



INFORME

DE SOSTENIBILIDAD

2010



IBERDROLA

INFORME
DE SOSTENIBILIDAD
2010



Perfil

1. Estrategia y análisis *pág. 12*
(1.1 a 1.2)
2. Perfil de la organización *pág. 18*
(2.1 a 2.10 / EU1 a EU5)
3. Parámetros del informe *pág. 31*
(3.1 / 3.13)
4. Gobierno, compromisos y participación de los Grupos de Interés *pág.38*
(4.1 / 4.17)



Dimensión Económica

1. Enfoque de gestión *pág. 56*
(EU6 a EU9)
2. Indicadores del desempeño económico *pág. 62*
(EC1 a EC9 / EU10 a EU12)



Dimensión Ambiental

1. Enfoque de gestión *pág. 72*
(1.1 a 1.2)
2. Indicadores del desempeño ambiental *pág. 78*
(EN1 a EN30)



Dimensión Social

PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

1. Enfoque de gestión *pág. 116*
(EU14 a EU16)
2. Indicadores del desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo *pág. 127*
(LA1 a LA2 / EU17 a EU18 / LA3 a LA14)

DERECHOS HUMANOS

1. Enfoque de gestión *pág. 140*
2. Indicadores del desempeño de Derechos Humanos *pág. 145*
(HR1 a HR9)

SOCIEDAD

1. Enfoque de gestión *pág. 150*
(EU19 a EU21)
2. Indicadores del desempeño de Sociedad *pág. 155*
(SO1 a SO8 / EU22)

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

1. Enfoque de gestión *pág. 164*
(EU23 a EU24)
2. Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre Productos *pág. 169*
(PR1 a PR9 / EU26 a EU30)



Anexos

ANEXO 1:
Contribución de IBERDROLA a la comunidad *pág. 189*

ANEXO 2:
IBERDROLA y el Pacto Mundial *pág. 185*

ANEXO 3:
Informe de verificación externa independiente *pág. 186*

ANEXO 4:
Índice de contenidos GRI *pág. 188*



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **IBERDROLA, S.A.** ha presentado su memoria "Informe de Sostenibilidad 2010" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

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

6 de abril 2011, Amsterdam

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nelmar Arbex", is written over a faint, large, stylized "G" watermark.

Nelmar Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



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

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

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 29 de marzo 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

PRESENTACIÓN

Finalizado el ejercicio 2010, IBERDROLA, S.A. (en adelante “IBERDROLA”, la “Sociedad”, la “Compañía” o la “Empresa”) presenta a sus grupos de interés una información integral sobre su desempeño en las tres dimensiones del desarrollo sostenible: la económica, la ambiental y la social.

El presente “Informe de Sostenibilidad 2010” ha sido aprobado por el Consejo de Administración de IBERDROLA en su reunión de 12 de abril de 2011 previo informe de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa de dicho Consejo. Al igual que en ejercicios anteriores, se ha preparado siguiendo las recomendaciones de la “Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad”, de Global Reporting Initiative (GRI), y de su “Suplemento para las empresas del Sector Eléctrico” publicado por GRI en 2008. IBERDROLA publica este informe con la finalidad de que sus grupos de interés tengan una imagen fiel y veraz de su desempeño durante el ejercicio 2010, de acuerdo con los compromisos asumidos en la Política General de Responsabilidad Social Corporativa de la Sociedad.


Este informe incorpora, por segundo año consecutivo, el denominado “Balance de Sostenibilidad”, que recoge los parámetros básicos que permiten al lector obtener una idea global tanto de los recursos de que IBERDROLA dispone, como de los resultados que consigue, señalando también los objetivos que guiarán las actuaciones de la Compañía durante los próximos años.

El “Informe de Sostenibilidad 2010” forma 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 2010” y el “Informe Financiero Anual 2010”, disponibles en la página web de la Compañía, www.iberdrola.com. 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. Adicionalmente, para evitar que este informe pudiera resultar excesivamente extenso y con el fin de facilitar su lectura, parte de la información que se presenta en forma resumida puede consultarse en su totalidad en la “Información Complementaria del Informe de Sostenibilidad 2010” también disponible en la página web de la Compañía.

Durante el ejercicio 2010 se ha continuado con la mejora de los sistemas de información de la Compañía y los procesos para su correcto tratamiento, reforzando su fiabilidad y comparabilidad, con el resultado de que, un año más, entre los diferentes niveles definidos por GRI, este informe ha alcanzado el nivel de aplicación A+, que corresponde al de una organización experta que cuenta con la comprobación propia de GRI y la verificación externa independiente.

