minimización de sus residuos radioactivos de media y baja actividad. En el resto de centrales nucleares participadas por IBERDROLA, se produjeron 152,64 m³ de residuos nucleares de media y baja actividad (valor correspondiente al porcentaje atribuible).

(41) Fuente: ECOBA—European Coal Combustion Products Association—, www.ecoba.org.

Las centrales nucleares de IBERDROLA están incluidas en el Programa de Vigilancia Radiológica Ambiental del Consejo de Seguridad Nuclear que consiste en la toma periódica de muestras de aire, agua, suelo, etcétera, para asegurar que todos los parámetros se encuentran dentro de los límites establecidos⁴².

Otros residuos

Residuos peligrosos

Las diferentes áreas del Grupo llevan a cabo actuaciones encaminadas a la minimización y mejora de la gestión de los residuos peligrosos producidos que se enmarcan en los sistemas de gestión ambiental certificados. Estos residuos son entregados periódicamente a gestores autorizados para su correcto tratamiento.

| Generación de residuos peligrosos (t) | | | |
|---------------------------------------|--------|--------|-------|
| | 2008 | 2007 | 2006 |
| España | 9.882 | 11.367 | 7.908 |
| Reino Unido ⁽⁴³⁾ | 4.761 | 1.429 | N/A |
| EE UU | 50 | N/A | N/A |
| Latinoamérica ⁽⁴⁴⁾ | 392 | 556 | N/D |
| Grupo IBERDROLA Renovables | 480 | 377 | 423 |
| Grupo y participadas | 15.565 | 13.729 | 8.331 |

(43) Para facilitar la comparación de datos entre ejercicios se ha recalculado el volumen de residuos de 2007 extrayendo del mismo el volumen correspondiente a la remodelación y construcción de centrales eléctricas (513.772,5 toneladas) por considerar que no se trata de residuos habituales de la operación y mantenimiento de instalaciones.

(44) Como complemento a la información aportada, en el caso de EnergyWorks Brasil se produce un elevado volumen de residuos cuyo origen se encuentra en el proceso específico de desmineralización del agua con ácido y soluciones alcalinas en la instalación (proceso exclusivo de esta planta) y que, en 2008, ha sido de 56.133,10 toneladas. Para que los datos resulten comparables entre sí, se ha corregido el correspondiente a 2007 en el mismo sentido.

Eliminación de PCBs

Los policlorobifenilos (PCBs) son sustancias no producidas por actividades de la Compañía, sino comercializadas hace años por los fabricantes de equipos eléctricos y utilizados fundamentalmente en transformadores y condensadores por sus óptimas características como dieléctrico. Deben ser eliminados por sus poseedores en las fechas reflejadas en la legislación vigente (año 2010). La posesión de PCBs del Grupo se centra en España y, de forma significativa, en la actividad de distribución eléctrica.

(42) Para ampliar información puede consultarse el informe técnico del Consejo de Seguridad Nuclear *Programas de vigilancia radiológica ambiental. Resultados 2005*, disponible en www.csn.es

| PCB pendiente de eliminación (t) | | |
|----------------------------------|-------|-------|
| 2008 | 2007 | 2006 |
| 1.506 | 2.546 | 3.754 |

Residuos no peligrosos

En el caso de residuos no peligrosos, la Compañía mantiene planes de minimización y reciclaje además de campañas de sensibilización que redundan en la adopción de buenas prácticas ambientales por parte de los empleados. En 2008 se han producido 278.186 toneladas de estos residuos de los que 239.012,42 toneladas corresponden a residuos de construcción y demolición producidos en el Reino Unido que han sido reciclados en su totalidad.

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

En los últimos tres ejercicios no se ha registrado ningún incidente significativo⁴⁵.

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

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

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

No se ha registrado ninguna situación que afecte significativamente a recursos hídricos y hábitats relacionados. Incluso la descarga de una de las centrales tiene un efecto positivo para el medio receptor. Es el caso de la Central Altamira III y IV en México, que descarga en el estero Garrapatas, que había perdido su carácter salobre al ser bloqueada su entrada de agua de mar, con la consecuente desalinización del ecosistema. La descarga ha aumentado la salinidad y se encuentran en recuperación su flora y fauna.

(45) Se entiende por vertido significativo aquél que causa daño al entorno exterior de la instalación y debe ser notificado a la Administración. Durante la operación y el mantenimiento de instalaciones pueden producirse pequeños derrames en el interior de las mismas que son adecuadamente tratados e incluso notificados si es preciso.

Aspecto: Productos y servicios

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

IBERDROLA proporciona a sus clientes una gama de productos y servicios relacionados con el consumo y generación de energía que se detallan en EN6.

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

En cuanto a la posible recuperación de residuos o subproductos de bienes o servicios proporcionados a los usuarios, el principal producto, la electricidad, no genera ningún tipo de residuo que pueda reutilizar.

Aspecto: Cumplimiento normativo

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

La información que se proporciona en este apartado corresponde a los procedimientos legales abiertos contra sociedades del Grupo.

España

Relacionados con la actividad de distribución, en 2008 se iniciaron 15 procedimientos legales de carácter ambiental:

- Un expediente por reclamación de campos electromagnéticos en la Comunidad de Madrid en fase de audiencia previa.
- Tres expedientes por reclamación de contaminación acústica: dos en Madrid que se encuentran en fase de alegaciones, y otro en Álava que se encuentra en providencia de inicio.
- Once expedientes por incendios: cinco en la Comunidad Valenciana, tres en la Comunidad de Madrid, uno en el País Vasco, uno en La Rioja y otro en Galicia, aunque ninguno de ellos ha sido resuelto en el año.

En cuanto a los procedimientos relacionados en informes anteriores pendientes de resolución, agrupados por tipologías, han evolucionado del modo siguiente:

- Procedimientos por campos electromagnéticos. Se ha procedido al archivo provisional de la reclamación sobre de la finca de Móstoles (Madrid) y se ha terminado la reclamación de la finca ubicada en Murcia. En fase de diligencias previas se encuentra el expediente sobre la finca de Majadahonda. Además, se encuentran pendientes de resolución ante el Tribunal Supremo los expedientes de Burriana (Castellón) y Estella (Navarra).
- Procedimientos por incendios. Se ha finalizado el procedimiento instruido por el producido en el municipio de Valdemorillo (Madrid) con una sanción de 1.500 euros. El expediente por incendio en una vivienda de León se encuentra en apelación, mientras que se encuentra pendiente de declaración el expediente abierto por el incendio provocado por fuertes vientos en Eslida, Ahín y Chóvar (Castellón).



El referido al incendio en Yeste (Albacete) se ha cerrado por acuerdo extrajudicial con una indemnización de 4.000 euros.

- Procedimientos por contaminación acústica. Se han resuelto dos expedientes de reclamación de dos fincas de Madrid, una con resolución favorable del recurso de reposición, y otro con una sanción de 2.000 euros.

Latinoamérica

La Comisión Nacional del Agua de México abrió expediente —que se encuentra en fase de recurso— a la central de Altamira III y IV en relación con los parámetros de vertidos sanitarios.

Grupo IBERDROLA Renovables

Se iniciaron los siguientes expedientes sancionadores:

- Expediente de la Junta de Castilla y León por la presunta infracción de la normativa en materia de montes y de protección de los ecosistemas acuáticos y regulación de la pesca, respectivamente.
- Expediente del Gobierno de Cantabria por la presunta formación de escombrera y acumulación de restos de corte en el cauce de un río sin la preceptiva autorización.



- Expedientes instruidos por parte de diversas confederaciones hidrográficas por los presuntos daños ocasionados al dominio público hidráulico.

Aspecto: Transporte

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

El principal impacto ambiental del transporte de combustible y viajes de empleados son las emisiones de CO₂, cuyas cifras se reflejan en el apartado EN16.

Aspecto: General

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

| Gastos ambientales (Miles de euros) | | | |
|-------------------------------------|----------------|---------------|---------------|
| | 2008 | 2007 | 2006 |
| España ⁽⁴⁶⁾ | 28.935 | 19.699 | 49.483 |
| Reino Unido | 96.905 | 42.723 | N/A |
| EE UU | 7.118 | N/A | N/A |
| Latinoamérica ⁽⁴⁷⁾ | 617 | 14.051 | 3.797 |
| Grupo IBERDROLA Renovables | 2.782 | N/A | N/A |
| Grupo y participadas | 136.357 | 76.472 | 53.280 |

| Inversiones ambientales (Miles de euros) | | | |
|--|----------------|----------------------|---------------|
| | 2008 | 2007 ⁽⁴⁶⁾ | 2006 |
| España ⁽⁴⁶⁾ | 155.498 | 126.777 | 94.216 |
| Reino Unido | 111.443 | 131.465 | N/A |
| EE UU | N/D | N/A | N/A |
| Latinoamérica | 13.995 | 10.929 | N/A |
| Grupo IBERDROLA Renovables | 3.519 | N/A | N/A |
| Grupo y participadas | 284.455 | 269.171 | 94.216 |

(46) En la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2007 no se incluyeron, por error en 2007, los gastos e inversiones ambientales correspondientes al negocio de Redes en España. Se ha recalculado la tabla con los datos correctos.

(47) En 2007 se incluye un proyecto singular de protección ambiental desarrollado por la Sociedad COELBA (Brasil) por un importe superior a 9 millones de euros.

Además, la Compañía mantiene unas provisiones por conceptos ambientales de 257.807 miles de euros.





DIMENSIÓN SOCIAL: ÉTICA DEL TRABAJO

El objetivo de IBERDROLA es establecer un marco de relaciones adecuado y unos mecanismos pactados para adaptar la organización a los requerimientos empresariales, favoreciendo, dentro de un clima de paz social, la competitividad y la eficiencia empresarial. Las políticas aprobadas por el Consejo de Administración, el Código de Conducta, el Plan Estratégico y los Convenios Colectivos de las empresas del Grupo establecen la política y las garantías de empleo, la relación con los empleados, la seguridad y salud en el trabajo, la formación, la diversidad e igualdad de oportunidades y el desarrollo profesional.

Objetivos para las empresas del IV Convenio Colectivo

• **EMPLERO: garantía de mantenimiento del empleo y compromiso de realización de las actividades esenciales con personal propio de plantilla.**

• **RELACIÓN EMPRESA-TRABAJADORES: entre otros, destacan la regulación del régimen de trabajo, la estructura salarial, los beneficios sociales y condiciones para obtenerlos o la coordinación de las relaciones socio-laborales.**

D. PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

1. ENFOQUE DE GESTIÓN

a) Objetivos y desempeño

El objetivo principal de IBERDROLA en el ámbito laboral es disponer de un marco de relaciones laborales adecuado y de mecanismos pactados para la permanente adaptación de la organización a los requerimientos empresariales, favoreciendo, dentro de un clima de paz social, el logro de los objetivos de competitividad y eficiencia empresarial.

Las políticas aprobadas por el Consejo de Administración de IBERDROLA, que se detallan más adelante, el Código de Conducta que regula los comportamientos de todos los profesionales de la Compañía, el Plan Estratégico vigente, disponible en la página web corporativa www.iberdrola.com, y los distintos convenios colectivos establecidos en las empresas del Grupo y participadas establecen los principios generales que deben regir la actividad de la Empresa y sirven de marco para establecer los objetivos de la Compañía en cuanto a la política y garantías de empleo, la relación entre la Compañía y los trabajadores, la seguridad y salud en el trabajo, la formación, así como los principios para garantizar la diversidad e igualdad de oportunidades en el acceso al empleo y el desarrollo profesional. Se citan a continuación algunos de los objetivos o compromisos establecidos entre las empresas del IV Convenio Colectivo, ScottishPower y Energy East y sus trabajadores, que constituyen el 79,21% de la plantilla total del perímetro social.

■ En materia de empleo

- Garantía de mantenimiento del empleo, asegurando la viabilidad de las empresas y la garantía de mantener empleos estables y de calidad, con contratación directa de trabajadores fijos en la Compañía.
- Compromiso de realización de las actividades esenciales con personal propio de plantilla.

■ En la relación entre la empresa y los trabajadores

- La Dirección de la Compañía establecerá la organización del trabajo.

- El personal realizará su trabajo habitual en el puesto que tenga asignado.
- Se definirán las condiciones de ingreso, promoción de los trabajadores y cobertura de vacantes.
- Se regularán el régimen de trabajo, modalidades de jornada, horarios, vacaciones, permisos y licencias.
- Se definirá la estructura salarial, complementos, gastos diversos y forma de pago.
- Se especificarán los beneficios sociales ofrecidos a los empleados, detallando las condiciones para obtenerlos.
- Se coordinarán las relaciones socio-laborales, la actuación de las secciones sindicales y las funciones de los representantes sindicales, etcétera.
- Se regulan, entre otros temas, la jornada máxima, los turnos, los descansos, el trabajo nocturno, las vacaciones, el tratamiento de los casos de fallecimiento, la suspensión de las vacaciones por las enfermedades contraídas durante el disfrute de tiempo libre, las excedencias, las jubilaciones anticipadas, el retiro por razones políticas, etcétera.
- Se definen las condiciones a aplicar cuando se produce un traslado forzoso del trabajador, tanto si éste exige cambio de domicilio, como si tan sólo supone un aumento en el tiempo de desplazamiento hasta el nuevo lugar de trabajo.
- Existe una política contra el fraude y se detallan los comportamientos que son considerados como fraudulentos, así como las consecuencias para el empleado que se vea envuelto en un caso de fraude.
- Se define la política de uso de los equipos electrónicos y de comunicaciones para asegurar un uso eficiente, legal y profesional de estos recursos.
- Se fija la política sobre seguridad encaminada a mantener un entorno de trabajo seguro, salvaguardando los activos de la empresa, revisando los niveles de seguridad de forma periódica, protegiendo el uso de la información, para compatibilizar los intereses de la empresa con los requisitos legales y regulatorios.

■ Seguridad y salud en el trabajo

Por la importancia de este tema, se mantiene una acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva para perfeccionar las actuaciones al respecto y mejorar los niveles de protección existentes.

Con el objetivo de tender a cero accidentes, objetivo prioritario en materia preventiva, cada una de las empresas firmantes del IV Convenio Colectivo dispone de un plan de prevención de riesgos laborales que se fundamenta en:

- La integración de los criterios preventivos en todos los niveles jerárquicos de la organización.

- El impulso de la formación y de la participación social, haciendo que cada trabajador reciba la formación suficiente y adecuada, en el momento de su incorporación al puesto de trabajo, cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeña o se introduzcan nuevas tecnologías o equipos productivos y a lo largo de toda su vida laboral.
- La dotación de las medidas de protección adecuadas a las instalaciones de la Compañía, así como de los medios humanos y materiales apropiados para la realización de las actividades preventivas pertinentes.
- El incremento del seguimiento preventivo de los trabajos contratados, realizando la coordinación de las actividades en materia de prevención de riesgos laborales de las empresas contratistas, subcontratistas o de los trabajadores autónomos contratados de acuerdo con lo establecido por la normativa vigente. En el proceso de contratación seguido por las empresas del Grupo se exige que todas las empresas contratadas cumplan estrictamente la normativa en materia de prevención de riesgos laborales contenida en las Condiciones Básicas de Contratación disponibles en la página web corporativa (www.iberdrola.com) y en el Plan de Coordinación de Actividades Empresariales.

Los objetivos establecidos en el año 2008, para cada empresa del IV Convenio Colectivo, han sido:

- Reducción del Índice de Frecuencia en relación a la media del cuatrienio anterior.
- Cumplimiento de la Planificación anual por parte de cada una de las empresas.

■ Formación y educación

Las políticas específicas aprobadas resaltan la importancia de la formación como elemento clave en el desarrollo de las personas. Para las empresas del IV Convenio Colectivo se han identificado compromisos tales como:

- La Compañía facilitará los medios formativos que se precisen y los trabajadores se comprometerán a adquirir los conocimientos y habilidades necesarios para actualizar su competencia profesional.
- La formación interna respetará el principio de igualdad de oportunidades.
- La formación impulsará:
 - El perfeccionamiento profesional para el desempeño del puesto de trabajo.
 - La adecuación de los recursos humanos a los cambios tecnológicos y organizativos.

-La adaptación de los nuevos empleados a la Compañía.

-Un mejor desarrollo profesional creando expectativas de promoción y ascensos.

- Las carencias formativas importantes deberán subsanarse cuanto antes con carácter obligatorio.
- Los trabajadores podrán solicitar cursos encaminados a mejorar su desarrollo profesional.
- La empresa elaborará un Plan Anual de Formación con la oferta formativa.

■ Diversidad e igualdad de oportunidades

El Grupo IBERDROLA está comprometido en que sus actuaciones y las de sus profesionales se desarrollen en función de procedimientos que garanticen la eliminación de cualquier discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, origen nacional o social, condición social, pertenencia a un pueblo indígena, discapacidad, salud, estado civil, embarazo, orientación sexual u otra condición de la persona que no guarde relación con los requisitos para desempeñar su trabajo.

Las empresas firmantes del IV Convenio Colectivo establecen en el mismo su decidida voluntad de promover la igualdad real entre mujeres y hombres, con eliminación de los obstáculos y estereotipos sociales que impidan alcanzarla, siguiendo los principios recogidos en la Ley de Igualdad de Mujeres y Hombres.

En concreto, se reconoce el derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral y se fomenta una mayor responsabilidad entre mujeres y hombres en la asunción de obligaciones familiares.

En este contexto, y de forma específica, se regulan los siguientes aspectos:

- Permisos retribuidos
- Derechos por lactancia.
- Reducciones de jornada por motivos familiares.
- Excedencias.
- Cambio de puesto de trabajo.
- Adecuación de la organización empresarial por el ejercicio de los derechos de conciliación de la vida personal, familiar y profesional.

Los trabajadores que ejerciten los derechos que procuran la conciliación de la vida laboral y familiar, lo harán en condiciones de igualdad y no podrán ser objeto de trato discriminatorio alguno, conservando, en los términos regulados en el IV Convenio Colectivo y en las normas legales que sean de aplicación, la integridad de sus derechos laborales.

Como muestra de este compromiso:

- La política corporativa de reclutamiento y selección, aplicable a las empresas del IV Convenio Colectivo y disponible en la página web (www.iberdrola.com), promueve el respeto a la igualdad de oportunidades, fomentando y manteniendo el reclutamiento universal y asegurando que la selección se realiza atendiendo exclusivamente a criterios de mérito y capacidad.
- El Código de Conducta Profesional del Grupo IBERDROLA señala que se respetará y promoverá la no discriminación, con la aplicación de una política de reclutamiento universal basada en los méritos y capacidades de los candidatos.
- El modelo de compensación de IBERDROLA establece recompensas equitativas basadas en el nivel de responsabilidad de los profesionales, definido por categorías, y del desempeño de los trabajadores. A su vez, garantiza que se emplearán sistemas de evaluación de objetivos basados estrictamente en criterios profesionales y fijan como uno de los principios rectores de su política de compensación el estar alineada con el mercado y sus mejores prácticas. Para ello:

- Identifica los mercados de referencia en los siguientes niveles: regional, nacional, internacional, sectorial, grupo concreto de empresas comparables.
- Define el posicionamiento deseado con respecto a dichos mercados de referencia.
- Realiza un análisis comparativo de las distintas posiciones de la empresa con respecto al mercado.
- Utiliza informes de organismos oficiales y diversos estudios de remuneraciones (generales, multisectoriales, estudios específicos del sector y estudios *ad-hoc*), para

analizar de forma más precisa y detallada la información retributiva de posiciones y colectivos concretos y garantizar la fiabilidad de la información de mercado.

En aplicación de estos mismos principios, ScottishPower dispone de las siguientes políticas y procedimientos que complementan los contenidos de su convenio colectivo:

- Política de igualdad de oportunidades.
- Política de no discriminación por edad.
- Política sobre personas con discapacidad.
- Política de igualdad salarial.
- Política de flexibilidad en el trabajo.

Igualmente, Energy East dispone de las siguientes políticas y procedimientos que complementan los contenidos de su convenio colectivo en materia de igualdad de oportunidades entre sus trabajadores:

- *Sexual Harassment.*
- *Equal Employment Opportunity.*
- *Harassment and Discrimination.*

Todas ellas aplican a todos los empleados de la empresa.

■ Prácticas laborales y discapacidad

En la práctica operativa diaria, se mantiene una política de sensibilización y apoyo a la formación e integración de personas con discapacidad. En este sentido:

- Para hacer efectivo el principio de no discriminación, el IV Convenio Colectivo especifica que cuando haya trabajadores con capacidad disminuida para el

Instalaciones del CORE (Toledo).



desempeño de sus funciones por razones médicas y que no obtengan la declaración de incapacidad permanente, las empresas les destinarán a la vacante más idónea a sus aptitudes y conocimientos, conservando su categoría de procedencia. En el ejercicio 2008, se han producido más de 130 recolocaciones por estos motivos.

- A cierre del ejercicio 2008, las empresas del Grupo en España afectadas por el R.D. 1451/1983, de 11 de mayo, por el que se regula el empleo selectivo y las medidas de fomento del empleo de los trabajadores minusválidos, contaban en sus plantillas con 108 empleados con el nivel de discapacidad definido en dicho real decreto.
- De acuerdo con lo regulado en el real decreto mencionado, las empresas indicadas tienen concedido el correspondiente certificado de excepcionalidad, en base a criterios de carácter productivo, organizativo y técnico de la Sociedad. En consonancia con ello, estas empresas tienen establecidos una serie de acuerdos de donación a entidades o fundaciones cuyo objeto social es la formación profesional, la inserción laboral o la creación de empleo a favor de personas con discapacidad y contratos con centros especiales de empleo, en cuantías superiores a las necesarias según la norma legal.
- Para ayudar a los empleados de las empresas del Grupo IBERDROLA radicadas en España que tengan familiares con algún tipo de discapacidad, se ha puesto en marcha el Plan Familia cuyo objetivo es el de facilitar la integración de estos familiares en el mundo laboral y social.

b) Políticas, códigos y convenios

Como ya se ha mencionado anteriormente, el Consejo de Administración de IBERDROLA ha aprobado diversas políticas, entre las cuales las más directamente relacionadas con el ámbito de las prácticas laborales son las siguientes:

- Política de reclutamiento y selección.
- Política de prevención de riesgos laborales.
- Política de conciliación de la vida personal y laboral e igualdad de oportunidades.
- Política de contratación y relación con proveedores.

La definición de todas estas políticas ha sido realizada teniendo presente el cumplimiento de las normas tanto nacionales como internacionales aplicables a la Compañía.

Las empresas participadas por IBERDROLA disponen de los códigos de conducta que se describen en el apartado 4.8 del presente informe.

En las empresas del perímetro social sobre las que IBERDROLA tiene capacidad de control, se han aprobado los siguientes convenios colectivos:

- El IV Convenio Colectivo, disponible en el portal del empleado, publicado en el Boletín Oficial del Estado nº 25, de fecha 29 de enero de 2008. Su aplicación se extiende a las empresas: IBERDROLA S.A., IBERDROLA Generación, S.A., IBERDROLA Distribución Eléctrica, S.A., IBERDROLA Operación y Mantenimiento, S.A. e IBERDROLA Renovables, S.A.
- El Convenio Colectivo de IBERDROLA Ingeniería y Construcción, S.A. publicado en el Boletín Oficial del Estado nº 152, de 26 de junio 2007.
- El Convenio Colectivo de IBERDROLA Inmobiliaria, S.A., firmado en diciembre de 2008 y pendiente de publicación en el Boletín Oficial del Estado.
- IBERDROLA Cogeneración S.R.L.U., dadas sus características y pequeño tamaño, no dispone de convenio colectivo propio. La plantilla correspondiente a sus filiales controladas, es decir, con mayoría de IBERDROLA Cogeneración en el accionariado, tiene especificado dentro de sus condiciones de contratación, que les será de aplicación lo dispuesto en el Convenio Colectivo de la Industria Siderometalúrgica de la provincia donde se ubica la planta.
- El Convenio Colectivo de ScottishPower, firmado el 1 de enero de 2008.
- Los Convenios Colectivos de las empresas que componen Energy East.
- El Convenio Colectivo de IBERDROLA México, S.A.
- El Convenio Colectivo de IBENER.
- Los empleados de EnergyWorks y Capuava no tienen un convenio colectivo propio, sino que están adscritos a los acuerdos de la CNTI (Confederação Nacional dos Trabalhadores nas Industrias) y SOE (Sindicato Oficiais Eletricistas e Trabalhadoras na Industria de Instalações Elétricas de Curitiba).

En conjunto, el 80,80% de los empleados del perímetro social están amparados por un convenio colectivo.

c) Responsabilidad de la organización

La responsabilidad de la coordinación sobre el desarrollo de las prácticas laborales y la ética en el trabajo la asume la Dirección de Recursos Humanos, que depende directamente del Director de Recursos Corporativos según la estructura definida en el apartado 2.3 de este informe.

Por la importancia que se concede a la prevención de riesgos laborales, la responsabilidad de coordinación en esta materia, para las empresas adscritas al IV Convenio Colectivo, recae directamente sobre los máximos directivos de los diferentes negocios que las integran.

Política de integración de personas con discapacidad

• **NO DISCRIMINACIÓN:** para hacer efectivo este principio, el IV Convenio Colectivo especifica que cuando haya trabajadores con capacidad disminuida para el desempeño de sus funciones por razones médicas y que no obtengan la declaración de incapacidad permanente, las empresas les destinarán a la vacante más idónea a sus aptitudes y conocimientos, conservando su categoría de procedencia.

• **PLAN FAMILIA:** para ayudar a los empleados de las empresas del Grupo IBERDROLA radicadas en España que tengan familiares con algún tipo de discapacidad, se ha puesto en marcha este Plan, cuyo objetivo es facilitar la integración de estos familiares en el mundo laboral y social.

Empresa Familiarmente Responsable

El certificado de Empresa Familiarmente Responsable reconoce a las entidades que más han contribuido a la conciliación de la vida personal y laboral.

• **CERTIFICADAS:** en 2006, obtuvieron el certificado IBERDROLA, S.A., IBERDROLA Generación, S.A. e IBERDROLA Distribución Eléctrica, S.A. En 2007, lo hicieron IBERDROLA Renovables, S.A. e IBERDROLA Operación y Mantenimiento, S.A., y en 2008, IBERDROLA Ingeniería y Construcción, S.A. se encontraba en proceso de certificación.

d) Formación y sensibilización

La formación se considera como un elemento esencial para posibilitar la eficacia y eficiencia en el desempeño de la actividad de los trabajadores, facilitar su adecuación a las necesidades organizativas y tecnológicas de sus puestos de trabajo, potenciar sus expectativas de promoción y desarrollo profesional, al tiempo que se garantiza la igualdad de oportunidades para todos los empleados.

Los indicadores de desempeño del aspecto "Educación y formación" del presente informe recogen las principales características de la formación dedicadas a la mejora de las habilidades y competencias, técnicas o genéricas, relacionadas con la actividad propia de cada trabajador en su puesto de trabajo.

Además, las empresas adscritas al IV Convenio Colectivo mantienen una actividad formativa e informativa complementaria para desarrollar a sus empleados en los aspectos laborales y facilitar su integración en la empresa. Por su importancia destacan:

- Los Planes de Acogida —tanto los Corporativos, comunes para todos los participantes, como los de Negocio, específicos del Negocio en el que prestará sus servicios el empleado— contribuyen, mediante sesiones presenciales y visitas a algunas de las principales instalaciones de la Compañía, a que las personas incorporadas adquieran una visión global, comprendan la actividad de cada negocio y potencien las relaciones con otras personas de la Empresa. En el año 2008 se han celebrado tres Planes de Acogida Corporativos, con asistencia de más de 100 profesionales. Para los empleados de las empresas cubiertas por el IV Convenio Colectivo existe, también, una versión *on-line* disponible en el Portal del Empleado.
- Algunas de las herramientas de comunicación interna puestas a disposición de la plantilla para transmitir información relevante que afecta a su actividad y para sensibilizar al personal en lo relativo al funcionamiento de la empresa son:
 - Las revistas *Energía Interna*, *Ibernoticias Digital*, *Ibernoticias Digital Latinoamérica* y *Scottish Power News*.
 - Los Portales del Empleado de cada una de las empresas, que incorporan normativa laboral y procedimientos de interés.
 - Las ayudas prestadas a los empleados pertenecientes a las empresas del IV Convenio Colectivo, a través de las consultas atendidas por el Centro de Atención al Empleado (CAE).
 - Los *banners*, posters, folletos, etcétera, expuestos en los tablones disponibles en todos los centros de trabajo.

- Las comunicaciones directas del Presidente: *road-show* anual, mensajes a través de intranet, etcétera.
- Las reuniones a diferentes niveles para la difusión de los contenidos del convenio.
- Los correos electrónicos para los empleados.

e) Evaluación y seguimiento. Certificaciones

El Grupo IBERDROLA dispone de procedimientos e instrumentos para seguir y evaluar las actuaciones en el ámbito de las prácticas laborales y la ética del trabajo:

- El IV Convenio Colectivo prevé la constitución de comisiones de seguimiento para regular los aspectos laborales, difundirlos entre los empleados y velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos; estas comisiones son las siguientes: Formación, Promoción, Valoración de Ocupaciones, Asuntos Sociales, Paritaria de Convenio y de Seguridad y Salud Laboral, y están formadas por igual número de representantes de la empresa y de los trabajadores.

- En *ScottishPower, The ScottishPower Company Consultative and Negotiating Machinery Constitution* especifica el papel del Consejo, además existe una Subcomisión de desarrollo de políticas que especifica los términos de referencia en relación con el desarrollo, implantación y seguimiento de las políticas actuales y futuras de la empresa. Adicionalmente, en cada Negocio existen comisiones cuyas funciones consisten en:

- Asegurar el mejor funcionamiento posible entre la empresa, los sindicatos y los empleados.
- Facilitar la discusión y consulta acerca de asuntos relacionados con la salud, seguridad, prestaciones sociales, formación y desarrollo de los empleados.
- Investigar acerca de las diferencias de entendimiento que pudiesen aparecer entre el Negocio y los sindicatos en relación con los términos y condiciones de los empleados cubiertos por el convenio, para solucionar el asunto y comunicar por escrito el resultado a las partes afectadas.

- Las empresas que forman parte de Energy East disponen de diversos comités mixtos para tratar temas de interés mutuo y velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos por las empresas. Los principales comités de Energy East son: *Open Items Meeting*, comité regional de negocio, de seguridad y salud, de promoción, de beneficios, de negociación, de pensiones y el de ropa de trabajo.

- Las empresas del IV Convenio Colectivo en España e IBERDROLA Ingeniería y Construcción, S.A. asumieron el IV Acuerdo Nacional de Formación Continua, publi-

cado en el Boletín Oficial del Estado nº 73, de 27 de marzo de 2006, de conformidad al Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, que regula el subsistema de formación profesional para el empleo y la Orden del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales 2307/2007, de 27 de julio, que regula la financiación de las acciones formativas. Durante el año 2008 no se produjo ningún cambio en la normativa y se realizaron 26 inspecciones sobre cursos pertenecientes al Plan de Formación de dicho ejercicio.

- En el año 2006, las empresas IBERDROLA, S.A., IBERDROLA Generación, S.A. e IBERDROLA Distribución Eléctrica, S.A. obtuvieron el certificado de Empresa Familiarmente Responsable, según la Norma 1000-1, otorgado por la Fundación + Familia y apoyado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Asimismo, en el año 2007 lograron dicha certificación las empresas IBERDROLA Renovables, S.A. e IBERDROLA Operación y Mantenimiento, S.A. Todas las empresas certificadas han renovado dichas certificaciones anualmente. En el año 2008, IBERDROLA Ingeniería y Construcción, S.A. se encontraba en proceso de certificación.

El certificado de Empresa Familiarmente Responsable reconoce a las entidades que más han contribuido a la conciliación de la vida personal y laboral, a través de la valoración de distintos factores como la estabilidad en el empleo, la flexibilidad de horarios o el apoyo a la integración, a la familia y a la igualdad de oportunidades y reconoce el impulso de la Empresa en favor de la igualdad de género, con una progresiva incorporación de mujeres a puestos de responsabilidad. La certificación se basa en el análisis, mediante una auditoría externa, realizada por Lloyd's, de los procesos y resultados de las políticas y medidas familiarmente responsables desarrolladas en la Empresa.

Auditoría Interna, como parte activa del proceso, realiza las auditorías internas exigidas por el propio proceso de certificación previas a las auditorías externas realizadas por Lloyd's, evaluando el grado de implantación del Modelo de Empresa Familiarmente Responsable y asegurando el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

- En el ámbito de la prevención, a lo largo de 2008 la entidad auditora externa TÜV-Rheinland renovó la auditoría de los sistemas de gestión según la norma OSHAS 18001 de las empresas: IBERDROLA, S.A., IBERDROLA Generación, S.A. e IBERDROLA Distribución Eléctrica, S.A. y realizó la auditoría de IBERDROLA Renovables, S.A. Del mismo modo, TÜV-Rheinland ha realizado las visitas de auditoría de seguimiento de la certificación OSHAS 18001 de las empresas: IBERDROLA, S.A., IBERDROLA



Generación, S.A., IBERDROLA Distribución Eléctrica, S.A., e IBERDROLA Operación y Mantenimiento, S.A., renovando la certificación OHSAS de IBERDROLA Operación y Mantenimiento S.A.

IBERDROLA Ingeniería y Construcción, S.A. está certificada por la empresa auditora AUDELCO, empresa homologada por el Ministerio de Trabajo, por la norma OHSAS 18001 desde septiembre de 2002 y renueva este certificado cada tres años sometiendo el sistema a una auditoría anual de seguimiento.

El sistema de gestión de la prevención de ScottishPower implantado en cada negocio es auditado por la organización corporativa de Seguridad y Salud de dicha empresa. Algunas instalaciones y negocios están certificados según el estándar OHSAS 18001, habiéndose lanzado un proyecto para conseguir la certificación por un organismo externo e independiente de todos los negocios de ScottishPower a finales de 2009.

IBERDROLA está certificada como Empresa Familiarmente Responsable

Aspectos del Proyecto Glocal de IBERDROLA

La nueva realidad del Grupo, cada vez más internacional y global, obliga a ampliar el enfoque en la política de recursos humanos. Uno de los ejes de este nuevo enfoque es el Plan de Movilidad Internacional (Glocal) que establece un marco de actuación común a todas las empresas del Grupo.

• **IDENTIFICAR OPORTUNIDADES:** coordinar la identificación y aprovechamiento de oportunidades de movilidad entre las distintas empresas del Grupo.

• **SERVICIO DE CALIDAD:** para el empleado que se encuentra trabajando fuera de su país.

• **EQUIDAD:** velar por la aplicación equitativa de las condiciones de movilidad, de acuerdo con las necesidades y circunstancias de la actividad que la genera.

El sistema de gestión de la prevención de Energy East es auditado por su empresa aseguradora.

• En el ámbito de la formación, en el año 2007 se implantó un modelo único de gestión de la formación en IBERDROLA. Este proceso culminó con la obtención del Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio Interno de Formación tras la correspondiente auditoría por parte de AENOR. Esta certificación aplica a las empresas: IBERDROLA, S.A., IBERDROLA Generación, S.A., IBERDROLA Distribución Eléctrica, S.A., IBERDROLA Operación y Mantenimiento, S.A., IBERDROLA Renovables, S.A. e IBERDROLA Ingeniería y Construcción, S.A. y ha sido renovado a finales del año 2008.

f) Reconocimientos y éxitos

Con la puesta en práctica de las políticas establecidas, se ha conseguido que el compromiso de diálogo social con los sindicatos y los mecanismos de negociación y resolución de conflictos pactados contribuyan a garantizar un buen ambiente laboral, lo que se ha traducido en la presencia de un clima social favorable.

Externamente, las actividades del Grupo en el ámbito laboral han tenido un reconocimiento explícito, habiéndose obtenido varios premios y galardones en los ámbitos de la conciliación, la prevención, la racionalización de horarios o el compromiso social en general, que se relacionan en el apartado 2.10 del presente informe.

g) Riesgos y oportunidades

• **Control y Gestión de Riesgos.** La política general de control y gestión de riesgos del Grupo IBERDROLA se describe en el apartado 1.2 del presente informe y tiene en consideración los asociados a la dimensión laboral de la empresa. En el ámbito del IV Convenio Colectivo, a lo largo del año 2008 se han mantenido las acciones necesarias para minimizar los riesgos relativos a la seguridad y mejorar los índices de accidentalidad y la seguridad en el trabajo y se han realizado las actuaciones formativas necesarias al respecto.

• **Proyecto Glocal.** La nueva realidad del Grupo, cada vez más internacional y global, obliga a ampliar el enfoque en la política de recursos humanos aprovechando las nuevas oportunidades que esta realidad aflora. Uno de los ejes de este nuevo enfoque es el Plan de Movilidad Internacional (Glocal), aprobado e implantado en septiembre 2008. En él se establece un marco de actuación común a todas las empresas del Grupo para la identificación, gestión y aprovechamiento de oportunidades de desarrollo profesional de los empleados a través de la movilidad entre paí-

ses. Los aspectos principales en los que se focaliza su acción son:

-Coordinar la identificación y aprovechamiento de oportunidades de movilidad entre las distintas empresas del Grupo.
-Proporcionar un servicio cercano y de calidad al empleado que se encuentra trabajando fuera de su país.
-Velar por la aplicación equitativa de las condiciones de movilidad, de acuerdo con las necesidades y circunstancias de la actividad que la genera.

• **Procedimientos organizativos.** La necesidad de consolidar el ambicioso proyecto, definido en el Plan Estratégico del Grupo IBERDROLA, hizo que en el último trimestre del año 2008 se produjera un cambio dentro del ámbito de recursos humanos para mejorar el diseño de la organización, actualizar su funcionamiento al integrar en la estructura organizativa a todas las empresas del Grupo y facilitar el logro de los objetivos marcados. Para ello se creó la figura del Director de Recursos Humanos de todo el Grupo, de quien tienen dependencia directa los directores de Recursos Humanos de España, el Reino Unido y los Estados Unidos de América.

• **Encuesta de Percepción.** A lo largo del último trimestre del año 2008, se puso en marcha un estudio cuyo objetivo era conocer la percepción de los empleados respecto a los cambios surgidos tras el proceso de integración de todas las compañías que forman parte del Grupo IBERDROLA. En el estudio participaron todos los profesionales de las empresas del IV Convenio Colectivo e IBERDROLA Ingeniería y Construcción, S.A. en España, el Reino Unido y Renovables de Estados Unidos de América. Por lo reciente de la integración con Energy East esta empresa no fue incluida en el estudio.

El Proyecto Glocal establece un marco de actuación común a todas las empresas del Grupo

2. INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

El alcance del perímetro social se establece en el apartado 3.6: Cobertura del Informe.

Aspecto: Empleo

LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.

| Desglose del colectivo de trabajadores | | | | | | | | | |
|--|--------|-------------------|------------------|--------|-------------------|------------------|--------|-------------------|------------------|
| Por tipo de empleo | 2008 | | | 2007 | | | 2006 | | |
| | Total | A tiempo completo | A tiempo parcial | Total | A tiempo completo | A tiempo parcial | Total | A tiempo completo | A tiempo parcial |
| España | 10.813 | 10.749 | 64 | 10.376 | 10.326 | 50 | 10.171 | 10.120 | 51 |
| Reino Unido | 8.958 | 7.839 | 1.119 | 9.487 | 8.342 | 1.145 | N/A | N/A | N/A |
| EE UU | 5.921 | 5.875 | 46 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| Latinoamérica | 2.899 | 2.898 | 1 | 3.097 | 3.096 | 1 | 3.039 | 3.038 | 1 |
| Grupo IBERDROLA Renovables | 1.890 | 1.879 | 11 | 1.154 | 1.144 | 10 | 416 | 416 | 0 |
| Perímetro social | 30.481 | 29.240 | 1.241 | 24.114 | 22.908 | 1.206 | 13.626 | 13.574 | 52 |
| Por tipo de contrato | Total | Temporal | Indefinido | Total | Temporal | Indefinido | Total | Temporal | Indefinido |
| España | 10.813 | 282 | 10.531 | 10.376 | 1.249 | 9.127 | 10.171 | 1.005 | 9.166 |
| Reino Unido | 8.958 | 133 | 8.825 | 9.487 | 143 | 9.344 | N/A | N/A | N/A |
| EE UU | 5.921 | 10 | 5.911 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| Latinoamérica | 2.899 | 53 | 2.846 | 3.097 | 32 | 3.065 | 3.039 | 74 | 2.965 |
| Grupo IBERDROLA Renovables | 1.890 | 43 | 1.847 | 1.154 | 37 | 1.117 | 416 | 28 | 388 |
| Perímetro social | 30.481 | 521 | 29.960 | 24.114 | 1.461 | 22.653 | 13.626 | 1.107 | 12.519 |

| Desglose del colectivo de trabajadores por categorías y sexos | | | | | | | | | |
|---|--------|--------|--------|-------------|-------|------|-------|------|------|
| | España | | | Reino Unido | | | EE UU | | |
| | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 |
| Plantilla total | 10.813 | 10.376 | 10.171 | 8.958 | 9.487 | N/A | 5.921 | N/A | N/A |
| Por sexos | | | | | | | | | |
| Hombres | 8.990 | 8.693 | 8.610 | 5.946 | 6.214 | N/A | 4.044 | N/A | N/A |
| Mujeres | 1.823 | 1.683 | 1.561 | 3.012 | 3.273 | N/A | 1.877 | N/A | N/A |
| Por categorías | | | | | | | | | |
| Hombres | | | | | | | | | |
| Directivos | 409 | 403 | 393 | 329 | 320 | N/A | 255 | N/A | N/A |
| Titulados superiores | 1.574 | 1.350 | 1.236 | 1.071 | 1.002 | N/A | 361 | N/A | N/A |
| Titulados medios | 1.801 | 1.743 | 1.707 | 1.229 | 1.205 | N/A | 613 | N/A | N/A |
| Prof. de oficio | 5.206 | 5.197 | 5.274 | 3.317 | 3.687 | N/A | 2.815 | N/A | N/A |
| Mujeres | | | | | | | | | |
| Directivos | 43 | 42 | 37 | 105 | 97 | N/A | 93 | N/A | N/A |
| Titulados superiores | 723 | 636 | 538 | 341 | 353 | N/A | 229 | N/A | N/A |
| Titulados medios | 303 | 273 | 248 | 449 | 474 | N/A | 341 | N/A | N/A |
| Prof. de oficio | 754 | 732 | 738 | 2.117 | 2.349 | N/A | 1.214 | N/A | N/A |

| Desglose del colectivo de trabajadores por categorías y sexos | | | | | | | | | |
|---|---------------|-------|-------|----------------------------|-------|------|------------------|--------|--------|
| | Latinoamérica | | | Grupo IBERDROLA Renovables | | | Perímetro social | | |
| | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 |
| Plantilla total | 2.899 | 3.097 | 3.039 | 1.890 | 1.154 | 416 | 30.481 | 24.114 | 13.626 |
| Por sexos | | | | | | | | | |
| Hombres | 2.270 | 2.448 | 2.403 | 1.433 | 863 | 336 | 22.683 | 18.218 | 11.349 |
| Mujeres | 629 | 649 | 636 | 457 | 291 | 80 | 7.798 | 5.896 | 2.277 |
| Por categorías | | | | | | | | | |
| Hombres | | | | | | | | | |
| Directivos | 209 | 220 | 221 | 274 | 155 | 37 | 1.476 | 1.098 | 651 |
| Titulados superiores | 442 | 471 | 456 | 282 | 209 | 100 | 3.730 | 3.032 | 1.792 |
| Titulados medios | 999 | 1.053 | 1.090 | 218 | 175 | 30 | 4.860 | 4.176 | 2.827 |
| Prof. de oficio | 620 | 704 | 636 | 659 | 324 | 169 | 12.617 | 9.912 | 6.079 |
| Mujeres | | | | | | | | | |
| Directivos | 51 | 48 | 46 | 57 | 20 | 4 | 349 | 207 | 87 |
| Titulados superiores | 255 | 251 | 245 | 174 | 112 | 50 | 1.722 | 1.352 | 833 |
| Titulados medios | 201 | 168 | 202 | 100 | 81 | 5 | 1.394 | 996 | 455 |
| Prof. de oficio | 122 | 182 | 143 | 126 | 78 | 21 | 4.333 | 3.341 | 902 |

| Desglose del colectivo de trabajadores por grupos de edad | | | | | | | | | |
|---|--------|--------|--------|-------------|-------|------|-------|------|------|
| | España | | | Reino Unido | | | EE UU | | |
| | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 |
| Plantilla total | 10.813 | 10.376 | 10.171 | 8.958 | 9.487 | N/A | 5.921 | N/A | N/A |
| Por tramos de edad | | | | | | | | | |
| Hasta 30 | 1.852 | 1.810 | 1.535 | 1.915 | 2.285 | N/A | 531 | N/A | N/A |
| Entre 31 y 50 | 5.476 | 5.427 | 5.419 | 5.067 | 5.400 | N/A | 3.028 | N/A | N/A |
| Más de 50 | 3.485 | 3.139 | 3.217 | 1.976 | 1.802 | N/A | 2.362 | N/A | N/A |

| Desglose del colectivo de trabajadores por grupos de edad | | | | | | | | | |
|---|---------------|-------|-------|----------------------------|-------|------|------------------|--------|--------|
| | Latinoamérica | | | Grupo IBERDROLA Renovables | | | Perímetro social | | |
| | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 |
| Plantilla total | 2.899 | 3.097 | 3.039 | 1.890 | 1.154 | 416 | 30.481 | 24.114 | 13.626 |
| Por tramos de edad | | | | | | | | | |
| Hasta 30 | 636 | 728 | 689 | 599 | 366 | 197 | 5.533 | 5.189 | 2.421 |
| Entre 31 y 50 | 1.692 | 1.869 | 1.935 | 1.088 | 668 | 189 | 16.351 | 13.364 | 7.543 |
| Más de 50 | 571 | 500 | 415 | 203 | 120 | 30 | 8.597 | 5.561 | 3.662 |

LA2. Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.

| Bajas desglosadas | | | | | | | | | |
|--------------------------------|--------|--------|--------|-------------|-------|------|-------|------|------|
| | España | | | Reino Unido | | | EE UU | | |
| | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 |
| Plantilla total | 10.813 | 10.376 | 10.171 | 8.958 | 9.487 | N/A | 5.921 | N/A | N/A |
| Bajas por sexo | | | | | | | | | |
| Hombres | 176 | 611 | 458 | 762 | 720 | N/A | 53 | N/A | N/A |
| Mujeres | 52 | 93 | 62 | 473 | 516 | N/A | 13 | N/A | N/A |
| Bajas por sexos en % | | | | | | | | | |
| Hombres | 1,96 | 7,03 | 5,32 | 12,82 | 11,59 | N/A | 1,31 | N/A | N/A |
| Mujeres | 2,85 | 5,53 | 3,97 | 15,70 | 15,77 | N/A | 0,69 | N/A | N/A |
| Por tramos de edad | | | | | | | | | |
| Hasta 30 | 64 | 97 | 62 | 593 | 628 | N/A | 9 | N/A | N/A |
| Entre 31 y 50 | 97 | 111 | 88 | 475 | 448 | N/A | 24 | N/A | N/A |
| Mayor de 50 | 67 | 496 | 370 | 167 | 160 | N/A | 33 | N/A | N/A |
| Por tramos de edad en % | | | | | | | | | |
| Hasta 30 | 3,46 | 5,36 | 4,04 | 30,97 | 27,48 | N/A | 1,69 | N/A | N/A |
| Entre 31 y 50 | 1,77 | 2,05 | 1,62 | 9,37 | 8,30 | N/A | 0,79 | N/A | N/A |
| Mayor de 50 | 1,93 | 15,79 | 11,51 | 8,45 | 8,88 | N/A | 1,40 | N/A | N/A |

| Bajas desglosadas | | | | | | | | | |
|--------------------------------|---------------|-------|-------|----------------------------|-------|-------|------------------|--------|--------|
| | Latinoamérica | | | Grupo IBERDROLA Renovables | | | Perímetro social | | |
| | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 |
| Plantilla total | 2.899 | 3.097 | 3.039 | 1.890 | 1.154 | 416 | 30.481 | 24.114 | 13.626 |
| Bajas por sexo | | | | | | | | | |
| Hombres | 141 | 166 | 157 | 85 | 52 | 13 | 1.217 | 1.549 | 628 |
| Mujeres | 62 | 52 | 47 | 37 | 13 | 4 | 637 | 674 | 113 |
| Bajas por sexos en % | | | | | | | | | |
| Hombres | 6,21 | 6,80 | 6,53 | 5,93 | 6,03 | 3,87 | 5,37 | 8,50 | 5,53 |
| Mujeres | 9,81 | 8,03 | 7,39 | 8,10 | 4,47 | 5,00 | 8,17 | 11,43 | 4,96 |
| Por tramos de edad | | | | | | | | | |
| Hasta 30 | 74 | 80 | 57 | 44 | 18 | 6 | 784 | 823 | 125 |
| Entre 31 y 50 | 84 | 102 | 97 | 64 | 40 | 6 | 744 | 701 | 191 |
| Mayor de 50 | 45 | 36 | 50 | 14 | 7 | 5 | 326 | 699 | 425 |
| Por tramos de edad en % | | | | | | | | | |
| Hasta 30 | 11,68 | 11,05 | 8,27 | 7,35 | 4,92 | 3,05 | 14,18 | 15,87 | 5,16 |
| Entre 31 y 50 | 4,95 | 5,45 | 4,99 | 5,88 | 5,99 | 3,17 | 4,55 | 5,25 | 2,53 |
| Mayor de 50 | 7,81 | 7,22 | 12,08 | 6,90 | 5,83 | 16,67 | 3,79 | 12,57 | 11,61 |

LA3. Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.