NIVEL DE APLICACIÓN GRI

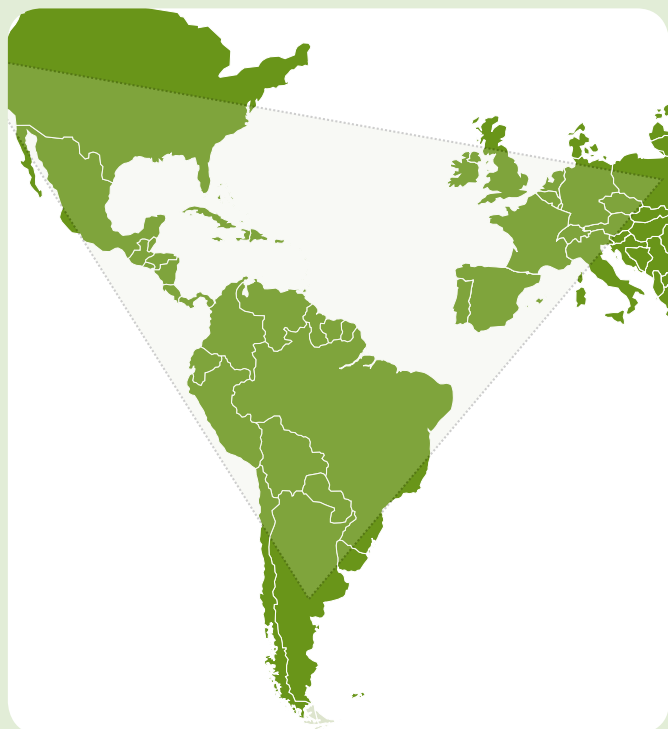
| | C | C+ | B | B+ | A | A+ |
|------------------------------|---|----|---|----|---|----|
| Auto declaración | | | | | | ✓ |
| Comprobado por tercera parte | | | | | | ✓ |
| Comprobación GRI | | | | | | ✓ |


Durante el ejercicio 2010 se ha continuado con la mejora de los sistemas de información de la Compañía y los procesos para su correcto tratamiento, reforzando su fiabilidad y comparabilidad.

BALANCE DE SOSTENIBILIDAD

IBERDROLA

Desde un punto de vista estratégico, IBERDROLA desarrolla sus actividades fundamentalmente en el área atlántica: Península Ibérica, el Reino Unido, Estados Unidos de América y Latinoamérica.



En su conjunto, las sociedades de IBERDROLA operan en el entorno de 40 países, tanto en el área señalada como en otras zonas del mundo.

Logros

- Líder mundial en energía eólica.
- Empresa nº 6 en el mundo, en el sector utilities, por capitalización bursátil.
- Primer productor privado de energía eléctrica en México.
- Dow Jones de Sostenibilidad: empresa seleccionada por décimo año consecutivo.
- Entre las 100 empresas más sostenibles del mundo, según Global 100, por quinto año consecutivo.
- Clase A en el Carbon Performance Index (CPI 2010).
- Información de sostenibilidad según GRI y AA1000, verificada externamente según ISAE 3000.
- Contribución a la comunidad evaluada y verificada según London Benchmarking Group (LBG).
- Numerosos premios y reconocimientos a las empresas del Grupo.
- Presencia de IBERDROLA en el índice FTSE4GOOD y de la filial IBERDROLA RENOVABLES S.A. en el índice FTSE4GOOD IBEX.
- Posición destacada en los análisis MERCO.
- Primera empresa no financiera cuyo Plan de Pensiones ha suscrito los Principios de Inversión Socialmente Responsable.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

| | UNIDAD ⁽¹⁾ | 2010 | 2009 |
|---------------------------------------------|-----------------------|--------|--------|
| Recursos | | | |
| Activos totales | MM € | 93.701 | 87.011 |
| Fondos propios | MM € | 31.663 | 29.030 |
| Apalancamiento financiero ⁽²⁾ | % | 48,7 | 50,8 |
| Inversiones en el ejercicio | MM € | 5.099 | 4.072 |
| Procesos y operaciones | | | |
| Ingresos | MM € | 32.926 | 28.022 |
| Costes operativos | MM € | 20.961 | 17.294 |
| Retribución a empleados | MM € | 2.159 | 2.161 |
| Pagos a proveedores de capital | MM € | 3.594 | 4.951 |
| Pagos a administraciones públicas | MM € | 1.778 | 1.402 |
| Contribución a la comunidad (LBG) | MM € | 33 | 32 |
| Valor económico retenido | MM € | 4.402 | 2.182 |
| Resultados | | | |
| Beneficio bruto de explotación (EBITDA) | MM € | 7.528 | 6.815 |
| Beneficio antes de impuestos (BAI) | MM € | 3.841 | 3.657 |
| Beneficio neto | MM € | 2.871 | 2.824 |
| Capitalización bursátil (a 31 de diciembre) | MM € | 31.631 | 35.033 |
| Valor bursátil (a 31 de diciembre) | € | 5,77 | 6,67 |
| P.E.R. | veces | 11,02 | 12,40 |
| Beneficio por acción | €/acción | 0,52 | 0,54 |