Para los trabajadores de las empresas del IV Convenio Colectivo no existe ninguna diferencia entre los beneficios ofrecidos a los empleados a tiempo parcial frente a los que se ofrecen a los empleados a tiempo completo.

Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores

LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.

| Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo | | | |
|--|-------|-------|-------|
| | 2008 | 2007 | 2006 |
| España | 95,02 | 95,34 | 95,02 |
| Reino Unido | 83,24 | 83,42 | N/A |
| EE UU | 58,40 | N/A | N/A |
| Latinoamérica | 87,86 | 87,52 | 86,24 |
| Grupo IBERDROLA Renovables | 47,25 | 46,62 | 83,65 |
| Perímetro social | 80,80 | 87,31 | 92,71 |

En general, los convenios aplican a todos los trabajadores que prestan servicio bajo la dependencia y por cuenta de las empresas señaladas, independientemente de la modalidad contractual concertada, el grupo profesional asignado, la ocupación o el puesto de trabajo desempeñado. Sin embargo, cuestiones relacionadas con la propia organización empresarial, con la legisla-

ción de cada país, o incluso con los usos y costumbres de los países, hacen que determinados colectivos quedan expresamente excluidos del alcance de los convenios colectivos: por ejemplo, en España quedan fuera del convenio los directivos.

LA5. Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.

En la actualidad no está regulado un plazo mínimo para realizar la comunicación formal de los cambios organizativos que se producen en las empresas del Grupo. Sin embargo, cuando sucede algún hecho relevante es habitual notificarlo a los colectivos afectados con la suficiente antelación para que éstos puedan actuar con las debidas garantías y cumplir así, si procediera, los plazos que la ley establezca.

Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo

LA6. Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.

| Porcentaje de empleados representados en comités de seguridad y salud | | | |
|--|-------|--------|-------|
| | 2008 | 2007 | 2006 |
| España | 96,44 | 94,12 | 94,43 |
| Reino Unido | 100,0 | 100,00 | N/A |
| EE UU | 90,51 | N/A | N/A |
| Latinoamérica | 83,90 | 85,05 | 85,34 |
| Grupo IBERDROLA Renovables | 78,78 | 91,51 | 96,39 |
| Perímetro social | 94,05 | 95,14 | 92,46 |

LA7. Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.

| Accidentalidad | | | |
|----------------------------|------|------|------|
| Nº accidentes | 2008 | 2007 | 2006 |
| España | 168 | 188 | 204 |
| Reino Unido | 292 | 213 | N/A |
| EE UU | 75 | N/A | N/A |
| Latinoamérica | 36 | 52 | 58 |
| Grupo IBERDROLA Renovables | 12 | 11 | 11 |
| Perímetro social | 583 | 464 | 273 |

| Accidentalidad | | | | | | | | | |
|----------------------------|--------|----------|----------|--------|----------|----------|--------|----------|----------|
| | 2008 | | | 2007 | | | 2006 | | |
| | Mortal | Con baja | Sin baja | Mortal | Con baja | Sin baja | Mortal | Con baja | Sin baja |
| España | 0 | 77 | 91 | 0 | 77 | 111 | 2 | 102 | 100 |
| Reino Unido | 0 | 18 | 274 | 0 | 22 | 191 | N/A | N/A | N/A |
| EE UU | 0 | 18 | 57 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| Latinoamérica | 0 | 25 | 11 | 0 | 33 | 19 | 1 | 39 | 19 |
| Grupo IBERDROLA Renovables | 0 | 5 | 7 | 0 | 4 | 7 | 0 | 4 | 7 |
| Perímetro Social | 0 | 143 | 440 | 0 | 136 | 328 | 3 | 145 | 126 |

| Accidentalidad y absentismo | | | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|-------------|----------|------|----------|------|------|
| | España | | | Reino Unido | | | EE UU | | |
| | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 |
| Nº de muertes | | | | | | | | | |
| Empresa | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | N/A | 0 | N/A | N/A |
| Contratas | 2 | 3 | 10 | 0 | 0 | N/A | 0 | N/A | N/A |
| Nº días perdidos | 4.156 | 5.460 | 7.285 | 616 | 377 | N/A | 321 | N/A | N/A |
| Ratio accidentados (IR) | 0,89 | 0,93 | 1,24 | 0,22 | 0,25 | N/A | 1,25 | N/A | N/A |
| Ratio enfermedades profesionales (ODR) | 0,03 | 0 | 0,01 | 0,04 | 0,07 | N/A | 0,63 | N/A | N/A |
| Ratio de días perdidos (LDR) | 47,58 | 66,27 | 86,55 | 7,47 | 4,37 | N/A | 22,33 | N/A | N/A |
| Absentismo | | | | | | | | | |
| Nº bajas al año | 3.370 | 3.925 | 3.397 | 5.867 | 4.810 | N/A | 4.331 | N/A | N/A |
| Jornadas perdidas | 88.302 | 91.398 | 95.271 | 119.587 | 87.966 | N/A | 10.942 | N/A | N/A |
| Personas equivalentes | 241,92 | 250,41 | 261,02 | 327,64 | 241 | N/A | 29,98 | N/A | N/A |
| Ratio de absentismo (AR) | 7.753,20 | 8.843,73 | 9.026,08 | 11.619,86 | 8.149,30 | N/A | 6.089,60 | N/A | N/A |

| Accidentalidad y absentismo | | | | | | | | | |
|--|---------------|----------|----------|----------------------------|--------|------|------------------|----------|----------|
| | Latinoamérica | | | Grupo IBERDROLA Renovables | | | Perímetro social | | |
| | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 |
| Nº de muertes | | | | | | | | | |
| Empresa | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Contratas | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 0 | 5 | 8 | 15 |
| Nº días perdidos | 871 | 1.953 | 4.609 | 36 | 28 | 28 | 6.000 | 7.818 | 11.922 |
| Ratio accidentados (IR) | 1,39 | 1,18 | 1,45 | 0,33 | 0,44 | 1,41 | 0,66 | 0,66 | 1,29 |
| Ratio enfermedades profesionales (ODR) | 1,64 | 2,32 | 3,19 | 0 | 0 | 0 | 0,21 | 0,34 | 0,77 |
| Ratio de días perdidos (LDR) | 48,11 | 70,32 | 169,05 | 2,35 | 3,09 | 9,9 | 27,58 | 38,03 | 104,34 |
| Absentismo | | | | | | | | | |
| Nº bajas al año | 838 | 760 | 895 | 246 | 43 | 0 | 14.652 | 9.538 | 4.292 |
| Jornadas perdidas | 11.913 | 13.866 | 9.522 | 3.309 | 571 | 0 | 234.053 | 193.801 | 104.793 |
| Personas equivalentes | 32,64 | 38,32 | 26,09 | 9,07 | 1,57 | 0 | 641,25 | 531,30 | 287,11 |
| Ratio de absentismo (AR) | 6.400,37 | 4.463,45 | 3.134,77 | 1.715,87 | 500,18 | 0 | 8.583,65 | 7.636,63 | 7.494,51 |

En el año 2008, no se dispone de datos de Grecia, Polonia y Francia.

LA8. Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.

través de la realización de exámenes médicos periódicos con campañas sanitarias y de vacunación para prevenir patologías específicas, prestando la atención sanitaria precisa ante la aparición de cualquier problema de salud de los trabajadores durante su periodo de trabajo.

En materia de salud laboral los servicios médicos propios son los responsables de vigilar la salud de los empleados a

La mayoría de las empresas del Grupo IBERDROLA realizan el seguimiento preventivo de la salud de sus trabajadores.

En relación con enfermedades graves, el área de salud laboral de las empresas adscritas al IV Convenio Colectivo realiza exámenes específicos a los trabajadores para prevenir la arterioesclerosis, cáncer de próstata, diabetes, hipertensión arterial, y tabaquismo. La incidencia del VIH/Sida es muy escasa y se trata de manera individualizada manteniendo un completo nivel de confidencialidad.

Los servicios de asistencia sanitaria públicos se complementan con los seguros médicos que las empresas del IV Convenio Colectivo ofrecen en sus beneficios sociales. Además, los principales centros de trabajo en España y el Reino Unido disponen de servicios médicos en los que atienden a los empleados durante la jornada laboral.

ScottishPower dispone de un conjunto de políticas y procedimientos que complementan los contenidos de su convenio colectivo en materia de prevención de riesgos laborales y protección de la salud. Publicadas en su página web (www.scottishpower.com), destacan:

- Política sobre temas relacionados con el consumo de alcohol y de drogas de los empleados.
- Seguimiento periódico de la salud de los trabajadores, especialmente de aquellos cuya actividad esté más expuesta a sufrir riesgos.
- Política sobre el tabaco para afirmar el compromiso de la empresa en relación con la protección del medio ambiente en beneficio de sus trabajadores y de las visitas.

Durante 2008, en las empresas adscritas al IV Convenio Colectivo, además del seguimiento habitual de la salud de los trabajadores se han realizado las siguientes pruebas complementarias de carácter preventivo: 6.964 controles de diabetes, 6.661 de hipertensión, 6.986 de arterioesclerosis, 2.584 de cáncer de próstata y 1.800 de tabaquismo. En ScottishPower a lo largo del año se ha prestado asesoramiento médico específico a 2.653 empleados. En Energy East como complemento de su actividad preventiva se han realizado 223 audiometrías y 107 exploraciones de la función pulmonar.

LA9. Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.

La responsabilidad de la prevención de riesgos reside en los máximos directivos de las diferentes unidades de negocio.

Los órganos de coordinación y seguimiento de la implantación de criterios y procedimientos preventivos

son las Juntas Coordinadoras de Prevención, en estrecha relación con el Servicio de Prevención Mancomunado de IBERDROLA, S.A., IBERDROLA Distribución Eléctrica, S.A., IBERDROLA Generación, S.A., IBERDROLA Operación y Mantenimiento, S.A. e IBERDROLA Renovables, S.A.

Las empresas firmantes del IV Convenio Colectivo cuentan con 41 comités locales de seguridad asignados a los centros de trabajo y unidades administrativas; además existe un Comité Central. Todos ellos están constituidos de acuerdo con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Estos comités tienen carácter paritario, con igual número de representantes por parte de la empresa y de los trabajadores.

En el año 2008, los comités de seguridad y salud se han reunido con periodicidad trimestral y han sido el órgano más importante de consulta, participación y control del Sistema de Gestión de la Prevención de las empresas firmantes del IV Convenio Colectivo. Son el foro en el que se han establecido los acuerdos formales con los sindicatos sobre esta materia.

Las empresas firmantes del IV Convenio Colectivo disponen de un *Procedimiento de gestión, investigación y contabilización de accidentes laborales, enfermedades profesionales e incidentes* que asegura el cumplimiento estricto de los trámites relacionados con ellos. Las enfermedades profesionales, los accidentes de trabajo y los incidentes son comunicados al Servicio de Prevención, a la autoridad laboral y a los representantes de los trabajadores. En las reuniones de los comités de seguridad y salud se realiza el seguimiento de la accidentalidad y se analizan los accidentes y sus causas. El proceso de comunicación de accidentes está descrito en los procedimientos que constituyen el Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales, que es auditado periódicamente.

Aspecto: Formación y educación

LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.

| Promedio de horas de formación por empleado | | | | | | | | | |
|---|--------|-------|-------|-------------|-------|------|-------|------|------|
| | España | | | Reino Unido | | | EE UU | | |
| | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 |
| Directivos | 38,15 | 35,35 | 24,64 | 28,34 | 10,87 | N/A | 42,23 | N/A | N/A |
| Titulados superiores | 66,46 | 63,13 | 44,70 | 28,34 | 10,88 | N/A | 30,58 | N/A | N/A |
| Titulados medios | 54,91 | 47,88 | 56,45 | 28,34 | 10,88 | N/A | 50,57 | N/A | N/A |
| Profesionales de oficio | 51,21 | 46,70 | 45,27 | 28,34 | 10,88 | N/A | 23,98 | N/A | N/A |

| Promedio de horas de formación por empleado | | | | | | | | | |
|---|---------------|-------|-------|----------------------------|-------|-------|------------------|-------|-------|
| | Latinoamérica | | | Grupo IBERDROLA Renovables | | | Perímetro social | | |
| | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 |
| Directivos | 38,10 | 60,97 | 44,59 | 6,46 | 6,43 | 26,27 | 28,93 | 30,49 | 31,94 |
| Titulados superiores | 47,99 | 77,07 | 63,43 | 43,24 | 43,92 | 52,62 | 49,98 | 50,97 | 50,15 |
| Titulados medios | 50,50 | 72,77 | 62,28 | 2,87 | 1,68 | 0 | 42,73 | 41,98 | 58,14 |
| Profesionales de oficio | 76,15 | 66,74 | 95,57 | 36,58 | 32,89 | 43,75 | 40,82 | 33,93 | 50,84 |

| Total de horas de formación por categoría | | | | | | | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|------------|---------------|------------|------------|
| | España | | | Reino Unido | | | EE UU | | |
| | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 |
| Directivos | 17.219 | 15.711 | 10.615 | 12.298 | 3.399 | N/A | 3.674 | N/A | N/A |
| Titulados superiores | 152.683 | 125.412 | 79.280 | 40.012 | 11.056 | N/A | 4.511 | N/A | N/A |
| Titulados medios | 115.548 | 96.547 | 110.351 | 47.549 | 13.701 | N/A | 12.061 | N/A | N/A |
| Profesionales de oficio | 305.178 | 276.844 | 272.152 | 153.981 | 49.262 | N/A | 24.154 | N/A | N/A |
| Total | 590.628 | 514.514 | 472.398 | 253.840 | 77.418 | N/A | 44.400 | N/A | N/A |

| Total de horas de formación por categoría | | | | | | | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------------------|---------------|---------------|------------------|----------------|----------------|
| | Latinoamérica | | | Grupo IBERDROLA Renovables | | | Perímetro social | | |
| | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 |
| Directivos | 9.898 | 16.365 | 11.923 | 2.137 | 1.125 | 1.077 | 45.226 | 36.600 | 23.615 |
| Titulados superiores | 33.416 | 55.624 | 44.459 | 19.719 | 14.098 | 7.893 | 250.341 | 206.190 | 131.632 |
| Titulados medios | 60.616 | 88.833 | 80.413 | 912 | 430 | 0 | 236.686 | 199.511 | 190.764 |
| Profesionales de oficio | 56.568 | 59.175 | 74.455 | 28.719 | 13.222 | 8.312 | 568.600 | 398.503 | 354.919 |
| Total | 160.498 | 219.997 | 211.250 | 51.487 | 28.875 | 17.282 | 1.100.853 | 840.804 | 700.930 |

LA11. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.

De acuerdo con los pilares básicos establecidos en el Plan Estratégico del Grupo IBERDROLA, los planes de formación de las empresas se diseñan para conseguir el desarrollo integral de las personas, mediante el per-

feccionamiento de sus competencias, conocimientos y habilidades con el fin de que se adecúen tanto a las demandas presentes y futuras de la organización, como a sus propias expectativas individuales de desarrollo profesional.

La formación tiene una relevancia estratégica para el Grupo IBERDROLA, puesto que es uno de los instrumentos esenciales que permite contar con profesio-

nales bien preparados, al dotarles de las competencias necesarias para el correcto desempeño de sus funciones actuales y propiciar su desarrollo profesional futuro.

Los contenidos de los planes de formación están vinculados al desarrollo de competencias de diferentes tipos:

- Competencias generales, que persiguen mejorar los comportamientos y las actitudes de todos los profesionales de la Empresa, con independencia de la función profesional que desarrollen.
- Competencias técnicas, referidas a las que son específicas de cada unidad de negocio y de cada puesto de trabajo.

Las acciones formativas se desarrollan e imparten bajo diferentes fórmulas:

- Diseño con medios propios o con recursos ajenos.
- Impartición con medios propios o contratación externa.
- Modalidad presencial, a distancia, mixta, o mediante teleformación.
- Desarrollo de actividades grupales fuera del aula.

Se elige una u otra modalidad en función de la competencia concreta que se quiera mejorar o desarrollar, del colectivo al que vaya dirigida la acción formativa (atendiendo a aspectos como su nivel profesional, ubicación física o grado de familiaridad con las nuevas tecnologías de la información/comunicación) o de cualquier otro tipo de elemento que se considere relevante, para hacer más eficiente el proceso formativo.

| Nº asistentes | 2008 | | | 2007 | | | 2006 | | |
|----------------------------|-----------------|-------------------|--------------------|-----------------|-------------------|--------------------|-----------------|-------------------|--------------------|
| | Cursos internos | Formación externa | Periodos sabáticos | Cursos internos | Formación externa | Periodos sabáticos | Cursos internos | Formación externa | Periodos sabáticos |
| España | 326 | 6.111 | 0 | 0 | 2.600 | 0 | 0 | 2.235 | 0 |
| Reino Unido | No disponible | No disponible | 0 | No disponible | No disponible | 0 | N/A | N/A | N/A |
| EE UU | 7.621 | 2.278 | 0 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| Latinoamérica | 2.884 | 2.430 | 0 | 1.819 | 1.221 | 0 | 1.421 | 1.092 | 0 |
| Grupo IBERDROLA Renovables | 484 | 375 | 0 | 194 | 89 | 0 | 17 | 60 | 0 |
| Perímetro social | 11.315 | 11.194 | 0 | 2.013 | 3.910 | 0 | 1.438 | 3.387 | 0 |

LA12. Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.

| Porcentaje de empleados que reciben revisiones de desempeño | 2008 | | | 2007 | | | 2006 | | |
|---|--------|--------|-------|------|------|------|------|------|------|
| | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 |
| España | 93,42 | 92,00 | 91,61 | | | | | | |
| Reino Unido | 100,00 | 100,00 | N/A | | | | | | |
| EE UU | 0 | N/A | N/A | | | | | | |
| Latinoamérica | 37,28 | 42,01 | 40,29 | | | | | | |
| Grupo IBERDROLA Renovables | 79,63 | 54,77 | 58,89 | | | | | | |
| Perímetro social | 71,01 | 86,94 | 79,17 | | | | | | |

Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades

LA13. Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

| Composición del Consejo de Administración | 2008 | | | 2007 | | | 2006 | | |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 | 2008 | 2007 | 2006 |
| Órganos de Gobierno | 15 | 15 | 15 | | | | | | |
| Por sexos | | | | | | | | | |
| Hombres | 13 | 14 | 14 | | | | | | |
| Mujeres | 2 | 1 | 1 | | | | | | |
| Por tramos de edad | | | | | | | | | |
| Hasta 30 | 0 | 0 | 0 | | | | | | |
| Entre 31 y 50 | 3 | 2 | 2 | | | | | | |
| Mayor de 50 | 12 | 13 | 13 | | | | | | |

Por razones de confidencialidad, para respetar los requisitos planteados por la legislación vigente en cada país en cuanto a protección de datos de carácter personal, los sistemas de información de las compañías que componen el Grupo IBERDROLA no reflejan su pertenencia a grupos étnicos, religiosos, etcétera.

LA14. Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

El cuadro adjunto recoge la relación entre el salario base de hombres y mujeres para titulados superiores, medios y profesionales de oficio.

| Relación de salario entre hombres y mujeres (%) | | | | | | | | | |
|---|----------------------|------------------|--------------|----------------------|------------------|--------------|----------------------|------------------|--------------|
| | 2008 | | | 2007 | | | 2006 | | |
| | Titulados superiores | Titulados medios | Prof. oficio | Titulados superiores | Titulados medios | Prof. oficio | Titulados superiores | Titulados medios | Prof. oficio |
| España | 114,69 | 101,56 | 97,90 | 114,59 | 103,44 | 98,46 | 110,47 | 105,08 | 99,18 |
| Reino Unido | 114,34 | 104,04 | 107,77 | 113,60 | 103,66 | 109,27 | N/A | N/A | N/A |
| EE UU | 112,93 | 128,60 | 128,29 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| Latinoamérica | 122,70 | 127,15 | 95,00 | 122,69 | 122,37 | 100,87 | 124,36 | 119,41 | 115,30 |
| Grupo IBERDROLA Renovables | 121,52 | 116,58 | 80,89 | 128,63 | 121,36 | 81,81 | 109,36 | 100,00 | 87,63 |
| Perímetro social | 117,87 | 94,38 | 102,64 | 122,81 | 86,66 | 89,15 | 115,17 | 114,06 | 103,24 |

Edificio corporativo (Valencia).



Los contenidos de los planes de formación se vinculan al desarrollo de las diferentes competencias



UNA POLÍTICA FIRME EN FAVOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

IBERDROLA está decididamente comprometida con el respeto por los derechos humanos, reconocidos en la Declaración Universal de las Naciones Unidas y en diferentes convenciones internacionales. A su vez, la Compañía, con sus políticas, apuesta por un marco de relaciones laborales igualitario y de respeto a la libertad de los trabajadores.

Principios de la Responsabilidad Social Corporativa

• **RESPECTAR TODOS LOS DERECHOS HUMANOS: en especial, aquellos cuya conculcación degrada al colectivo de trabajadores, y rechazar el trabajo infantil y el forzoso u obligado.**

• **DESARROLLAR UN MARCO LABORAL FAVORABLE: basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad, que promueva un entorno seguro y saludable y que facilite la comunicación con el equipo humano.**

• **DESARROLLAR PRÁCTICAS RESPONSABLES EN LA CADENA DE VALOR: estableciendo procesos transparentes, objetivos e imparciales con los suministradores y facilitando a los usuarios toda la información relevante sobre los productos y servicios comercializados.**

E. DERECHOS HUMANOS

1. ENFOQUE DE GESTIÓN

a) Políticas

El compromiso de IBERDROLA con la defensa de los derechos humanos es una de las bases sobre las que la organización se ha apoyado para ir definiendo la ética aplicada en las actividades de la empresa y, por lo tanto, los comportamientos y las actuaciones de sus profesionales.

Para asentar estas bases, el Consejo de Administración de IBERDROLA ha aprobado la Política de responsabilidad social corporativa que contiene, entre otros, los siguientes principios:

- Respetar todos los derechos humanos y, en especial, aquellos cuya conculcación degrada al colectivo de trabajadores, rechazando el trabajo infantil y el forzoso u obligado.
- Desarrollar un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad, promoviendo un entorno seguro y saludable y facilitando la comunicación con el equipo humano.
- Desarrollar prácticas responsables en la cadena de valor, estableciendo procesos transparentes, objetivos e imparciales con los suministradores y facilitando a los usuarios toda la información relevante sobre los productos y servicios comercializados.

Estos principios deben ser observados por todos los profesionales del Grupo independientemente del lugar en el que desarrollen sus actividades.

De igual forma, el Consejo de Administración también ha aprobado otras políticas que resultan complementarias de la anterior en la defensa de los derechos humanos.

Así, la Política de reclutamiento y selección establece, entre otros, el siguiente principio:

- Respetar la igualdad de oportunidades y promover la no discriminación por razón de raza, sexo, nacionalidad, religión, edad o cualquier otra condición personal, física o social. A través de ello, se garantizará la capacidad para incorporar, motivar y retener el mejor talento y mantener los principios éticos y legales esperados de una Empresa de confianza, congruente y alineada con los valores de nuestros clientes, accionistas, empleados y comunidad.

y la Política de contratación y relación con proveedores adquiere el compromiso de:

- Impulsar el cumplimiento riguroso por parte de los suministradores de las condiciones contractuales y la normativa vigente, poniendo especial atención en el respeto a los principios establecidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Estas políticas y otras también aprobadas por el Consejo de Administración de IBERDROLA pueden ser consultadas en la página web de la Compañía, www.iberdrola.com.

Para llevar a la práctica esta cultura, IBERDROLA dispone de un Código de Conducta Profesional que regula los comportamientos de todos los profesionales del Grupo y, en concreto, los relacionados con la defensa de los derechos humanos, estableciendo también mecanismos de supervisión y medidas disciplinarias.

Todo este conjunto de instrumentos garantiza el respeto de los derechos humanos, dificultando o impidiendo su conculcación, estando las prácticas de la empresa alineadas con los principios en los que se basa el "Pacto Mundial", las "Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales" y la "Declaración Tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social" de la Organización Internacional del Trabajo.

b) Aprovisionamientos

En su cadena de aprovisionamiento, IBERDROLA impulsa el comportamiento responsable de sus suministros.

IBERDROLA adecua los procesos de registro, clasificación y selección de proveedores a criterios de objetividad, imparcialidad e igualdad de oportunidades y evita cualquier conflicto en la selección de los mismos. Se promueve la publicidad y concurrencia de los procesos de selección, dentro de criterios de eficiencia de gestión.

En España, IBERDROLA utiliza para la precalificación de sus proveedores el sistema de registro denominado RePro, que es una base de datos con información actualizada de empresas, utilizada por las principales entidades del sector energético. El acceso a RePro está abierto de forma permanente para cualquier proveedor.

La Compañía informa periódicamente en el Boletín Oficial del Estado (BOE) y en el Diario Oficial de la Unión Europea (DOUE) de la utilización de este sistema para que cualquier empresa que quiera ofrecer sus servicios a IBERDROLA se registre. La Sociedad participa en RePro desde 2002 y forma parte del comité de seguimiento que adapta las necesidades en la gestión de la cadena de suministro a los requisitos e información a recopilar a los proveedores. IBERDROLA ha presidido el citado comité en el periodo 2007-2008.



En el Reino Unido, la Compañía utiliza la misma filosofía para la selección, clasificación y seguimiento de los proveedores.

Como parte de la política de compras, los proveedores se evalúan teniendo en cuenta su capacidad técnica y productiva, entre otras, y su situación en las siguientes áreas:

- Calidad.
- Seguridad y prevención de riesgos.
- Medio ambiente.
- Responsabilidad social.
- Situación económica-financiera.

Todas las licitaciones realizadas por IBERDROLA contienen cláusulas que obligan a las partes a actuar dentro de los más exigentes niveles de seguridad y respeto ambiental.

Como muestra de desempeño en esta área, en el año 2008 se han incorporado a las condiciones de contratación del Grupo, además, cláusulas específicas de responsabilidad social corporativa del proveedor (respeto y protección de los derechos humanos, eliminar toda forma de trabajo forzoso y obligatorio, evitar cualquier forma de trabajo infantil, eliminar toda práctica de discriminación, trabajar contra la corrupción, etcétera...). Las citadas condiciones y cláusulas se pueden consultar en www.iberdrola.com, área de "Proveedores".

c) Prácticas de seguridad

Las políticas y procedimientos adoptados por IBERDROLA, en materia de seguridad, son compatibles con las normas internacionales de derechos humanos y con las leyes de los países en los que se realizan las actividades.

Con la Certificación emitida por AENOR, en 2003, en base a la ISO 9001:2000, los protocolos de actuación están muy definidos e implantados. La contratación de los proveedores en materia de seguridad se lleva a cabo a través del Departamento de Compras conforme a los procedimientos de contratación existentes a nivel corporativo. Es responsabilidad de la Dirección de Seguridad Corporativa la fijación de los requisitos y criterios que deben cumplir los proveedores para ser contratados, así como la evaluación de los mismos durante el desempeño de su contrato. Las evaluaciones de los proveedores se realizan periódicamente y tienen como finalidad identificar puntos de mejora que son tratados entre los responsables de seguridad de IBERDROLA y los propios proveedores.

El personal, tanto propio como subcontratado, está cualificado en sus funciones y refuerza sus conocimientos con un riguroso plan de formación, que conlleva una evaluación y seguimiento de la misma.



A través de las auditorías realizadas al efecto, tanto internas como externas, se puede conocer el estado de la seguridad y de la involucración del personal en cada centro de trabajo, detectando los puntos fuertes y reforzando los más débiles.

Igualmente, y con el fin de obtener un punto de vista objetivo, se realiza anualmente una encuesta de satisfacción, que ayuda a conocer la percepción respecto a la labor diaria en esta área.

Las actuaciones en materia de seguridad en IBERDROLA se refieren tanto a la prestación de servicios de carácter preventivo, como a los de reacción, con los que se pretende garantizar la protección de sus activos y el normal desarrollo de las actividades de la Compañía, sin interferir en las misiones asignadas a las autoridades públicas.

El personal de seguridad al servicio de IBERDROLA, propio o subcontratado, evita el uso de la fuerza, empleándola única y exclusivamente en casos estrictamente necesarios y siempre de forma proporcional a la amenaza recibida, en defensa de la vida.

La política de seguridad de IBERDROLA facilita, mediante la implantación de procedimientos de seguridad específicos para cada situación, la adaptación a las realidades y características de los países en los que tiene presencia, ejerciendo la responsabilidad directa en aquellos casos en los que su representación sea mayoritaria, así como en aquellos otros en los que se le encomiende la gestión.

IBERDROLA pone de manifiesto que sus actividades no están desarrollándose en países envueltos en conflictos armados y, por lo tanto, no se contemplan los riesgos derivados de las posibles violaciones de derechos humanos que pudieran originarse ante estas situaciones, ante las que manifiesta su profundo rechazo.

El sistema de gestión de seguridad de IBERDROLA se encuentra en un proceso de revisión y actualización continuo, para acomodarse a las normas internacionales de derechos humanos en cada nueva acción que se pretenda acometer.

d) Comunidades locales

En la realización de sus actividades, IBERDROLA es consciente de la importancia de tener en cuenta el entorno social y las expectativas de las comunidades cercanas a las instalaciones productivas. Por ello, ha desarrollado mecanismos de diálogo y comunicación con su entorno social que implican: la apertura de vías y procedimientos para transmitir los planes de la Compañía, escuchar el posicionamiento y los argumentos de los ciudadanos

y atender sus quejas y reclamaciones. Estos procedimientos están plenamente desarrollados en España y en el Reino Unido y se desarrollan de forma creciente en algunas empresas del Grupo en Latinoamérica.

e) Responsabilidad de la organización

En el seguimiento de las políticas aprobadas, cada una de las empresas del Grupo es responsable de la aplicación de los principios de defensa de los derechos humanos.

Las prácticas de aprovisionamiento del Grupo, con excepción de los combustibles que se acopian en el Negocio correspondiente, son responsabilidad de la Dirección de Compras y Seguros, que depende directamente del Director Económico-Financiero, según la estructura definida en el apartado 2.3 de este informe.

Las prácticas de seguridad son responsabilidad de la Dirección de Seguridad Corporativa, que depende directamente del Director de Recursos Corporativos, según la estructura mencionada.

Las prácticas relacionadas con el empleo y la contratación de personas son responsabilidad de la Dirección de Recursos Humanos, que depende directamente del Director de Recursos Corporativos, según la estructura mencionada.

2. INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS

Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento

HR1. Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.

En las inversiones realizadas por IBERDROLA son de aplicación las políticas, códigos y procedimientos indicados en el "Enfoque de gestión", por lo que IBERDROLA tiene la confianza de que dichas inversiones se realizan bajo estrictos criterios de respeto a los derechos humanos, no teniendo constancia, de origen interno o externo, de actuaciones contrarias a estos derechos.

HR2. Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas en consecuencia.

En 2008 se ha incorporado una cláusula específica de Responsabilidad Social Corporativa del proveedor en las condiciones de contratación del Grupo. Estas condiciones van ligadas a los pedidos que desde la Compañía se emiten, por

lo que se puede afirmar que toda contratación lleva asociada la componente de respeto a los derechos humanos, rechazo del empleo de mano de obra infantil, eliminación de todo tipo de discriminación y trabajo forzoso, entre otros.

Las empresas participadas en Brasil establecen, con sus suministradores de materiales y de servicios, contratos de suministro que incorporan cláusulas de respeto y protección de los derechos humanos, similares a las indicadas anteriormente.

Durante el ejercicio no se ha tenido que adoptar ninguna medida disciplinaria contra ningún proveedor por vulnerar los derechos humanos.

HR3. Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.

Los empleados de IBERDROLA han sido informados de la existencia de las diferentes políticas aprobadas por el Consejo de Administración y del Código de Conducta y todas las nuevas incorporaciones reciben, junto con su contrato, un ejemplar de dicho código.

La cultura empresarial respetuosa con los derechos humanos hace que no se considere necesario, hasta el presente, una formación específica sobre este tema, aunque puedan llevarse a cabo algunas actuaciones específicas como el curso especializado de 8 horas impartido a 90 empleados de CELPE (Brasil) sobre *El acoso moral en la organización* o las casi 500 horas dedicadas por 31 empleados de Energy East en el curso *Compliance Investigation Training*.

Aspecto: No discriminación

HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.

En el Reino Unido, ScottishPower ha recibido seis denuncias bajo la "Disability Discrimination Act". En una de ellas, el tribunal ha fallado a favor de la empresa, en otra se ha llegado a un acuerdo con el demandante, dos más fueron retiradas y las dos restantes están pendientes de resolución. En esta misma empresa, se dispone internamente de un procedimiento, *Harassment Procedure*, mediante el cual se han tramitado ocho quejas, de las cuales una fue aceptada, otra está pendiente de resolución y las restantes no han sido admitidas por no ser objeto de dicho procedimiento.

Energy East está todavía inmersa en 14 procesos de esta naturaleza, todos ellos anteriores a la entrada de dicha empresa en el Grupo.

Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos

HR5. Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

No se tiene conocimiento de actividades llevadas a cabo por la Compañía en las que puedan considerarse en riesgo el derecho a la libertad de asociación o el de acogerse a los convenios colectivos.

Aspecto: Explotación infantil

HR6. Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

No se tiene conocimiento de actividades llevadas a cabo en el perímetro social que conlleven riesgo potencial de explotación infantil.

El Grupo, dentro de su Código de Conducta, manifiesta su total rechazo al trabajo infantil.

Los procesos de reclutamiento y selección realizados por las empresas del Grupo garantizan que no se produce la incorporación de menores para formar parte de la plantilla de las mismas. Además, dentro de las condiciones generales de contratación del Grupo se incluye una cláusula que señala específicamente que se evitará cualquier forma de trabajo infantil, respetando las edades mínimas de contratación de conformidad con la legislación aplicable vigente y contando con mecanismos adecuados y confiables para la verificación de la edad de los contratados.

Las empresas participadas también rechazan la utilización de trabajo infantil, que no se registra en ninguna de ellas.

Aspecto: Trabajos forzados

HR7. Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

No se tiene conocimiento de actividades llevadas a cabo en el perímetro social que tengan riesgo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido.

El Grupo, dentro de su código de conducta, manifiesta su total rechazo al trabajo forzoso u obligatorio. Además, dentro de sus condiciones generales de contratación incluye una cláusula para eliminar toda forma o modalidad de trabajo forzoso y obligatorio, entendido éste como todo trabajo o servicio exigido a un individuo bajo la amenaza de una pena cualquiera y que se obtiene de forma libre y voluntaria por el individuo. Las empresas participadas también rechazan la utilización del trabajo forzado o no consentido, que no se registra en ninguna de ellas.

Aspecto: Prácticas de seguridad

HR8. Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.

En España, IBERDROLA ha establecido un acuerdo con Cruz Roja Española para la preparación y monitorización de un curso sobre derechos humanos para el personal de IBERDROLA dedicado a actividades de seguridad. En el ejercicio 2008, 16 personas, incluyendo personal directivo, han realizado este curso, con tutores de Cruz Roja Española, y han obtenido el correspondiente certificado.

En ScottishPower, el personal subcontratado recibe formación en derechos humanos dos días cada año, por parte de su propia empresa.

En Energy East, tres personas de las seis que componen el equipo de seguridad han recibido formación en derechos humanos.

En Latinoamérica, se ha dado este tipo de formación tanto en México, donde el personal subcontratado recibe capacitación en derechos humanos durante su periodo de formación, de manera especial en lo relativo al uso del equipo policíaco, como en CELPE donde se incorpora la formación en derechos humanos dentro del curso de formación del personal subcontratado.

Aspecto: Derechos de los indígenas

HR9. Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.

Los empleados de IBERDROLA, según se recoge en su Código de Conducta Profesional, se comprometen a respetar los derechos de las minorías étnicas y de los pueblos indígenas en los lugares donde desarrollen su actividad. Existe una creciente sensibilidad social en el ámbito del comportamiento de las empresas en el ejercicio de sus actividades en los países de desarrollo. En particular, se solicita de las empresas

que informen de aquellas actividades que puedan causar afecciones en poblaciones indígenas, por considerarse que estas poblaciones pueden estar en situaciones de insuficiente protección.

IBERDROLA y sus empresas filiales y participadas no tienen instalaciones con impactos directos sobre territorios con poblaciones indígenas de acuerdo a la definición de la ONU; en alguno de los países en los que distribuye electricidad, parte de los clientes de las empresas participadas son indígenas. IBERDROLA no ha recibido ninguna denuncia relativa a este tipo de afecciones, ni está inmersa en ningún procedimiento relacionado con este tipo de actividades.

Sede de IBERDROLA (Valencia).





IBERDROLA CREA VALOR PARA LA SOCIEDAD

IBERDROLA mantiene una estrategia de fuerte implicación con las comunidades en las que opera. Su aportación a la sociedad se basa en las principales características de su actividad empresarial: ser suministrador de un producto esencial como es la energía, realizar fuertes inversiones en infraestructuras básicas, fomentar redes de proveedores locales y crear puestos de trabajo cualificados. Así, su vocación es la de ser inversor a largo plazo en los mercados donde está presente, con objeto de generar un valor económico y social sostenible.

F. SOCIEDAD

1. ENFOQUE DE GESTIÓN

IBERDROLA mantiene una estrategia de fuerte implicación con las comunidades en las que opera. La aportación de IBERDROLA a la sociedad está basada en las principales características de su propia actividad empresarial: suministro de un producto esencial como es la energía, fuertes inversiones en infraestructuras básicas, fomento de redes de proveedores locales en los países donde opera, creación de puestos de trabajo cualificados, etcétera, teniendo la vocación de ser inversor a largo plazo en las economías donde está presente, con objeto de generar un valor económico y social sostenible.

a) Políticas

De forma similar a los enfoques con los que IBERDROLA gestiona los diferentes aspectos tratados anteriormente en este informe, en su relación con la sociedad los empleados de la Compañía están sujetos tanto a lo dispuesto en el Código de Conducta Profesional, que regula sus comportamientos en este ámbito, como a la Política de Responsabilidad Social Corporativa que establece de forma explícita, entre otras cosas, que aquellos deberán:

- Cumplir la legalidad vigente en los países en los que la Compañía opera, adoptando, de forma complementaria, normas y directrices internacionales allí donde no exista un desarrollo legal adecuado.
- Favorecer la transparencia y las reglas de libre mercado, rechazando las prácticas de soborno, corrupción u otro tipo de contribuciones con la finalidad de obtener ventajas empresariales, respetando las reglas de la libre competencia.

IBERDROLA se ha dotado también de una Política contra el fraude, asumiendo el compromiso de trabajar contra el fraude en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno, desarrollando actuaciones concretas en este ámbito.

El Código de Conducta Profesional del Grupo IBERDROLA y las políticas mencionadas están disponibles en www.iberdrola.com.

b) Objetivos y desempeño

Dentro de su mencionada estrategia de implicación con las comunidades donde opera, IBERDROLA se ha fijado objetivos de creación de valor económico y social en diferentes campos de actuación. A través de acciones de patrocinio y mecenazgo, IBERDROLA colabora con administraciones, instituciones y organismos de la sociedad civil. En el "Anexo 1" de este informe se presenta un resumen de las principales actividades realizadas en 2008 en

los diferentes programas de apoyo a la comunidad. Con el objetivo de optimizar el enfoque y gestión de estas colaboraciones,

- IBERDROLA dispone de una norma interna para la selección y racionalización de actividades de patrocinio, con el fin de explicitar los criterios corporativos, fijar prioridades en las líneas de actuación (con un horizonte de cinco años) y sistematizar los procesos de realización.
- IBERDROLA ha sido empresa fundadora, junto a otras ocho empresas, del Grupo LBG-España, en 2007. El objetivo de este grupo es adaptar al entorno español y aplicar la metodología *London Benchmarking Group* (modelo LBG) de medida y evaluación de las contribuciones de las empresas a la comunidad. Este modelo es ampliamente reconocido a nivel internacional y su aplicación ayuda a IBERDROLA a mejorar la medición de resultados e impactos de sus programas sociales, tanto para la Compañía como para la comunidad.
- Para estar más cerca de las regiones en las que opera, IBERDROLA dispone de Consejos Consultivos en España (Consejo Consultivo de Castilla y León, de Andalucía y de la Comunidad Valenciana) y en el Reino Unido (Consejo Consultivo de ScottishPower), integrados por los máximos representantes de importantes grupos industriales y financieros de cada región. Sus principales objetivos son compartir proyectos empresariales, intercambiar experiencias de gestión e innovación y canalizar nuevos proyectos que contribuyan al desarrollo de las respectivas regiones.

c) Responsabilidad de la organización

Dados los diferentes aspectos considerados en el epígrafe "Sociedad", las responsabilidades organizativas correspondientes están dispersas dentro del Grupo:

- La evaluación y gestión de los impactos de las operaciones se llevan a cabo directamente por cada Negocio, en su área de actividad.
- Las actuaciones en el ámbito social disponen de varios mecanismos de gestión:
 - a) A través de la Fundación IBERDROLA en España, The ScottishPower Energy People Trust y The Green Energy Trust en el Reino Unido, y The Energy East Foundation en los Estados Unidos de América.
 - b) Directamente por IBERDROLA, mediante la Dirección de Relaciones Institucionales, que depende de la Dirección de Recursos Corporativos.
 - c) También directamente por las empresas filiales y participadas, en sus respectivas áreas de actuación.
- La Dirección de Regulación, que depende de la Dirección de Operaciones, coordina la actuación en el ámbito de las políticas públicas.
- La Dirección de Gestión de Riesgos gestiona el sistema de riesgos de la Compañía y, entre ellos, los asociados al

fraude y la corrupción, dependiendo de la Dirección Económico-Financiera.

Para identificar las responsabilidades anteriores dentro de la estructura organizativa del Grupo, puede consultarse el apartado 2.3 del presente informe.

d) Formación y sensibilización

IBERDROLA dispone de varias herramientas y procedimientos para impulsar la sensibilización de sus profesionales en los diferentes aspectos de la relación con las comunidades en las que opera:

- Las actividades de patrocinio y mecenazgo se difunden en la intranet corporativa, accesible a los empleados. En varias localidades, cada año se organizan jornadas de voluntariado en apoyo de colectivos desfavorecidos. En el ejercicio 2008 han tenido lugar siete eventos y en ellos han participado 340 voluntarios de la Compañía.
- Las políticas corporativas correspondientes han sido aprobadas por el Consejo de Administración y comunicadas a los empleados, que las tienen accesibles en la página web y en la intranet del Grupo en España.
- La aprobación del Código de Conducta Profesional ha sido comunicada a la plantilla, está disponible en la página web y un ejemplar del mismo es entregado a los nuevos empleados al firmar el contrato e incorporarse a la Compañía.
- Desde el punto de vista interno, IBERDROLA tiene rigurosos procedimientos contra la corrupción. En el ámbito de la Administración General, ha establecido procesos con el objetivo, entre otros, de erradicar el fraude. En el área de Compras, los procesos de licitación y de adjudicación están diseñados para evitar comportamientos irresponsables.
- El Código de Conducta Profesional establece el tratamiento confidencial de las irregularidades que cualquier empleado pueda detectar en relación a lo dispuesto en dicho código. Asimismo, todos los profesionales de IBERDROLA disponen de un canal para informar directamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración de irregularidades detectadas con potencial trascendencia en materia financiera o contable.

En la "Memoria de Actividades de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento 2008", disponible en la página web, puede obtenerse información adicional sobre la operativa de este canal.

IBERDROLA Inmobiliaria, S.A. tiene un riesgo específico en cuanto al blanqueo de capitales y prevención y bloqueo de la financiación del terrorismo, para cuyo control ha desarrollado un procedimiento interno y un órgano de control que vela por su cumplimiento.



e) Evaluación y seguimiento

La evaluación y seguimiento de resultados de los proyectos de patrocinio de IBERDROLA se acometen desde su unidad gestora, la Dirección de Relaciones Institucionales, que cuenta con un sistema informático de gestión especialmente diseñado para este fin.

La evaluación social de tales proyectos se realiza a través de los contactos y comunicaciones frecuentes que se mantienen con las administraciones locales y autonómicas y con instituciones y entidades de la sociedad civil, tanto la propia Dirección de Relaciones Institucionales como las Delegaciones Institucionales de IBERDROLA, existentes en las diferentes comunidades autónomas.

En el Grupo y las empresas participadas se utiliza la metodología LBG, cuyo objetivo es priorizar y evaluar los diferentes proyectos de patrocinio, así como estimar sus principales impactos a medio y largo plazo

En el ámbito de la verificación externa independiente de la información ofrecida por IBERDROLA, cabe destacar:

- El aseguramiento de la información relativa a la aplicación del modelo LBG en el año 2008, que se realizará por Corporate Citizenship.

- La verificación del “Informe de Sostenibilidad 2008”, siguiendo la Norma ISAE 3000, así como la comprobación del seguimiento de la Norma AA1000 y de la *Guía GRI (G3)*, realizadas por KPMG (ver “Anexo 4”).

f) Información adicional

En los meses finales de 2008 se han producido cambios significativos en la Fundación IBERDROLA. Se han renovado sus órganos de gobierno y su estructura directiva, nombrándose nuevos Patronato, Presidente y Director de la Fundación. También se han redefinido sus líneas de actuación para los próximos años. Se puede encontrar más información en www.iberdrola.com, apartado “Conócenos/Fundación IBERDROLA”.

2. INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA SOCIEDAD

Aspecto: Comunidad

SO1. Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.

En la realización de sus actividades, IBERDROLA es consciente de la importancia de tener en cuenta el entorno social y las expectativas de las comunidades cercanas a las instalaciones productivas. Por ello, ha desarrollado mecanismos de diálogo y comunicación con su entorno social que implican: la apertura de vías y procedimientos para transmitir los planes de la Compañía, escuchar el posicionamiento y los argumentos de los ciudadanos y atender sus quejas y reclamaciones. Estos procedimientos están plenamente desarrollados en España y en el Reino Unido y se desarrollan de forma creciente en Latinoamérica.

De forma complementaria, se adoptan medidas para promover el desarrollo del entorno. Así, se favorece el empleo local a través de las políticas de aprovisionamientos con suministradores locales, descritas en el capítulo “Dimensión económica” de este informe.

Asimismo, IBERDROLA y sus empresas filiales y participadas manifiestan su compromiso social mediante el desarrollo de programas de apoyo a la comunidad, con el objetivo de contribuir a mejorar el entorno socioeconómico de las regiones donde operan. En el “Anexo 1” se resumen estas contribuciones.

Para gestionar adecuadamente las diferentes fases de diseño, construcción, operación y cierre de las instalaciones, IBERDROLA sigue la legislación existente en cada país, desarrollando los estudios de impacto que la misma recoge.

En el ejercicio 2008, en IBERDROLA se han cerrado, como instalaciones significativas, las unidades 1 y 2 de la Central de Castellón, en España, y para su realización se ha elaborado un plan de cierre y desmantelamiento.

Aspecto: Corrupción

SO2. Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

En el marco de la visión y valores de la Compañía, de las políticas establecidas, del compromiso asumido de trabajar contra el fraude en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno, y de desarrollar a estos efectos políticas y programas concretos de actuación, el Consejo de Administración ha aprobado la política contra el fraude, disponible para los empleados en la intranet corporativa.

SO3. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.

En defensa de una actuación empresarial éticamente responsable, IBERDROLA es contraria a prácticas relacionadas con la corrupción, en cualquiera de sus formas. Desde el punto de vista externo, los empleados del Grupo deben cumplir con el Código de Conducta Profesional y las políticas empresariales aprobadas, que establecen que estas prácticas no deben utilizarse como medio para obtener beneficios personales o trato ventajoso para la Empresa.

| Número de asistentes a cursos anticorrupción | | | |
|--|------|-------|------|
| | 2008 | 2007 | 2006 |
| España | 51 | 20 | 47 |
| Reino Unido | 0 | 0 | N/A |
| EE UU | 3 | N/A | N/A |
| Latinoamérica | 75 | 1.481 | 517 |
| Grupo IBERDROLA Renovables | 201 | 0 | 0 |
| Perímetro Social | 330 | 1.501 | 564 |

SO4. Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

En España, como respuesta a un incidente de esta naturaleza ocurrido durante el ejercicio, se procedió a su resolución siguiendo los cauces legalmente establecidos.

En el Reino Unido se ha registrado también un caso, habiéndose llevado a cabo una investigación completa sobre el mismo.

De forma similar, en Energy East se han examinado seis incidentes relacionados con la corrupción: tres han sido desestimados y otros tres han requerido acciones disciplinarias.

Aspecto: Política pública

SO5. Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de *lobbying*.

IBERDROLA mantiene dos tipos de relaciones con los organismos reguladores:

- Relaciones dirigidas a conseguir que la regulación sea eficiente y permita un mercado en competencia en las actividades no sometidas a monopolio natural. Para ello se mantiene un diálogo permanente y constructivo en el que se intercambian información, conocimientos y opiniones. De esta forma, IBERDROLA conoce las inquietudes y propuestas de los organismos reguladores y les expone sus opiniones y puntos de vista en la legítima defensa de sus intereses, los de sus accionistas y sus clientes y usuarios. IBERDROLA, como criterio general, defiende que se aprueben y respeten los principios de buena regulación: proporcionalidad, eficacia y eficiencia, responsabilidad e independencia, consistencia y credibilidad y, finalmente, transparencia y claridad. En relación con aspectos concretos de la regulación energética defiende, entre otras cosas, la suficiencia tarifaria para las actividades reguladas, la eliminación de las tarifas integrales y la plena liberalización de las actividades destinadas a la generación y el suministro, la introducción de medidas de protección al consumidor vulnerable, la internalización de todos los costes, incluidos los ambientales, la promoción de las energías renovables y la eficiencia energética y la constitución del mercado único europeo.
- Aportación de toda la información que requieren los organismos reguladores, tanto para el ejercicio normal de su actividad, como la demandada de forma coyuntural.

Además de las relaciones directas con los organismos reguladores, IBERDROLA, bien directamente o a través de las empresas de su grupo empresarial, participa en el proceso regulatorio a través de asociaciones empresariales nacionales e internacionales a las que pertenece. Asimismo, está presente en foros y organizaciones de debate e investigación sobre temas regulatorios.

SO6. Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.

En el ejercicio 2008 ninguna de las empresas del Grupo ha contribuido a la financiación de partidos políticos o a organizaciones dependientes.

En el Reino Unido, ScottishPower ha contribuido con 16.138 euros a la organización de conferencias con partidos políticos, que no implican financiación de los mismos y que permiten a la empresa hacer públicos sus puntos de vista en el ámbito de sus actividades.

En los Estados Unidos de América, tanto en Energy East como en alguna de las empresas de su grupo, se constituyen los denominados *Political Action Committee* (PAC) con la finalidad de apoyar, en las elecciones, a candidatos y a partidos políticos. Las contribuciones a los PAC son voluntarias para los empleados y las empresas, cumpliéndose la legislación vigente en la materia, a través de la declaración pública de dichas actividades. Esta información es pública y está disponible en <http://soprweb.senate.gov/index.cfm?event=selectfields>.

Aspecto: Comportamiento de competencia desleal

SO7. Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.

En materia de prácticas restrictivas de la competencia, en el año 2008 la Comisión Nacional de la Competencia dictó resolución en el expediente 624/07, abierto en el ejercicio 2007 por un supuesto abuso de posición de dominio de IBERDROLA Generación, S.A. en el mercado de suministro de electricidad en restricciones técnicas, en la zona de Levante. La resolución, que impuso a IBERDROLA Generación, S.A. una sanción de 15.400.000 euros, ha sido impugnada ante los tribunales de justicia (Audiencia Nacional). La efectividad de esta sanción ha quedado en suspenso como consecuencia de la solicitud cursada por IBERDROLA Generación, S.A.

Asimismo, en el año 2008, la mercantil Sabondel, S.L. presentó frente a IBERDROLA, IBERDROLA Generación, S.A. e IBERDROLA Distribución Eléctrica, S.A. una demanda ante los tribunales civiles de Madrid por un importe de 51.253,29 euros por un supuesto abuso de posición de dominio en el mercado eléctrico. Las tres demandadas formularon declinatoria de jurisdicción a favor de los tribunales de Bilbao. La declinatoria ha sido estimada condenando a Sabondel, S.L. al pago de las costas causadas. Durante 2008 ha continuado, a su vez, la tramitación del expediente sancionador incoado en 2007 por la Comisión Nacional de Competencia, contra IBERDROLA Distribución Eléctrica, S.A., como consecuencia de la denuncia formulada por la comercializadora Céntrica Energía, S.L., (paralela a la presentada por dicha sociedad frente al resto de distribuidoras pertenecientes a grupos verticalmente integrados) por un supuesto abuso de posición de dominio en relación con el acceso masivo a su base de datos de puntos de suministro. Practicada la prueba y presentado escrito de conclusiones, está pendiente la resolución de la Comisión Nacional de la Competencia.

Posición en las políticas públicas

IBERDROLA mantiene dos tipos de relaciones con los organismos reguladores:

- **DE EFICIENCIA:** relaciones dirigidas a conseguir que la regulación sea eficiente y permita un mercado en competencia. Para ello se mantiene un diálogo permanente y constructivo en el que se intercambian información, conocimientos y opiniones.
- **DE INFORMACIÓN:** aportación de toda la información que requieren los organismos reguladores, tanto para el ejercicio normal de su actividad, como la demanda de forma coyuntural.

También en el año 2008 la mencionada comercializadora Céntrica Energía, S.L. formuló otra denuncia contra UNESA ante la misma Comisión Nacional de Competencia, por una supuesta actuación obstaculizadora de la competencia, al haber interpuesto recurso contencioso-administrativo contra la Orden Ministerial ITC/3860/2007, de 28 de diciembre, que en su disposición adicional tercera regulaba el referido acceso masivo a las bases de datos de las distribuidoras eléctricas. La Audiencia Nacional, en febrero de 2008, acordó la suspensión cautelar de esta orden, ante la apariencia de buen derecho del recurso que denunciaba la infracción de la normativa de protección de datos personales. Tras modificación de esta disposición, por Orden Ministerial 694/2008, de 15 de marzo de 2008, la Audiencia Nacional revocó la suspensión cautelar anterior, aunque la Dirección de Investigación de la CNC ha continuado el expediente sancionador.

A finales de 2007 se trató en la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo una petición de los Promotores Inmobiliarios de Valencia, relativa al tratamiento de las extensiones de red que, en opinión de los promotores, vulneraba las normas de libre competencia en el sector eléctrico español. En dicha comisión se decidió que la Comisión Europea consultara a las autoridades españolas sobre esta cuestión, la Comisión Nacional de Energía y Secretaría General de Energía. Una vez recibida la contestación de las autoridades españolas, la comisión tendrá que emitir su propia opinión y enviarla al Parlamento, que decidirá si definitivamente cierra esta petición o toma alguna otra acción en este asunto, en el que el Tribunal Supremo español, en sentencias del 25 de noviembre de 2002, ya confirmó la legalidad y constitucionalidad del régimen de extensión de red (acometidas) de la normativa eléctrica española.

Por otra parte, durante 2008 ha continuado tramitándose el procedimiento previsto en el artículo 88, apartado 2, del Tratado CE abierto por la Comisión Europea contra España (Ayuda Estatal C3/2007) en relación con la posibilidad de que el sistema de tarifas reguladas de electricidad pueda ser considerado como ayuda estatal prohibida por el tratado de la que serían beneficiarios, por un lado las empresas consumidoras finales y, por el otro, los distribuidores de electricidad. En dicho procedimiento, instado tras denuncia de las entidades Céntrica PLC y Céntrica Energía S.L., se presentaron sendos escritos de observaciones tanto de la Asociación Española de la Industria Eléctrica (UNESA), como de IBERDROLA Distribución Eléctrica, S. A., centrándose la defensa en el carácter absolutamente regulado de la actividad de distribución eléctrica en España y en la inexistencia de ventaja alguna para los distribuidores en relación con los comercializadores libres de electricidad, en definitiva considerando la no concurrencia de ayuda estatal prohibida en favor de los primeros.

En este expediente, que se circunscribe únicamente al ejercicio 2005, se espera bien el archivo, bien un resultado definitivo favorable que declare la inexistencia de ayudas ilegales en lo que a las empresas distribuidoras de electricidad se refiere.

El regulador energético británico OFGEM inició una investigación sectorial en febrero de 2008 sobre la actividad de suministro de electricidad y gas a clientes finales domésticos y pequeñas empresas. OFGEM publicó sus conclusiones preliminares en octubre de 2008 en las que señala que los seis grandes operadores de dicho mercado, entre los que se encuentra ScottishPower, han actuado competitivamente sin que se hayan advertido indicios de colusión, si bien incluye en dichas conclusiones una serie de recomendaciones para acelerar el desarrollo de la competencia efectiva en el mercado de referencia, que están siendo desarrolladas con las empresas y que se espera que se plasmen en un documento que verá la luz la próxima primavera.

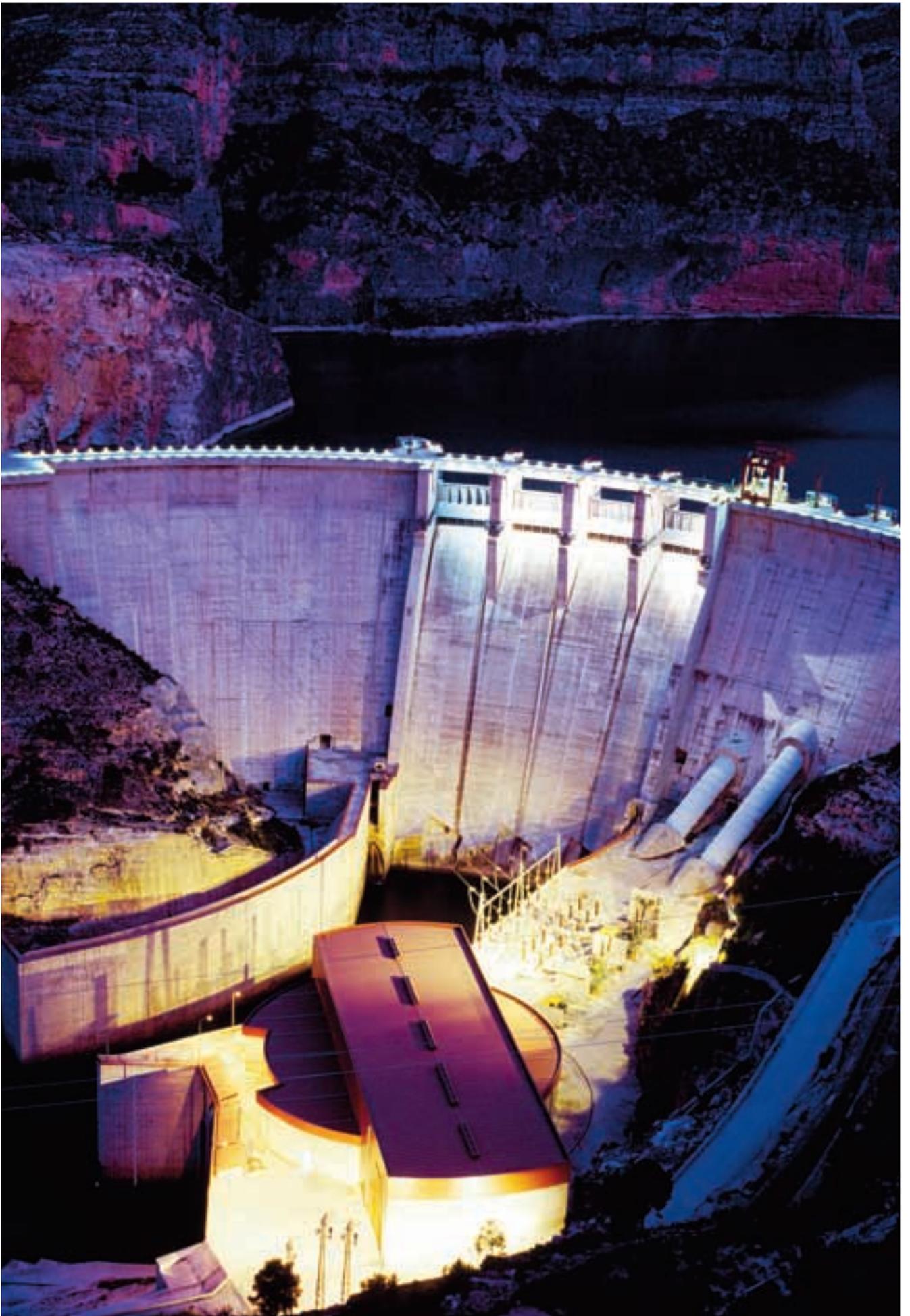
OFGEM también ha hecho público que ha cerrado, el pasado 19 de enero de 2009, el expediente que abrió a ScottishPower y a Scottish & Southern por un supuesto abuso de posición de dominio de determinadas centrales de generación en la gestión de las restricciones técnicas durante una serie de días del otoño de 2007. El expediente se inició a raíz de la denuncia de un competidor, cuya identidad no ha sido revelada, que fue presentada a principios de 2008. OFGEM, tras una larga investigación en la que ha manifestado que ha existido una buena colaboración por parte de ScottishPower (y también de Scottish & Southern), ha concluido que la probabilidad de que se haya cometido una infracción en materia de competencia es muy baja y que por ello no es procedente seguir adelante con el expediente, limitándose, en consecuencia, a anunciar que va a proponer una serie de cambios regulatorios el próximo mes de marzo para evitar, en el futuro, situaciones de precios altos en restricciones técnicas.

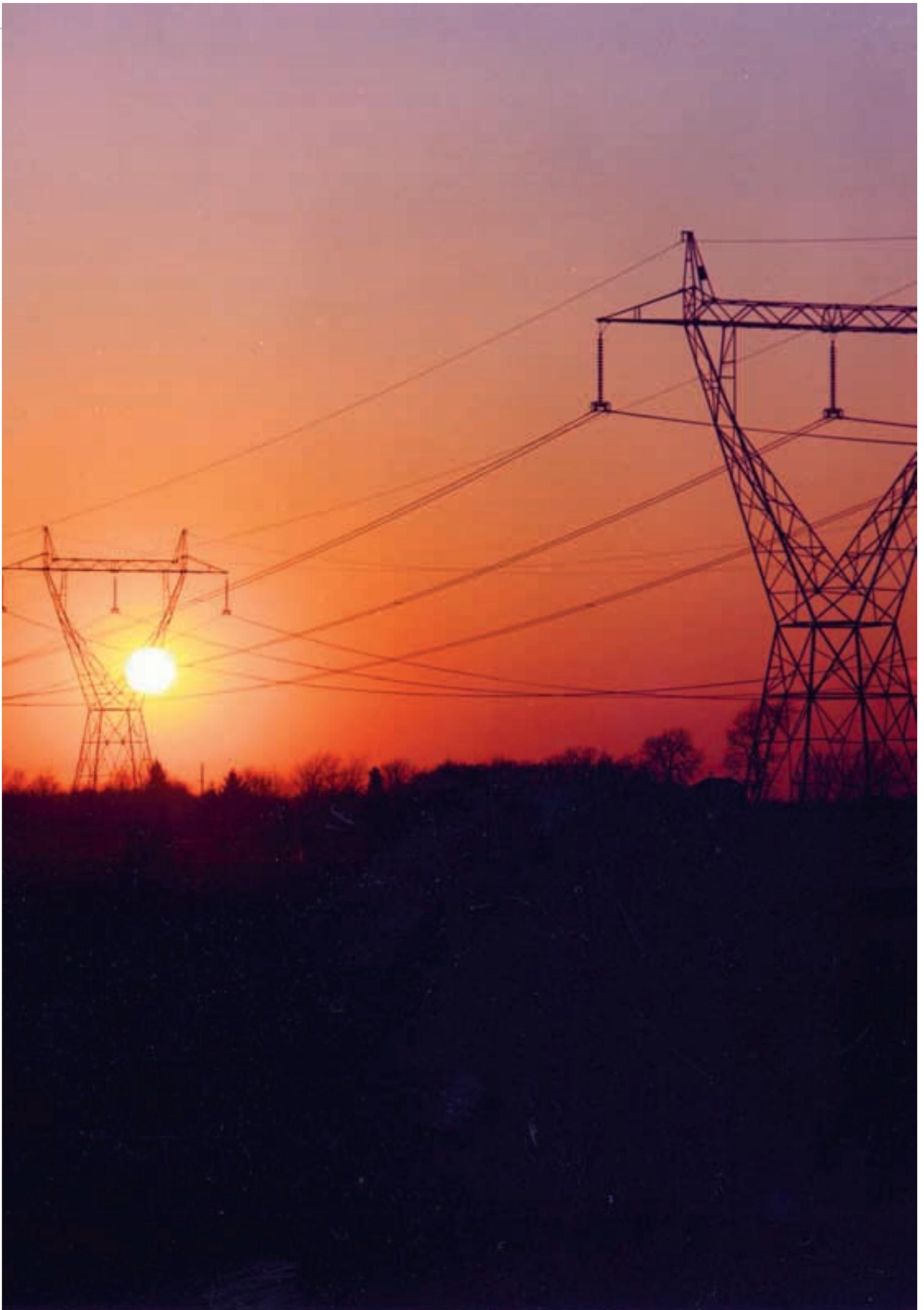
Aspecto: Cumplimiento normativo

S08. Valor monetario de las multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

Siguiendo el Protocolo Técnico para este indicador, se incluyen en el mismo las multas adicionales a las señaladas en los indicadores EN28 y PR9.

Durante el ejercicio 2008, además de la sanción recogida en el indicador S07, se han impuesto a IBERDROLA sanciones por un importe consolidado de 1.425.131 euros, de los que 33.056 euros corresponden a España y 1.392.075 euros a Latinoamérica por diversas actuaciones que han afectado a la calidad de servicio y a la protección del consumidor.





SERVICIOS Y PRODUCTOS DE CALIDAD PARA UN CONSUMO RESPONSABLE

La política comercial de IBERDROLA en relación a la responsabilidad sobre productos se basa en la fidelización de sus clientes, a través de un servicio excelente, y el desarrollo de productos que mejoren su calidad de vida y promuevan el cuidado del medio ambiente. Para lograr estos objetivos resulta clave el asesoramiento en el uso eficiente y seguro de la energía.

G. RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

1. ENFOQUE DE GESTIÓN

a) Responsabilidad en la organización

Las empresas del Grupo y las participadas cubiertas en este informe atienden en conjunto a 27,6 millones de puntos de suministro de energía, de los cuales 24,5 corresponden a energía eléctrica y 3,1 a suministro de gas.

En España, tanto la gestión de los clientes que contratan su suministro de energía eléctrica en el mercado liberalizado, como la de los clientes de gas, es responsabilidad del Negocio Liberalizado España y Portugal. En el caso de suministros de energía eléctrica a tarifa, la gestión de los clientes es responsabilidad del Negocio Redes España. Por su parte, la Dirección UK y la Dirección USA tienen la responsabilidad de atender a los clientes en el Reino Unido y los Estados Unidos de América, respectivamente. Las empresas participadas en Latinoamérica disponen de sistemas propios de gestión de sus clientes e informan de su desempeño a la Dirección de Latinoamérica.

El apartado 2.3 del presente informe recoge la estructura de IBERDROLA en la que se encuadran las direcciones mencionadas.

b) Políticas, objetivos y desempeño

La política que IBERDROLA aplica en la relación con sus clientes emana de la propia visión de IBERDROLA: *“Queremos ser la Compañía preferida por nuestro compromiso con la creación de valor, la calidad de vida de las personas y el cuidado del medio ambiente”* y está basada en la fidelización de los clientes a través de un servicio excelente y el desarrollo de productos que mejoren su calidad de vida y promuevan el cuidado del medio ambiente, siendo claves el asesoramiento tanto en el uso eficiente y seguro de la energía como en el conjunto de productos y servicios que distribuye y comercializa, así como la calidad y la protección de los derechos de los consumidores.

IBERDROLA apuesta por las fuentes de energía más eficientes y respetuosas con el medio ambiente y se compromete con la calidad del servicio, la garantía del suministro y la prevención de riesgos laborales. Para ello, es fundamental tanto la eficiencia en la gestión de los procesos de planificación, construcción, operación y mantenimiento de las redes como el seguimiento de la información relativa a los clientes, sus perfiles de consumo y sus características, para poder analizar sus necesidades y sus comportamientos de consumo, con el fin de crear, desarrollar y ofrecerles nuevos productos y servicios de valor.

Dicho esfuerzo ha propiciado un incremento en nuestra cartera de clientes en España, alcanzando 10.994.855 contratos de electricidad y 190.284 de gas.

Dentro del Negocio Redes España, como acciones reseñables a lo largo de 2008 cabe citar:

- Las inversiones en la red de IBERDROLA Distribución Eléctrica, S.A. totalizaron 751 millones de euros. Este esfuerzo inversor se ha orientado fundamentalmente a incrementar la seguridad y fiabilidad del suministro eléctrico, a reducir el impacto ambiental de las instalaciones y a garantizar la cobertura de la demanda. Se ha registrado un incremento del 4,5% de la potencia instalada, notablemente superior al crecimiento de la demanda registrado. Gracias a este esfuerzo inversor se han logrado los mejores registros históricos de calidad de suministro. El indicador TIEPI (Tiempo de Interrupción Equivalente de la Potencia Instalada) se ha situado en el año 2008 en 1,62 horas, frente a 1,89 horas del año anterior. El valor alcanzado supone una disponibilidad del suministro eléctrico del 99,98%.
- Se ha iniciado la distribución de gas en varios municipios de Madrid y se ha continuado trabajando en mejorar la eficiencia de la operación de las plantas participadas por IBERDROLA, Planta de Regasificación de Sagunto (SAGGAS) y Bahía de Bizkaia Gas (BBG), siendo ambas plantas las más utilizadas del sistema gasista español gracias a su eficiencia y a su excelente ubicación.
- En el área de I+D+i cabe destacar las siguientes acciones: la colaboración con el Electric Power Research Institute (EE UU) en temas relacionados con la eficiencia energética y la gestión de la demanda; la aprobación al proyecto *Open Meter* (7º Programa Marco de la Unión Europea), que tiene por objeto la elaboración de un estándar europeo abierto para la comunicación de contadores inteligentes; o la participación en el proyecto *Vulcano*, aprobado por el Ministerio de Medio Ambiente, en colaboración con ADIF, para la evaluación de riesgos e impacto ambiental de nuevos tendidos de líneas eléctricas y de ferrocarril.
- Se ha desarrollado una importante actividad normalizadora en lo que respecta a la red de distribución, como herramienta clave para la competitividad.

Dentro del Negocio Liberalizado España y Portugal, las acciones más relevantes son:

- Se ha mejorado la calidad de los servicios y de los productos existentes, destacando el servicio de Mantenimiento de Gas que presenta una gran aceptación entre los clientes, de tal forma que el 94% de los nuevos contratos de gas de la campaña de 2008 han suscrito este servicio. Asimismo, se ha culminado con éxito la renovación del certificado de calidad de los procesos de Administración de Contratos, Atención a Clientes y Ventas y se han

certificado, por vez primera, los procesos de Gestión de Campañas y de Desarrollo de Productos, de acuerdo a la norma UNE-EN-ISO 9001:2000.

- Se han desarrollado nuevos productos y servicios de valor para los clientes, como el de Urgencias Eléctricas y el Servicio de Protección de Pagos para Autónomos.
- Se ha incrementado la información a los consumidores sobre las oportunidades del mercado libre de energía, así como sobre la eficiencia y el ahorro de energía en el hogar y el uso seguro de la electricidad y el gas.
- Se ha desarrollado un plan de información y de relación con las principales asociaciones de consumidores de España para promover el conocimiento del sector energético y garantizar la protección de sus derechos, así como para promover un uso más eficiente de los recursos energéticos, firmándose acuerdos de colaboración con dos de las mayores asociaciones.

En el mercado liberalizado, uno de cada 2,75 contratos de electricidad y gas tiene un producto y servicio asociado, lo que, además de mejorar el servicio prestado, contribuye positivamente a los resultados de la actividad comercial. Cabe destacar también el descenso del 25% en el volumen de reclamaciones por contrato, lo que da muestra del alto nivel de satisfacción de los clientes.

En líneas generales, las actividades a lo largo de 2009 se concentrarán en las siguientes áreas:

- El refuerzo de los sistemas de prevención de riesgos laborales, tanto del personal propio como del subcontratado.
- La mejora en el desempeño ambiental del Grupo.
- La reducción de pérdidas en la red de distribución y la implantación de la telegestión en suministros con medida en alta y baja tensión.

- La promoción de los canales vía web como vía de relación con todos los partícipes sociales, haciendo especial hincapié en la relación con nuestros proveedores.
- La mejora en la disponibilidad del suministro eléctrico, a través de la construcción de nuevas instalaciones, la renovación de las existentes y la implantación de sistemas de calidad mejorados.
- La potenciación de la información a los consumidores acerca de las oportunidades que ofrece el mercado libre de gas y de electricidad y el incremento del número de clientes en los segmentos rentables de dicho mercado.
- La potenciación de la información a los clientes sobre los canales de relación y de comunicación con la Compañía, así como de las vías de comunicación de incidencias, quejas y reclamaciones.
- La difusión de medidas de ahorro y eficiencia energética entre los clientes y la promoción de productos y soluciones que lo impulsen.
- La potenciación de las vías de diálogo y de colaboración con los diferentes grupos de interés, especialmente con las organizaciones de consumidores, asociaciones de empresas e instituciones públicas.
- La reducción del consumo de papel, mediante la promoción y el incremento de clientes acogidos a la facturación electrónica.

c) Formación y sensibilización

Para la satisfacción del cliente es esencial disponer de agentes permanentemente formados en los diferentes aspectos técnicos y en la normativa y procedimientos existentes, lo que facilita un asesoramiento adecuado sobre los productos y servicios que pueden contratarse y sobre los trámites a realizar para atender cualquier tipo de solicitud, queja o reclamación. La formación y la motivación de estos agentes



Servicios que mejoran la seguridad

- **PLAN RENOVE: subvencionando las sustituciones de calderas de más de 10 años por otras nuevas más seguras y eficientes.**

- **NUEVOS SERVICIOS: Mantenimiento de Gas, Asistencia Pymes, Urgencias Eléctricas, Asistencia Hogar 24 horas gratuito y Asistencia Técnica para empresas.**

- **INFORMACIÓN: consejos de ahorro, seguridad en el hogar y utilización adecuada de las instalaciones eléctricas y de gas en la web de IBERDROLA.**

son importantes y, para ello, la Compañía desarrolla procesos que detectan las necesidades de formación y ponen en marcha las medidas necesarias para satisfacerlas.

Destacan, igualmente, las acciones de formación y sensibilización tanto para clientes como para otras partes interesadas, en temas como el medio ambiente, la eficiencia energética y la salud y seguridad del producto.

d) Evaluación y seguimiento

Las actividades de evaluación y seguimiento se basan en la recogida de información de los clientes, la aplicación de las medidas correctoras correspondientes y el seguimiento de su aplicación. Para ello, en España se realizan encuestas de satisfacción a clientes, se obtienen informes semanales de gestión y se mantiene un contacto permanente con los clientes, las 24 horas y los 365 días del año, y con colectivos sociales afectados por nuestra actividad (confederaciones hidrográficas, asociaciones de consumidores, instituciones públicas y privadas, etcétera).

La percepción de los clientes sobre la calidad de los productos y servicios que IBERDROLA les ofrece es analizada en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, una de cuyas funciones es garantizar la conformidad de nuestros productos y servicios con los requisitos que demandan nuestros clientes.

e) Información adicional

El Real Decreto 222/2008, publicado el 18 de marzo, por el que se establece el régimen retributivo de la actividad de distribución de energía eléctrica en España sienta las bases de una metodología retributiva basada en costes (de inversión, explotación, etcétera) y en incentivos (a la calidad de suministro y a la reducción de pérdidas), necesarios para inducir a las empresas a invertir para la consecución de estos objetivos en beneficio de los consumidores, subsanando algunas deficiencias del modelo anterior.

El 1 de julio de 2008 entró en vigor en España la Orden ITC 1857/2008, por la que desaparecen las tarifas generales de Alta Tensión, Riegos y Nocturna, lo que ha supuesto un impulso definitivo para la comercialización de la electricidad bajo condiciones de mercado en Alta Tensión. IBERDROLA ha intensificado su actividad comercial en los segmentos de Industria y Empresas, destacando la firma de acuerdos con asociaciones de regantes para facilitar su transición al mercado libre, con especial atención al asesoramiento y la eficiencia energética.

Sin embargo, la subida de las tarifas integrales de Baja Tensión que entró en vigor el 1 de julio de 2008, aún siendo relevante, continúa siendo insuficiente para la comercialización a los clientes con menor consumo, estándose a la espera de la definición de la Tarifa de Último Recurso, que

se espera entre en vigor en 2009, para valorar las oportunidades que se puedan generar en este segmento.

En la comercialización de gas, el marco regulatorio español, con tarifas domésticas revisadas trimestralmente con unas fórmulas que recogen el coste de suministro, ha posibilitado a IBERDROLA continuar las campañas de venta con un enfoque de valor añadido para el cliente por medio de la inclusión de servicios, como el de mantenimiento de las instalaciones de gas en el hogar.

IBERDROLA es también Comercializador de Último Recurso desde el 1 de julio de 2008, lo que la convierte en suministrador alternativo de gas a los precios regulados por la Administración para los clientes de baja presión.

IBERDROLA ha obtenido la licencia de Comercializador de gas natural en Portugal para importar, exportar, comprar y vender gas al por mayor y vender en el segmento minorista.

2. INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Aspecto: Salud y seguridad del cliente

PR1. Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.

Con el objetivo de garantizar la máxima seguridad a sus clientes, IBERDROLA tiene en cuenta, en todas las fases del ciclo comercial en las que es necesario, el impacto en la salud y seguridad de todos los productos o servicios que comercializa. Para ello, promueve en toda la organización el cumplimiento de la normativa relativa al desarrollo y comercialización de los productos y servicios que presta.

Adicionalmente, adopta medidas que mejoran los aspectos relativos a la seguridad del producto para el cliente final, destacando en España:

- (1) Participación en el Plan Renove de calderas de gas natural promovido por la Comunidad Autónoma de Cataluña, subvencionando las sustituciones de calderas de más de 10 años por otras nuevas más seguras y eficientes.
- (2) Comercialización del Servicio de Mantenimiento de Gas que ofrece a los clientes residenciales de gas natural una seguridad adicional en sus instalaciones.
- (3) Comercialización del servicio de Asistencia Pymes que permite el acceso a una red de profesionales que proporcionan los servicios de urgencias, reparaciones y reformas, orientación jurídica y asistencia informática.



Central de Aceca (Toledo).

(4) Comercialización del servicio de Urgencias Eléctricas para clientes residenciales, que ofrece una red de instaladores eléctricos que prestan servicios de urgencias de reparaciones eléctricas en el hogar con coberturas de mano de obra y desplazamiento.

(5) Servicio Asistencia Hogar 24 horas gratuito para clientes residenciales que permite el acceso a una red de profesionales que proporcionan servicios de urgencias, reparaciones y reformas y orientación jurídica.

(6) Comercialización de servicios de Asistencia Técnica para empresas, para continuidad del suministro eléctrico y mejora de la seguridad de las instalaciones.

(7) Exigencia a los proveedores y suministradores del cumplimiento de la normativa vigente en cuanto a salud y seguridad durante todo el proceso de fabricación y comercialización.

(8) Información en la página web sobre consejos de ahorro, seguridad en el hogar y utilización adecuada de las instalaciones eléctricas y de gas.

(9) Información en factura de consejos de uso, ahorro y seguridad.

(10) Boletines electrónicos mensuales para el hogar, empresas e instaladores donde se proporciona diversa información de interés para los segmentos indicados y consejos de uso relativos a la seguridad y el ahorro energético.

(11) Acciones informativas sobre la legislación vigente relativa a las medidas para la eliminación y gestión de los equipos que contengan policlorobifenilos (PCBs), ofreciendo a los clientes asistencia y asesoramiento en la identificación y eliminación de dichas sustancias, así como la adaptación de sus equipos e instalaciones de la manera más segura y eficiente.

En la siguiente tabla se indica la relación entre estas acciones y las fases del ciclo de vida de los productos y servicios:

| Fase del ciclo de vida de productos y servicios y actuaciones de IBERDROLA | |
|--|-----------------------------------|
| Fase ciclo de vida productos y servicios | Actuaciones de IBERDROLA |
| Desarrollo del concepto del producto | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11 |
| I+D | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11 |
| Fabricación y producción | 7 |
| Comercialización y promoción | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11 |
| Almacenaje, distribución y suministro | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 11 |
| Utilización y servicio | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 |
| Eliminación, reutilización o reciclado | 11 |

En lo que respecta al resto de mercados, en Brasil, las distribuidoras se preocupan de informar al usuario sobre los

contenidos de los productos y servicios, así como sobre su uso correcto. Para ello, se han realizado diversas campañas de divulgación en escuelas y comunidades, de las que destaca la participación de COELBA en el proyecto *Crescendo*, con objeto de sensibilizar a 1,45 millones de alumnos de 2.800 escuelas públicas; y la campaña *30 Minutos de Segurança*. Por su parte, CELPE ha participado en la III Semana Nacional de Seguridad, organizada por la Asociación Brasileña de Distribuidores de Energía Eléctrica y en múltiples campañas institucionales en televisión y radio.

En el Reino Unido, se desarrollan programas de educación de seguridad para escuelas (Energy Networks and Energy Retail han llevado a cabo campañas de seguridad dirigidas al público en general, incluyendo programas educativos en el ámbito escolar). Así, durante los últimos años se ha puesto en marcha el programa *Child Electrical Safety Education*, se han patrocinado los Fixed Safety Centres en Flintshire, North Wales, Prieshill, Glasgow y un nuevo centro en Edimburgo (The Risk Factory), además de llevar el mantenimiento de la página web del proyecto educativo *PowerWise*.

PR2. Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

En IBERDROLA se han producido tres incidentes con resultado de multa durante el ejercicio 2008: dos en España, por contaminación acústica y falta eléctrica en línea con resultado de incendio forestal, y uno en el Reino Unido por un defecto de aislamiento en un conductor en tensión que vulneró la HSWA 1974 (Health and Safety at Work Act).

No han existido otro tipo de incidentes con resultado de amonestación o por el no cumplimiento de los códigos adoptados.

Aspecto: Etiquetado de productos y servicios

PR3. Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y por la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.

Uno de los objetivos de IBERDROLA es proporcionar a sus clientes una información completa, fiel y veraz sobre sus productos y servicios. El punto de partida de esta política es el cumplimiento de la legislación aplicable relativa a la información al consumidor, para todos los productos que comercializa. En concreto, se informa de acuerdo a la legislación aplicable sobre:

- Procedencia de los componentes del producto o servicio.
- Contenido, especialmente respecto a sustancias que podrían tener impacto medioambiental o social.
- Utilización segura del producto o servicio.
- Forma de eliminación del producto y su impacto medioambiental o social.

En España destacan las acciones de información y sensibilización en torno al medio ambiente y la eficiencia energética, así como en torno a la seguridad y salud:

(1) Información en factura sobre consejos de uso, ahorro y seguridad.

(2) Información en factura sobre etiquetado de electricidad: se informa de la procedencia de la energía eléctrica consumida el año anterior, en función de las distintas tecnologías de generación, de las emisiones de dióxido de carbono y de residuos radioactivos de alta actividad para la media del Sistema Eléctrico Peninsular, así como para la energía comercializada por IBERDROLA en dicho año. En el año 2008 los datos referentes a la energía comercializada en 2007 en el mercado libre, indican que un 100% procede de energías renovables, y nulas emisiones de dióxido de carbono y residuos radioactivos de alta actividad.

(3) Al contratar Energía Verde, IBERDROLA pone a disposición de sus clientes un diploma personalizado y un adhesivo acreditativo de su condición de consumidor de energía verde y comprometido con el desarrollo sostenible y el medio ambiente. Esta energía, procedente de fuentes 100% renovables, está doblemente certificada, en origen mediante certificados RECS, y el proceso de comercialización de dicha energía a los clientes finales mediante una entidad externa e independiente.

(4) Acciones informativas sobre la legislación vigente relativa a las medidas para la eliminación y gestión de los equipos que contengan policlorobifenilos (PCBs), ofreciendo a los clientes asistencia y asesoramiento en la identificación y eliminación de dichas sustancias, así como la adaptación de sus equipos e instalaciones de la manera más segura y eficiente.

(5) Información en la página web sobre los compromisos adquiridos con el cliente desde la óptica de la sostenibilidad, además de proporcionar información sobre los principales elementos de la red, consejos de ahorro, seguridad en el hogar y utilización adecuada de las instalaciones eléctricas y de gas. Se incluye además información actualizada sobre los campos electromagnéticos.

(6) Boletines electrónicos mensuales para el hogar, empresas e instaladores donde se proporciona diversa información de interés para los segmentos indicados y consejos de uso relativos a la seguridad y el ahorro energético.

(7) Acciones en torno al *Día Mundial del Medio Ambiente*, que inciden en el compromiso ambiental y ofrecen con-

sejos para un uso eficiente de la energía por diferentes medios (autobús IBERDROLA, página web, carpas, etcétera).

(8) El autobús IBERDROLA recorre la geografía proporcionando consejos de ahorro energético y cuidado del medio ambiente.

(9) Firma de acuerdos con la UCE (Unión de Consumidores de España) y la UNAE (Federación Unión Cívica Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España) para promover el conocimiento del sector energético entre los usuarios y garantizar la protección de sus derechos, así como un uso más eficiente de los recursos energéticos.

(10) Participación, como ponentes, en diversos foros y seminarios relacionados con la promoción de la eficiencia y el ahorro energéticos.

(11) En las ventas de viviendas promovidas por IBERDROLA Inmobiliaria se hace entrega de una guía de aspectos ambientales.

En la siguiente tabla se indica la relación entre estas acciones y los distintos tipos de información sobre los productos y servicios:

| Relación entre acciones y tipos de información sobre productos y servicios | |
|---|--------------------------|
| Tipo de información | Actuaciones de IBERDROLA |
| Procedencia de los componentes del producto o servicio | 2, 3 |
| Contenido, especialmente respecto a sustancias que podrían tener impacto ambiental o social | 2, 4 |
| Utilización segura del producto o servicio | 1, 5, 6, 11 |
| Forma de eliminación del producto y su impacto ambiental o social | 1, 5, 6, 7, 8, 9, 10 |

En lo que hace referencia al resto de mercados, en Bolivia, ELFEO distribuye folletos para difundir consejos sobre eficiencia energética y sobre las instalaciones de reciente inauguración.

En el Reino Unido, ScottishPower informa a sus clientes de forma actualizada sobre el *mix* energético en su página web y anualmente a través de su guía práctica (http://www.scottishpower.co.uk/Home_Energy/Customer_Services/Where_we_get_our_energy/). Junto con esta información se proporcionan los datos sobre emisiones de CO₂ e impacto ambiental. Es posible además solicitar información de mayor detalle sobre volumen de emisiones, que se incluye anualmente en el informe sobre Responsabilidad Social

Estudio 'La Voz del Cliente'

Es la herramienta más importante para medir la satisfacción de los clientes. Se efectúa anualmente desde 1993. Su objetivo es identificar las áreas de servicio que requieren de una actuación prioritaria para mejorar la satisfacción de los usuarios. Se elabora mediante el análisis de los resultados de entrevistas personales a clientes de IBERDROLA, seleccionados de forma aleatoria.

Corporativa (CSR Report). Adicionalmente, proporcionan información a cada nuevo cliente sobre cómo leer su equipo de medida para que pueda conocer en cualquier momento sus niveles de consumo, tanto para comparar la lectura real con una factura estimada o simplemente para llevar un registro propio de consumos; esta información está además disponible vía web (http://www.scottishpower.co.uk/Home_Energy/Customr_Services/How_to_read_your_meter/). También se ofrece información sobre cómo prevenir las intoxicaciones por monóxido de carbono. También es destacable la adhesión de la empresa a la *Green Supply Guidelines*, así como al *Energy Sure Sales Code*, como garantía de prácticas de venta a domicilio honestas y auditadas de forma independiente, y al *Code of Practice for Accurate Bills*.

PR4. Número total de incidentes por incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

En IBERDROLA se ha producido un incidente durante 2008 en relación con estas cuestiones, en la empresa

COSERN de Brasil, por sobrepasar indicadores de atención no presencial e incumplir criterios de indemnización a clientes por daños eléctricos.

PR5. Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.

El grado de satisfacción de los clientes con los productos comercializados por IBERDROLA, así como con la calidad del servicio prestado, es una variable fundamental para su gestión. IBERDROLA es consciente de ello y dispone, en España, de diversos mecanismos para medir el nivel de satisfacción y para recoger las opiniones de los clientes.

a) Encuestas de satisfacción de clientes

- La herramienta más importante es el estudio denominado *La Voz del Cliente* que se efectúa anualmente, desde 1993, con el objetivo de identificar las áreas de servicio que requieren una actuación prioritaria para mejorar la satisfacción de los usuarios. El estudio anual se elabora mediante el análisis de los resultados de entrevistas personales a clientes de IBERDROLA, seleccionados de forma aleatoria.

Durante el año 2008, como fruto del esfuerzo realizado por la Compañía para prestar un servicio y una atención de calidad a sus clientes, el Índice de Satisfacción Global en el Negocio Liberalizado ha sido de 6,91, lo que supone mantenerse en valores similares al año pasado, a pesar del aumento de los precios de la energía y su incidencia en la estructura de costes de las empresas, así como la mayor sensibilidad al factor precio en la actual situación económica. El índice de satisfacción de los clientes a tarifa (eléctrica) ha sido de 6,61, lo que no representa cambios significativos respecto al valor del ejercicio anterior.

Otras encuestas de satisfacción realizadas:

- Proceso de control exhaustivo de la calidad de las ventas realizadas a domicilio, que incluye una verificación telefónica, grabada, del 100% de las ventas.
- Encuestas realizadas por los propios proveedores de servicios subcontratados por IBERDROLA.
- A destacar que en 2008 se han empezado a desarrollar encuestas de satisfacción específicas para cada producto. Se ha iniciado este proceso con el servicio de Mantenimiento de Gas, con idea de hacerlo extensivo al resto de productos y servicios para el mercado residencial.

En el resto de mercados, en el Reino Unido, ScottishPower evalúa cuantitativamente dos veces al año la satisfacción de



los clientes domésticos mediante la realización de entrevistas. Esta evaluación se completa con estudios cualitativos que se efectúan periódicamente, cada dos o tres años.

En Brasil, COELBA, COSERN y CELPE desarrollan una gran variedad de encuestas a los diferentes segmentos de clientes y participan en las encuestas de satisfacción del consumidor realizadas por la Asociación Brasileña de Distribuidoras Eléctricas.

Las empresas participadas en el resto de Latinoamérica llevan a cabo diversas encuestas. En Guatemala, EEGSA realiza una encuesta anual en cumplimiento del Reglamento de la Ley General de Electricidad. En México, es habitual desarrollar cada seis meses encuestas de satisfacción de los clientes. En Bolivia, se realizan diversas encuestas, destacando este año la participación de ELFEO en la Encuesta CIER de Satisfacción del Cliente residencial urbano.

b) Sistema de Atención de Quejas, Reclamaciones y Solicitudes

IBERDROLA dispone, en España, de un sistema de Atención de Quejas, Reclamaciones y Solicitudes certificado bajo la Norma UNE - EN - ISO 9001:2000, lo que garantiza la calidad y transparencia del proceso para los clientes. La gestión de Quejas y Reclamaciones es clave y estratégica para IBERDROLA en la relación con sus clientes, desde la perspectiva de construir y mantener una relación beneficiosa y ventajosa para ambas partes, contando con un departamento encargado específicamente de ello.

Los objetivos esenciales del proceso son asegurar que todas las reclamaciones recibidas son registradas y pueden ser identificadas en todo momento y que el tiempo entre su recepción y su contestación sea el mínimo posible.

Para IBERDROLA es de vital importancia la utilización de las reclamaciones y quejas como mecanismos de mejora de todos los procesos.

Se han establecido objetivos de mejora vinculados al plazo de gestión de las reclamaciones y se han puesto en práctica mecanismos para verificar la eficacia en su resolución. Asimismo, las mejoras introducidas en la página web facilitan el acceso de nuestros clientes a la empresa en caso de que deseen comunicar una queja o realizar una reclamación.

En el Negocio de Redes, el número de reclamaciones por cada mil contratos ha sido de 7,85, lo que supone un ligero incremento respecto al año anterior debido esencialmente a las reclamaciones vinculadas a la desaparición de la tarifa nocturna a partir del 1 de julio de 2008, de acuerdo a lo estipulado en el Real Decreto 1634/2006,

de 29 de diciembre, por el que se establece la tarifa eléctrica a partir del 1 de enero de 2007.

En el Negocio Liberalizado en España se ha creado un Comité mensual de Calidad con la participación de los responsables de todos los procesos, en el que, a partir del análisis de las reclamaciones, se proponen mejoras que redundan en una mayor calidad en el servicio y en la atención, así como en los productos y servicios que comercializa IBERDROLA.

Para garantizar el cumplimiento de las políticas de venta y atención a clientes, se realizan controles exhaustivos de la calidad de la venta y atención por medio de terceros e internamente. Una muestra de ello es la verificación telefónica, grabada, por parte de una empresa externa, del 100% de las ventas realizadas por las fuerzas de venta en la que se da al cliente la oportunidad de aclarar las dudas que le hayan podido surgir durante la contratación, así como de revocar la misma. Otra muestra es la implantación de un Plan de Calidad en el Teléfono del Cliente, consistente en la grabación y escucha de llamadas por una empresa externa para determinar la calidad del servicio e identificar oportunidades de mejora en la comunicación con los clientes.

Fruto de este esfuerzo se aprecia un claro descenso en el número de reclamaciones, tanto en términos absolutos como relativos, en el Negocio Liberalizado en España:

- En 2008 se han recibido 12.900 reclamaciones, lo que supone un descenso del 19% respecto a las 16.000 de 2007.
- El ratio de reclamaciones por cada mil contratos ha descendido en un 25%, situándose en 25 reclamaciones por cada mil contratos frente a 33 reclamaciones por cada mil contratos en 2007.

En lo que hace referencia al resto de mercados, se dispone de procedimientos de atención a quejas y reclamaciones en el Reino Unido, Brasil, México, Chile, Bolivia y Guatemala. Adicionalmente, ScottishPower es miembro desde 2006 del Energy Supply Ombudsman, organismo independiente que tiene la finalidad de resolver las diferencias entre usuarios y sus empresas suministradoras.

c) Canales de atención y venta

Son un elemento crítico en la satisfacción de los clientes, dada su particular importancia en dos momentos esenciales de la relación entre ellos e IBERDROLA: la contratación y la atención de solicitudes, quejas y reclamaciones.

Por ello, IBERDROLA diseña su red de canales de forma que quede asegurada la total accesibilidad del cliente a la Compañía, así como el respeto de sus derechos como consumidor. Con esta finalidad, IBERDROLA busca una

cobertura geográfica total y un dimensionamiento adecuado, habiendo desarrollado un *mix* equilibrado de canales, que abarca: tiendas y puntos de atención y venta, Agentes Comerciales y oficina móvil, teléfonos específicos para clientes y empresas (24 horas, 365 días), teléfono de atención a instituciones en caso de averías, web y oficina virtual.

Merece mención aparte el lanzamiento de la nueva web corporativa, que apuesta por el impacto visual, la accesibilidad, la sencillez de navegación y la experiencia con el usuario.

Hay que destacar la exigencia de un comportamiento ético a todos los canales, requiriendo a los colaboradores externos la firma de un Código Ético de Venta. El personal propio se rige por el Código de Conducta Profesional de IBERDROLA.

d) Relación con asociaciones de consumidores

IBERDROLA mantiene en España relaciones de colaboración con múltiples asociaciones empresariales, que aglutinan a consumidores de diversos sectores de industria y servicios, a través de las cuales identifica oportunidades de mejora que le permitan satisfacer en mayor medida las necesidades de sus clientes.

También mantiene relaciones de colaboración con las principales asociaciones de consumidores de España, para atender sus sugerencias e inquietudes y desarrollar acciones conjuntas. IBERDROLA ha designado un interlocutor único para facilitar la gestión de las reclamaciones que los usuarios canalizan a través de las principales asociaciones de consumidores de ámbito nacional, iniciativa que ha sido acogida de forma muy positiva.

En 2008 se han firmado acuerdos con la UCE (Unión de Consumidores de España) y la UNAE (Federación Unión Cívica Nacional de Consumidores y Amas de Hogar de España), para promover el conocimiento del sector energético entre los usuarios, garantizar la protección de sus derechos y educar en el uso más eficiente de los recursos energéticos.

IBERDROLA y la Federación Española de Familias Numerosas mantienen un acuerdo por el que se ofrece a todos sus asociados ventajas económicas en la contratación de algunos productos y servicios, asumiendo voluntariamente el coste de estos descuentos.

Aspecto: Comunicaciones de marketing

PR6. Programas de cumplimiento de las leyes o de adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.

Uno de los objetivos de IBERDROLA es proporcionar a sus clientes una información completa, fiel y veraz sobre sus productos y servicios. Como consecuencia, mantiene prácticas comerciales y de comunicación respetuosas con los legítimos intereses y derechos de los consumidores, que aportan la transparencia adecuada para facilitar su elección.

Para ello, IBERDROLA es miembro, en España, de la Asociación para la Autorregulación Comercial (Autocontrol), de la Asociación Española de Comercio Electrónico y Marketing Relacional (AECCEM) y de la Asociación Española de Anunciantes (AEA), con los que ha suscrito sus respectivos códigos éticos de conducta. Esto supone asumir el compromiso de ofrecer a la sociedad una publicidad responsable, que cumpla con los códigos de conducta y acepte las resoluciones del Jurado de la Publicidad, sobre las reclamaciones que puedan presentar consumidores o competidores ante este organismo. Asimismo, IBERDROLA ha suscrito el Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad en Internet, así como el Sello de Confianza On Line.

Los productos que comercializa IBERDROLA resultan básicos para el bienestar de las personas y no existen restricciones a su comercialización en ninguno de los países en los que opera.

En el Reino Unido, ScottishPower mantiene la adhesión a las ya citadas *Green Supply Guidelines*, que ofrecen transparencia y exactitud en la promoción de productos ambientales.

Además, las empresas participadas en Brasil siguen cumpliendo las recomendaciones del Estatuto del Conselho Nacional de Auto-Regulamentação Publicitaria.

PR7. Número total de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

En el ejercicio 2008, IBERDROLA no tiene constancia de incidentes por causas relacionadas con el marketing y la publicidad de sus productos.

Aspecto: Privacidad del cliente

PR8. Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

El tratamiento de datos de carácter personal por cuenta de terceros está regulado contractualmente, detallando las medidas de seguridad técnicas y organizativas que el encargado del tratamiento está obligado a implementar. En este senti-

do, IBERDROLA almacena los datos de carácter personal de los clientes en un sistema centralizado de gestión de clientes, protegido frente a filtraciones, robos o pérdidas.

En el ejercicio 2008, el Negocio de Redes España ha registrado cuatro incidencias relacionadas con los datos de carácter personal de clientes, de las cuales tres han sido enviadas por la AEPD (Agencia Española de Protección de Datos), y la cuarta por una OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor). Ninguna de ellas ha sido reconocida como incumplimientos por parte de la empresa.

Por otra parte, la AEPD ha dictado resolución sobre dos procedimientos iniciados en años anteriores, archivando uno de ellos y sancionando a IBERDROLA Distribución Eléctrica, S.A. en el otro.

En el mismo ejercicio, la AEPD ha solicitado al Negocio Liberalizado España y Portugal información sobre una reclamación ejercida por un cliente ante este organismo y ha abierto un procedimiento sancionador, ambos en curso. Se ha producido un único incidente, que causó la pérdida de un lote de 24 contratos de clientes en un traslado de documentación.

En el Reino Unido, ScottishPower ha recibido 13 quejas vinculadas a la privacidad de los datos personales de sus clientes. De éstas, seis procedieron del regulador, estando cinco de ellas vinculadas a personas a las que se realizaron indebidamente llamadas de carácter publicitario. Las siete restantes fueron recibidas directamente y clasificadas como quejas en sus sistemas de registro de reclamaciones.

Aspecto: Cumplimiento normativo

PR9. Coste de las multas significativas por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

Los incidentes relacionados en los indicadores PR2, PR4 y PR7 han supuesto para IBERDROLA multas por un importe consolidado de 261.394 euros durante el ejercicio 2008.

En el mismo ejercicio, se han reducido multas de ejercicios anteriores por un importe consolidado de 33.706 euros.

Central de La Laguna (México).





ANEXOS **2008**

- Anexo 1: Contribución de IBERDROLA a la comunidad
- Anexo 2: IBERDROLA y el Pacto Mundial
- Anexo 3: IBERDROLA y los 'Objetivos del Milenio'
- Anexo 4: Informe de verificación externa independiente
- Anexo 5: Comité independiente de expertos

ANEXO 1. CONTRIBUCIÓN DE IBERDROLA A LA COMUNIDAD

El compromiso de IBERDROLA con las comunidades en las que opera se materializa a través de actuaciones sociales en colaboración con relevantes instituciones de la administración y de la sociedad civil.

IBERDROLA ha identificado cinco áreas prioritarias para su actuación social, que han conducido a los siguientes programas estratégicos de apoyo a la comunidad:

- Desarrollo socioeconómico del entorno.
- Arte y cultura.
- Educación y formación.
- Actuaciones con personas desfavorecidas.
- Medio ambiente.

Las empresas filiales y participadas de España, el Reino Unido, Estados Unidos de América y Latinoamérica disponen también de programas de actuación social, específicamente enfocados a las necesidades concretas de sus comunidades, que se incluyen de forma muy resumida en este Anexo; se pueden consultar sus informes anuales correspondientes y sus páginas web corporativas para obtener una información más detallada.

Los Programas de Electrificación en Brasil constituyen una referencia destacada. Las empresas brasileñas (COELBA, CELPE y COSERN) han continuado desarrollando los

Programas de Electrificación Rural, emprendidos conjuntamente con las administraciones públicas. Su objetivo es llevar las infraestructuras eléctricas a toda la población del país, para facilitar el desarrollo económico y social, minimizando las desigualdades entre las diferentes regiones y entre los ámbitos rural y urbano. Estos programas, que comenzaron en 1999, representan los mayores programas de electrificación rural acometidos en Latinoamérica y unos de los más importantes en el ámbito mundial.

IBERDROLA estima que los principales beneficios que obtiene de su compromiso con la sociedad son:

- Construir, mantener y reforzar relaciones de confianza con las comunidades, a través del apoyo a organizaciones sociales y a administraciones locales.
- Conseguir mayor reconocimiento de marca y mejora de la reputación, como consecuencia de su compromiso con la comunidad.
- Mejorar la satisfacción de sus empleados, al participar en una compañía valorada y reconocida socialmente, y a través de sus programas de voluntariado y apoyo a la comunidad.

a) Recursos dedicados

IBERDROLA ha seleccionado el modelo LBG (London Benchmarking Group) de medida y evaluación de las contribuciones empresariales a la comunidad, por su amplio reconocimiento a nivel internacional.



Metanero Lalla Fatma N'Soumer.



Este se considera el estándar más valorado para medir resultados e impactos de los programas sociales, tanto para la empresa como para la comunidad.

Una descripción detallada del modelo LBG puede encontrarse en la página web de LBG-España, www.lbg.es.

IBERDROLA ha utilizado el modelo LBG para informar de sus contribuciones a la sociedad en su "Informe de Sostenibilidad 2008".

| Contribución a la comunidad 2008 (Miles de euros) | |
|--|---------------|
| Por categorías | |
| Aportaciones puntuales | 949 |
| Inversión social | 28.116 |
| Desarrollo socioeconómico del entorno | |
| Arte y cultura | |
| Educación y formación | |
| Actuaciones con personas desfavorecidas | |
| Patrocinios ambientales | |
| Iniciativas alineadas con el negocio | 140 |
| Costes de gestión | 1.908 |
| Por tipo de contribución | |
| Aportaciones en dinero | 28.242 |
| Tiempo de empleados | 912 |
| Aportaciones en especie | 51 |
| Costes de gestión | 1.908 |
| Total contribuciones | 31.113 |

Asimismo, los fondos destinados a Programas de Electrificación Rural en Brasil han supuesto un total de 30 millones de euros en términos consolidados para el Grupo.

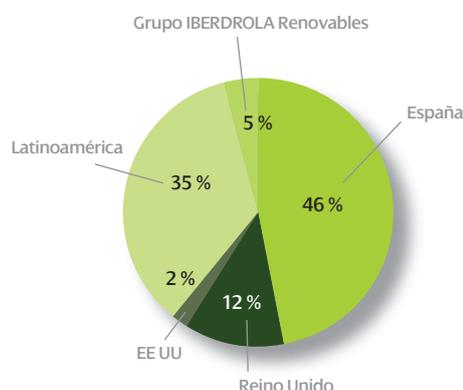
| Programas de electrificación 2008 (Miles de euros) | |
|---|--------|
| COELBA, COSERN y CELPE | 30.049 |

Sumando las contribuciones registradas en el modelo LBG y los Programas de Electrificación Rural se obtienen unos fondos totales aportados para el desarrollo social de 61 millones de euros, que suponen el 1,58% de los beneficios antes de impuestos de IBERDROLA.

b) La Fundación IBERDROLA

La Fundación IBERDROLA desempeña un notable papel en las actuaciones sociales del Grupo. Constituida en el año 2002, tiene por objetivo contribuir al interés general de la sociedad mediante la promoción, difusión

CONTRIBUCIÓN DE IBERDROLA POR REGIONES



CONTRIBUCIÓN DE IBERDROLA POR PROGRAMAS



y apoyo de actividades en los ámbitos social, cultural y científico-tecnológico.

Las principales actividades desarrolladas en 2008 han sido las siguientes:

■ Proyecto con Patrimonio Nacional y con la Fundación World Monuments Fund.

El objeto del proyecto ha sido la restauración de los cenotafios de la Basílica de El Escorial y de algunas partes de su altar mayor. Posteriormente se ha realizado también la iluminación integral de la basílica. Este proyecto se enmarca en el compromiso de la Fundación IBERDROLA con la promoción y conservación del patrimonio histórico-artístico español.

■ Programa *Acciones con personas desfavorecidas*.

- La Fundación, junto a IBERDROLA y en colaboración con diversas administraciones autonómicas y

Programas de actuación de la Fundación IBERDROLA

• **SOSTENIBILIDAD ENERGÉTICA:** la Fundación quiere aprovechar la relevancia de IBERDROLA para convertirse en referencia ineludible en este ámbito.

• **ARTE Y CULTURA:** continuar la labor de apoyo del patrimonio histórico-artístico.

• **ACCIÓN SOCIAL:** incluye todos los programas sociales de la Fundación para conseguir la plena integración social y laboral de las personas discapacitadas.

otras entidades sin ánimo de lucro, ha continuado el desarrollo del Proyecto *IMPLICA2*.

- Apoyo a los deportistas paralímpicos, con objeto de mejorar su integración en el mercado laboral, una vez abandonada la práctica del deporte de alta competición. Con este fin, se han dotado una serie de becas de formación.

- Apoyo al equipo paralímpico español de vela adaptada, para potenciar su futura participación en las próximas Olimpiadas 2012. Se ha suscrito un convenio con el Comité Paralímpico y el Ministerio de Trabajo para dotar de embarcaciones de competición a las diferentes federaciones españolas de vela adaptada.

- La Fundación, junto a tres suministradores de IBERDROLA y la Diputación Foral de Vizcaya, ha emprendido un Proyecto de Transferencia Tecnológica a Lantegi Batuak, con el objetivo de favorecer la integración de las personas con discapacidad en el mercado laboral.

■ Edición de publicaciones

La Fundación ha editado una colección dedicada al sector micológico. Está formada por un cuaderno de campo para uso de recolectores, estudiosos, etcétera, así como por dos tomos dedicados al análisis de las propiedades gastronómicas y sanitarias de los hongos y las setas.

También ha editado un libro bilingüe sobre la historia de Escocia, dirigido a acercar la realidad de este país a la sociedad española.

■ Nuevas metas y programas de actuación

El nuevo Patronato ha aprobado el programa de actividades para 2009 tras redefinir las líneas maestras de la Fundación, que se centrarán en los siguientes tres ejes:

- **Sostenibilidad energética:** la Fundación quiere aprovechar la relevancia de IBERDROLA como líder mundial en renovables y su reconocida apuesta en favor del desarrollo sostenible, para convertirse en un polo de referencia ineludible en el debate, los estudios, el intercambio de experiencias y la elaboración de propuestas relativas a la seguridad de abastecimiento energético, la reducción de emisiones, la lucha contra el cambio climático y el fomento de las fuentes renovables de energía. En este ámbito de actividad tendrán protagonismo también el apoyo a la formación de alto nivel, la investigación y la innovación tecnológica al servicio de un modelo energético sostenible, así como la colaboración con las universidades más prestigiosas de las dos orillas del Atlántico.

- **Arte y cultura:** la Fundación IBERDROLA continuará desarrollando la labor que ha realizado en los últimos años en apoyo de la conservación del patrimonio histórico-artístico, la reconstrucción e iluminación de monumentos, la colaboración con algunos de los

principales museos de nuestro país y el patrocinio de exposiciones y manifestaciones culturales.

- **Cooperación al desarrollo, solidaridad y acción social:** bajo este capítulo se englobarán los programas sociales de la Fundación, entre ellos, las acciones que IBERDROLA viene llevando a cabo para conseguir la plena integración social y laboral de las personas discapacitadas, en colaboración con distintas instituciones y organismos de la Administración.

c) Desarrollo socioeconómico del entorno

El objetivo de IBERDROLA en este programa es mejorar la competitividad de las sociedades donde está presente, aportando su valor añadido de ser una de las grandes empresas energéticas mundiales. Sólo en España, IBERDROLA ha realizado más de 200 actuaciones en este área.

Las líneas de actuación más destacadas son:

- Apoyo a entidades e iniciativas tecnológicas y de desarrollo, en colaboración con instituciones de regiones donde opera.
- Difusión de la Responsabilidad Social Empresarial, mediante la participación en 24 jornadas de promoción de las prácticas RSE, presentando el *modelo IBERDROLA* en entornos empresariales y académicos.

Grupo IBERDROLA Renovables

Ha participado en diferentes iniciativas, conferencias, ferias y otras acciones relacionadas con el desarrollo de las energías renovables en España, el Reino Unido, Estados Unidos de América, Grecia y Alemania.

Reino Unido

ScottishPower ha patrocinado la cumbre empresarial sobre el cambio climático *The Prince of Wales Business Summit on Climate Change*, celebrada en Edimburgo. El evento forma parte de la red empresarial *May Day Network*, cuyo fin es avanzar hacia una economía baja en carbono en el Reino Unido.

Estados Unidos de América

Energy East ha apoyado un total de 30 proyectos y organizaciones, a lo largo del año 2008. La mayoría de los patrocinios se han destinado a entidades de desarrollo regional de las áreas donde opera.

Latinoamérica

Destacan en 2008 las siguientes actividades:

- **Brasil:** las empresas brasileñas colaboran con el Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social, al que están asociadas más de 1.300 empresas.

Proyecto de energía de las olas en Santoña (Cantabria).



COELBA desarrolla el Proyecto *Elos (Energía Local Organizada e Sustentável)*, en colaboración con instituciones públicas y privadas; su objetivo es generar un desarrollo sostenible en las comunidades del Estado de Bahía beneficiadas por el Programa de Electrificación Rural *Luz para Todos*. Asimismo, apoya a diversas instituciones y proyectos comprometidos con el desarrollo socioeconómico. CELPE y COSERN apoyan a la Fundación Abrinq que protege los derechos esenciales de la infancia y adolescencia.

- Guatemala: EEGSA es socio activo de CentraRSE (Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala), desde 2006.
- Bolivia: Electropaz ha colaborado con la Federación de Microempresarios de la ciudad de El Alto y con otras iniciativas de desarrollo regional.

d) Arte y cultura

El objetivo de IBERDROLA en este programa es impulsar el desarrollo artístico y cultural de su entorno, en cooperación con las administraciones e instituciones correspondientes. Sólo en España, IBERDROLA ha realizado más de 70 actuaciones en este área.

Las líneas de actuación más destacadas son:

- Reconstrucción e iluminación de monumentos. Constituye una de las iniciativas de la Compañía más reconocidas en el ámbito cultural.
- Apoyo a entidades culturales y patrocinio de publicaciones.

Grupo IBERDROLA Renovables

Ha colaborado en diferentes proyectos culturales relacionados con museos, teatro, música, etcétera, principalmente en España, Estados Unidos de América y Grecia.

Reino Unido

ScottishPower ha apoyado a ocho organizaciones culturales (música, teatro...) en 2008, destacando:

- *Celtic Connections*: 267 eventos musicales con más de 100.000 asistentes, celebrados en enero en el entorno de Glasgow.
- Apoyo a la Banda de Gaiteros ScottishPower.

Estados Unidos de América

Energy East y su Fundación han apoyado un conjunto de 64 proyectos culturales en el año 2008. Destacan, entre ellos, los fondos aportados para el nuevo museo de la Fundación Gettysburg, así como el patrocinio de diferentes festivales y conciertos.

Latinoamérica

Las empresas participadas de Latinoamérica tienen importantes actividades de mecenazgo en el ámbito artístico-cultural, destacando en 2008:

- Brasil: COELBA, CELPE y COSERN destinan una cifra muy importante de recursos a este programa, que constituye su principal foco social. Un número importante de proyectos se dirigen a facilitar conocimientos y experiencias culturales a un público infantil y juvenil, especialmente de estamentos desfavorecidos, con una clara finalidad de inclusión social.

- México, Guatemala y Bolivia: las principales actuaciones de IBERDROLA México, EEGSA y Electropaz se han centrado en el patrocinio de publicaciones y eventos musicales.

e) Educación y formación

El objetivo de IBERDROLA en este programa es mejorar la capacitación y especialización de diferentes colectivos, incidiendo especialmente en los jóvenes universitarios. También se persigue aumentar la cultura general sobre la seguridad eléctrica y el uso eficiente de la energía. Sólo en España, IBERDROLA ha realizado más de 70 actuaciones en esta área.

Las líneas de actuación más destacadas son:

- Apoyo a la universidad y otras instituciones educativas.
- Formación en seguridad eléctrica a diferentes colectivos.
- Promoción de la eficiencia energética entre profesionales y usuarios en general.

IBERDROLA Inmobiliaria ha patrocinado becas y premios relacionados con la arquitectura bioclimática y las viviendas sostenibles.

Grupo IBERDROLA Renovables

Ha realizado jornadas de puertas abiertas con actividades formativas para niños en España, el Reino Unido, Francia y Grecia. También ha patrocinado diferentes acciones en el ámbito universitario y educativo, principalmente en España, Estados Unidos de América, el Reino Unido y Grecia.

Reino Unido

ScottishPower participa en una amplia variedad de iniciativas en el campo educativo; una gran parte se dedican al público juvenil de entornos deprimidos, con el objetivo de mejorar sus conocimientos y capacidades, y ofrecerles mejor empleabilidad y mayores expectativas sociales.

Estados Unidos de América

Energy East y su Fundación han participado en 716 proyectos formativos y educativos a lo largo del año 2008. Las actuaciones se han centrado en estudiantes tanto de secundaria como universitarios, teniendo también un componente especial para familias de rentas bajas.

Latinoamérica

Las empresas participadas de Latinoamérica colaboran en acciones de formación en sus comunidades. En 2008, se ha hecho especial énfasis en:

- México: acondicionamiento de escuelas primarias de bajos recursos.

- Brasil: actividades dirigidas a mejorar la capacitación profesional de los jóvenes, con el objetivo concreto de aumentar sus posibilidades de entrada en el mercado laboral.

- Guatemala: donación de enciclopedias y material didáctico e informático a diferentes instituciones educativas.

- Bolivia: donación de material didáctico a escuelas primarias.

- Chile: programa de formación en materias cívicas, ambientales, alfabetización digital, etcétera, dirigido a la población en general.

f) Actuaciones con personas desfavorecidas

El objetivo de IBERDROLA en este programa es contribuir a mejorar la calidad de vida de los grupos más desfavorecidos de la sociedad. Sólo en España, IBERDROLA ha realizado más de 150 actuaciones en esta área.

Las líneas de actuación más destacadas son:

- Proyecto *IMPLICA2*, desarrollado junto a la Fundación IBERDROLA y en colaboración con las instituciones autonómicas correspondientes; su objetivo es promover el acceso de las personas discapacitadas al mercado laboral, de forma competitiva, con el fin de que puedan alcanzar su plena integración social.

- Apoyo al deporte paralímpico, patrocinando el *Plan ADOP*, cuyo principal evento han sido los Juegos Paralímpicos de Pekín 2008.

- Entrada en el grupo de empresas colaboradoras de UNICEF, en el ámbito del proyecto *Un mundo mejor para Joana*, enmarcado en el programa *Objetivos del Milenio*, de la ONU.

- Programa de Voluntariado Corporativo, que ha contado con seis *Días de Voluntariado*, además de la colaboración en el *Día Solidario de las Empresas*. En total han participado 340 voluntarios de IBERDROLA y 6.000 asistentes.

Grupo IBERDROLA Renovables

Ha establecido diversos programas de voluntariado y de donaciones para entidades relacionadas con niños enfermos, personas sin recursos, etcétera, de España, Estados Unidos de América y Grecia.

Reino Unido

La actuación más notable de ScottishPower en el área de ayuda humanitaria es la creación de la organización The ScottishPower Energy People Trust, en 2005, con el objetivo de contribuir a erradicar la *fuel poverty* en Gran Bretaña (ayudar a los hogares que destinan un porcentaje alto de sus ingresos para la calefacción y las restantes necesidades energéticas).

Estados Unidos de América

Energy East y su Fundación han apoyado un total de 251 actividades solidarias y organizaciones humanitarias, en el año 2008. Las entidades destinatarias de las ayudas han sido muy diversas y están dedicadas a enfermos, discapacitados, familias de baja renta, etcétera.

Latinoamérica

Las empresas latinoamericanas participadas por IBERDROLA vienen desplegando una intensa actuación social en sus comunidades. Destacan en 2008:

- Brasil: COELBA, CELPE y COSERN apoyan a reconocidas entidades filantrópicas e iniciativas sociales que trabajan para mejorar la calidad de vida de los estratos más desfavorecidos de la población.
- Guatemala: EEGSA ha realizado donaciones a una fundación dedicada a niños y jóvenes. Asimismo, ha participado en acciones de sensibilización contra el hambre en el mundo, en el marco del *Programa Mundial de Alimentos* y la ONU.
- Bolivia y Chile: Electropaz e IBENER han contribuido con aportaciones en Navidad para niños de zonas pobres.

g) Patrocinios ambientales

El objetivo de IBERDROLA en este programa es extender su enfoque y prácticas de sostenibilidad a entidades y empresas de su entorno, colaborando con iniciativas de interés. Sólo en España, IBERDROLA ha realizado más de 40 actuaciones en esta área.

Las líneas de actuación más destacadas son:

- Acciones contra el cambio climático. IBERDROLA es una de las compañías promotoras de la Red de Acción contra el Cambio Climático, auspiciada por la Global Roundtable on Climate Change (GROCC), presentada en Nueva York en 2007.
- Programas de reforestación, emprendidos en el País Vasco y Navarra.
- Premios de investigación *Rey Jaime I*. IBERDROLA patrocina el *Premio de Medio Ambiente* desde 1995.

IBERDROLA Inmobiliaria está realizando el proyecto *Solución Integral de Edificios*, con objeto de precisar la viabilidad de la integración de la eficiencia energética a lo largo del ciclo de vida del edificio. Asimismo, ha colaborado en la publicación *Construimos valor. Incentivos a la construcción sostenible*, de la Fundación Entorno-BCSD España.

Grupo IBERDROLA Renovables

Entre sus numerosas acciones en este campo destacan:

- Programa de reforestación acordado con el Gobierno de Castilla-La Mancha para repoblar 24.000 árboles en la provincia de Cuenca.
- Participación en el programa español de conservación del urogallo cantábrico, siguiendo la Política de Biodiversidad de nuestra Compañía, en colaboración con el Ministerio de Medio Ambiente y SEO/Bird Life.
- Participación en conferencias, eventos y publicaciones en España, el Reino Unido, Estados Unidos y Grecia.

Reino Unido

La actuación más relevante de ScottishPower en este campo es la creación de la organización The Green Energy Trust, en 1998, para promover el impulso social de las fuentes renovables de energía. Hasta la fecha, el Trust ha financiado más de 100 proyectos.

Estados Unidos de América

Energy East y su Fundación han participado en 18 actuaciones relacionadas con la protección ambiental en el año 2008. Las más relevantes son el apoyo a los programas de sostenibilidad de *The Nature Conservancy for its Sustainable Maine*, así como otras iniciativas de cuidado de la costa y de animales.

Latinoamérica

Destacan en 2008 las siguientes actividades:

- Brasil: COELBA y COSERN apoyan diferentes conferencias, exposiciones y publicaciones sobre la conservación del medio ambiente.
- Guatemala: EEGSA ha patrocinado el libro *Guatemala, tierra de volcanes*. Asimismo, ha realizado actividades de reforestación en áreas urbanas y rurales, que comenzaron hace seis años.





ANEXO 2. IBERDROLA Y EL PACTO MUNDIAL

IBERDROLA se adhirió al Pacto Mundial en el año 2002, adquiriendo el compromiso de apoyar, impulsar y difundir sus diez principios relativos a los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción, tanto en su propio ámbito como en su entorno de influencia.

Desde el año 2004, como socio fundador, IBERDROLA pertenece a la Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM), hoy denominada Red Española del Pacto Mundial. Ha venido realizando los Informes de Progreso sobre el cumplimiento de los Principios del Pacto, disponibles públicamente en la página web de ASEPAM.

Durante estos años, la Compañía ha profundizado en el desarrollo de las políticas y prácticas propuestas por el Pacto, y lo ha hecho público a través de su información anual y su página web corporativa, siguiendo los estándares más reconocidos y facilitando su verificación externa independiente.

En el año 2008, IBERDROLA ha realizado las siguientes acciones en relación con el Pacto Mundial:

- Presentación del Informe de Progreso ASEPAM sobre el cumplimiento de los Principios del Pacto en el año 2007.
- Incorporación de IBERDROLA al Comité Ejecutivo de la Red Española del Pacto Mundial.
- Adhesión a dos iniciativas del Pacto Mundial a favor de los derechos humanos, concretadas en:
 - Comunicación pública de la Política de Derechos Humanos de IBERDROLA (Política de responsabilidad social corporativa).
 - Declaración del Presidente y Consejero Delegado de IBERDROLA ratificando el compromiso con los derechos humanos de la Compañía.

ANEXO 3. IBERDROLA Y LOS 'OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO'

IBERDROLA, junto a otras compañías españolas, ha lanzado en 2007 el proyecto *2015: Un mundo mejor para Joana*, destinado a promover y difundir los ocho *Objetivos de Desarrollo del Milenio* puestos en marcha por Naciones Unidas.

Los *Objetivos del Milenio* surgen en el año 2000, cuando los 190 países miembros de la ONU deciden trabajar en la búsqueda de un mundo mejor, fijando un hito en el año 2015 para conseguir progresos significativos en los ocho objetivos:

- Erradicar la pobreza extrema y el hambre.
- Lograr la enseñanza primaria universal.
- Promover la igualdad entre géneros y la autonomía de la mujer.
- Reducir la mortalidad de los niños menores de 5 años.
- Mejorar la salud materna.
- Combatir el VIH/Sida, el paludismo y otras enfermedades.
- Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.
- Fomentar una alianza mundial para el desarrollo.

2015: Un mundo mejor para Joana es una campaña de gran alcance dirigida a los grupos de interés de las empresas del Foro de Reputación Corporativa (impulsores del proyecto). A lo largo de 2007 y 2008, se han realizado diversas actuaciones y presentaciones del proyecto en el ámbito internacional, habiendo recibido también algunos premios, como el obtenido en el CSR Marketplace 2007 en la categoría de *Liderazgo y Buen Gobierno*.

Se estima que la campaña alcanzará a más de 100 países, más de 830 millones de clientes y cerca de 700.000 empleados.

IBERDROLA se adhirió al Pacto Mundial en el año 2002, adquiriendo el compromiso de apoyar, impulsar y difundir sus diez principios

ANEXO 4. INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA INDEPENDIENTE



KPMG Asesores S.L.
Edificio Torre Europa
Paseo de la Castellana, 95
28046 Madrid

Informe de Revisión Independiente del Informe Anual de Sostenibilidad 2008 de Iberdrola, S.A. según las normas ISAE 3000 y AA 1000 AS (2003)

¿Cuál ha sido el alcance de nuestra revisión?

Hemos sido requeridos por la Dirección de IBERDROLA, S.A. (en adelante IBERDROLA) y a quien dirigimos este Informe de Revisión Independiente para revisar la información no financiera correspondiente al ejercicio 2008 contenida en su Informe de Sostenibilidad 2008 (en adelante el Informe), el cual está a disposición del público en general y cuyo alcance se describe en el Capítulo 3 Parámetros del Informe.

En cuanto a la información financiera incluida en este informe, nuestra labor se ha limitado a comprobar que proviene de las cuentas anuales de IBERDROLA, que han sido auditadas por terceros independientes.

Responsabilidades

El contenido, la preparación, el mantenimiento de los sistemas de información que aportan los datos y la integridad del Informe de Sostenibilidad 2008 de IBERDROLA son responsabilidad de su Dirección. Nuestra responsabilidad es llevar a cabo el trabajo de revisión de acuerdo con las normas y procedimientos descritos en la carta de encargo acordada con IBERDROLA y elaborar nuestras conclusiones en relación con el alcance anteriormente descrito.

¿Cuáles han sido los criterios que hemos utilizado en nuestra revisión?

Nuestra revisión se ha planificado y desarrollado de acuerdo con:

- La Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de International Federation of Accountants (IFAC),
- los criterios contenidos en la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España,
- la Norma AA1000 AS (2003) de Accountability y
- la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative Versión 3 (GRI G3) de acuerdo al nivel declarado por la compañía.

En lo relativo a la aplicación de los principios de la Norma AA1000 AS (2003) y de la Guía de GRI G3 hemos seguido los criterios utilizados por parte de IBERDROLA, que se describen en la Presentación, el capítulo Parámetros del Informe y en el capítulo relativo a Gobierno, Compromisos y Participación de los Grupos de Interés.

El presente informe de revisión no debe entenderse como un informe de auditoría.

Competencia, imparcialidad e independencia

El trabajo que hemos realizado se ha llevado a cabo por un equipo de especialistas en verificación y desarrollo sostenible empresarial. Nuestro trabajo se ha realizado cumpliendo las políticas de independencia de KPMG, las cuales se basan en el Código de Ética Profesional de la IFAC.

¿Cuál ha sido el trabajo que hemos realizado?

Hemos analizado los principales riesgos de negocio de IBERDROLA relacionados con el desarrollo sostenible.

Hemos mantenido reuniones con responsables de IBERDROLA con el fin de conocer los enfoques de gestión aplicados, las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las expectativas de las partes interesadas, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el Informe de Sostenibilidad 2008 de la compañía.

Hemos analizado los procesos de recopilación y control interno de los datos cuantitativos del Informe de Sostenibilidad 2008 de IBERDROLA, así como de las respuestas aportadas por la compañía al Comité Independiente de Expertos que se incluye en éste, con el fin de conocer la fiabilidad de la información mediante la aplicación de procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo, así como los procesos de la compañía utilizados para aplicar los principios de la Norma AA1000 AS (2003).

Hemos comprobado que todo ello se encuentre adecuadamente soportado por documentación interna o de terceros, incluyendo el nivel de auto declaración de la Guía Global Reporting Initiative en su Versión 3 (GRI G3).

Nivel de revisión

Los procedimientos llevados a cabo en nuestra revisión se corresponden con el nivel limitado definido en la Norma ISAE 3000.

¿Cuáles han sido nuestras conclusiones?

Basándonos en el alcance y los trabajos descritos anteriormente, y los criterios de revisión utilizados, no hemos observado circunstancias que nos indiquen que los datos recogidos en el Informe no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas.

Asimismo, y en cuanto a la aplicación por parte de IBERDROLA a nivel corporativo de los Principios definidos por AA 1000 AS (2003), nuestras conclusiones son las siguientes:

Exhaustividad

Los mecanismos utilizados por la compañía para identificar sus grupos de interés a nivel corporativo, así como para dialogar y entender sus necesidades, se describen en el capítulo Gobierno, Compromisos y participación de los Grupos de Interés (especialmente en los apartados 4.14-4.16). Basándonos en el alcance y los trabajos descritos, no hemos encontrado desviaciones ni omisiones significativas en la información que figura en el informe.

Relevancia de los contenidos

El proceso utilizado por la compañía para seleccionar los contenidos que se han decidido incluir o no en el informe se describe de manera general en el capítulo Gobierno, Compromisos y participación de los Grupos de Interés (especialmente en los apartados 4.16 y 4.17) y de manera particular en los diferentes enfoques de gestión correspondientes a los indicadores de desempeño. Basándonos en el alcance y los trabajos descritos, no hemos encontrado desviaciones ni omisiones significativas en la información que figura en el informe.

Capacidad de respuesta

La información sobre la forma en la que se diseñan, desarrollan, evalúan y comunican las respuestas que la compañía realiza para atender a las necesidades planteadas por sus grupos de interés a nivel corporativo se describe de manera general en el capítulo Gobierno, Compromisos y participación de los Grupos de Interés (especialmente en los apartados 4.16 y 4.17) y de manera particular en los diferentes enfoques de gestión correspondientes a los indicadores de desempeño. Basándonos en el alcance y los trabajos descritos, no hemos encontrado desviaciones ni omisiones significativas en la información que figura en el informe.

Como parte de nuestro trabajo hemos elaborado un informe a la Dirección en el que se indican nuestras recomendaciones para la extensión de la aplicación de estos principios en IBERDROLA, así como para la adaptación a la nueva versión de la norma AA1000 (2008).

KPMG ASESORES, S.L.



José Luis Blasco

20 de febrero de 2009

ANEXO 5. COMITÉ INDEPENDIENTE DE EXPERTOS

IBERDROLA ha sometido los contenidos de su Informe de Sostenibilidad al escrutinio de un Comité Independiente de Expertos compuesto por:

Presidente del Comité:

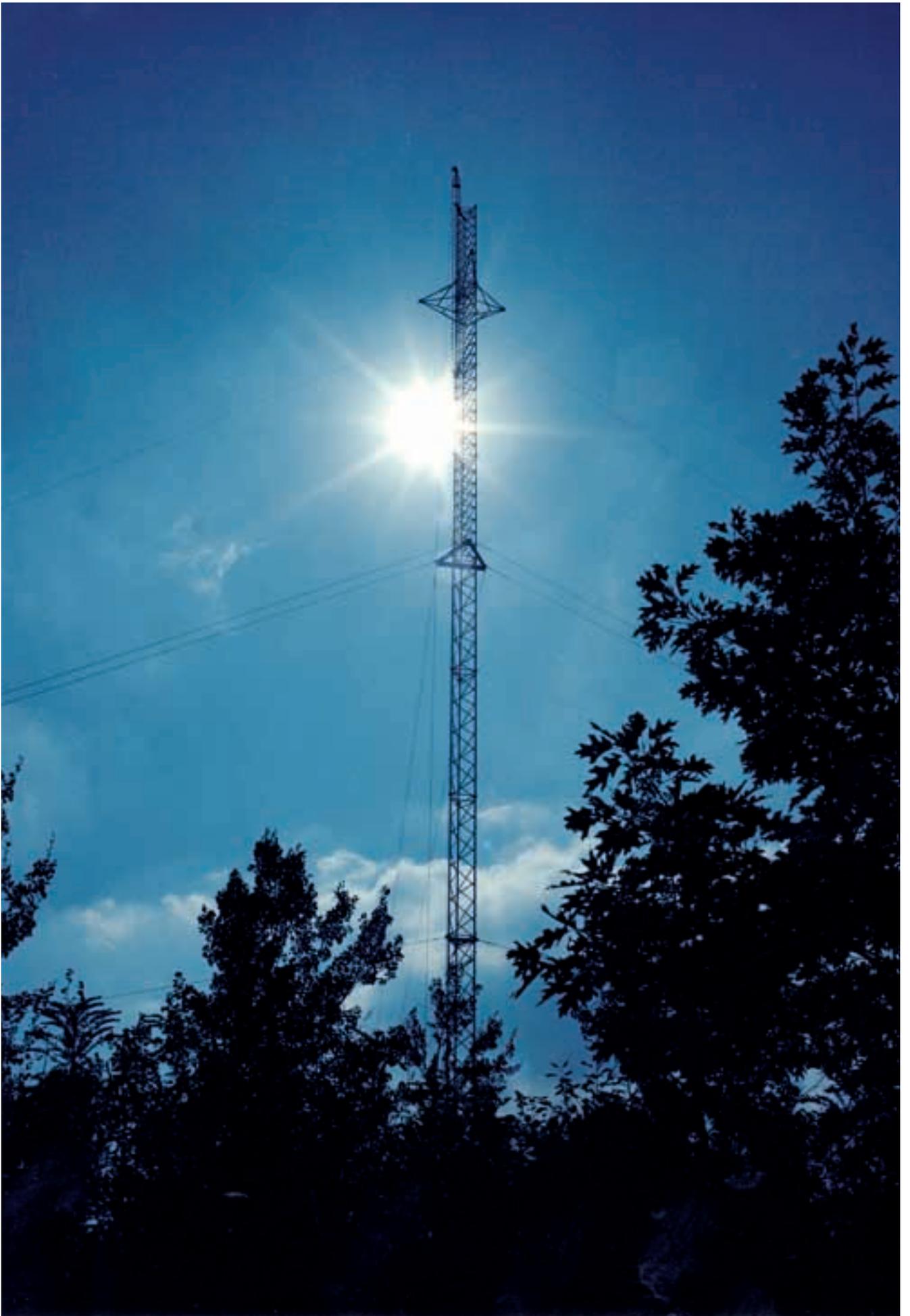
- Jesús Lizcano Álvarez, presidente de Transparency International-España y catedrático de la Universidad Autónoma de Madrid.

Miembros del Comité:

- Juan Carlos del Olmo Castillejos, WWF Adena.
- María González de Asís, Banco Mundial (WBI).
- Aurelio García Loizaga, Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES).
- Ana Echenique Calvo, Confederación Española de Consumidores y Usuarios (CECU).
- Elena Arengo, Social Accountability International.
- Edgardo García Larralde, Living Earth Foundation.

Este Comité tiene como único objetivo emitir una opinión externa sobre si el Informe de Sostenibilidad de IBERDROLA contiene información suficiente y adecuada sobre los asuntos que sus miembros consideran de mayor relevancia para los grupos de interés y otros agentes sociales relacionados con la misma. Para lograr este objetivo, el Comité realiza durante el proceso de elaboración de la memoria, de forma independiente y siguiendo su propio criterio, una lista cerrada de preguntas a la Dirección de dicha Compañía y emite un informe donde se incluyen las preguntas formuladas y una valoración de las respuestas aportadas, valoración fundamentada en la opinión colectiva de sus miembros.

Este proceso no constituye valoración por parte del Comité ni de sus miembros sobre la fiabilidad de la información aportada por la Compañía, ni sobre su desempeño. La información relativa a este proceso, es decir, las preguntas del Comité Independiente de Expertos a IBERDROLA, las respuestas de IBERDROLA al Comité, así como el informe de conclusiones del Comité estarán disponibles en www.iberdrola.com en el apartado "Accionistas e inversores / Informes anuales / Informe de Sostenibilidad", en la fecha de celebración de la Junta General de Accionistas de la Compañía 2009.





Edición: IBERDROLA
Diseño y maquetación: MRM WORLDWIDE S.A.
Fotografía: IBERDROLA y GETTY
Fotomecánica: Rastercolor
Impresión: Emfasis
Depósito Legal: BI-300-09

RESERVA

El presente documento proporciona una visión general, no exhaustiva, de las principales actividades realizadas por IBERDROLA durante 2008 en las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económica, medioambiental y social.

Dada la dispersión geográfica en la que se desarrollan estas actividades y la diversidad de las mismas, pudieran haberse producido en este Informe errores u omisiones, totalmente involuntarios, que serían subsanados tan pronto fueran conocidos. Las posibles modificaciones al texto del presente documento quedarán incorporadas en la versión del mismo disponible en formato electrónico en la dirección de Internet: www.iberdrola.com.

En el presente informe se ha actualizado el indicador HR5 sobre la versión inicial del documento, presentada en la web corporativa.



Impreso en papel ecológico reciclado



IBERDROLA