(1) MM = millones; M = miles.

(2) Definido como: Deuda Neta/(Deuda Neta + Fondos Propios).

DESEMPEÑO AMBIENTAL

| | UNIDAD ⁽¹⁾ | 2010 | 2009 |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------|---------|
| Recursos ⁽³⁾ | | | |
| Capacidad instalada | MW | 44.991 | 43.687 |
| Producción neta total | GWh | 154.073 | 142.775 |
| Inversiones ambientales | MM € | 142,43 | 169,44 |
| Gastos ambientales | MM € | 149,72 | 255,17 |
| Procesos y operaciones ⁽³⁾ | | | |
| Certificaciones ambientales y de calidad | nº | 91 | 90 |
| Consumo de combustible | M tep | 21.994 | 19.906 |
| Autoconsumo de energía en generación | M GJ | 13.361 | 13.173 |
| Necesidades de agua | MM m³ | 4.467 | 4.369 |
| Uso agua / Producción global | m³/GWh | 643 | 715 |
| Pérdidas eléctricas en la red | % | (4) | (4) |
| Contratos de clientes finales en España, con factura electrónica | % | 5,20 | 3,85 |
| Resultados ⁽³⁾ | | | |
| Capacidad instalada libre de emisiones | % | 57,3 | 54,7 |
| Capacidad instalada energía renovable | % | 27,9 | 24,6 |
| Producción libre de emisiones | % | 47,8 | 39,4 |
| Producción de energía renovable | % | 16,5 | 15,0 |
| Emisiones específicas de CO ₂ ⁽⁵⁾ | t/GWh | 255 | 279 |
| Emisiones específicas de SO ₂ ⁽⁵⁾ | t/GWh | 0,397 | 0,322 |
| Emisiones específicas de NO _x ⁽⁵⁾ | t/GWh | 0,302 | 0,317 |
| Emisiones específicas de partículas ⁽⁵⁾ | t/GWh | 0,016 | 0,015 |
| Cenizas volantes producidas | t | 667.631 | 604.145 |
| Cenizas reutilizadas | % | 33 | 84 |
| Residuos peligrosos por energía generada | t/GWh | 0,09 | 0,10 |
| Energía producida bajo sistemas de gestión ambiental certificados | % | 88,7 | 88,3 |
| CO ₂ evitado por iniciativas de eficiencia | kt | 25.188 | 24.019 |
| Emisiones directas CO ₂ de alcance 1 ⁽⁶⁾ | kt | 39.499 | 39.986 |
| Emisiones indirectas CO ₂ de alcance 2 ⁽⁶⁾ | kt | 6.236 | 8.504 |
| Otras emisiones indirectas CO ₂ alcance 3 ⁽⁶⁾ | kt | 23.495 | 32.856 |

(3) Información del perímetro social y ambiental definido en el apartado 3.6.

(4) Indicador EU12 de los Informes 2009 y 2010.

(5) Resultados para el mix global de generación.

(6) Definidos en indicador EN18.

DESEMPEÑO SOCIAL

| | UNIDAD ⁽¹⁾ | 2010 | 2009 |
|---------------------------------------------------|-----------------------|--------|--------|
| Recursos | | | |
| Número de trabajadores | nº | 29.641 | 32.424 |
| Puntos de suministro: | MM € | 28,5 | - |
| > Energía eléctrica ⁽⁷⁾ | MM € | 25,3 | - |
| > Gas | MM € | 3,2 | - |
| Compras de suministro general | MM € | 5.893 | 6.157 |
| Fondos para el desarrollo social ⁽³⁾ : | MM € | 88,1 | 84,3 |
| > Contribuciones a la comunidad | MM € | 32,6 | 31,9 |
| > Programas de Electrificación Rural | MM € | 55,4 | 52,4 |
| Inversiones en I+D+i | MM € | 130 | 90,5 |

Procesos y Operaciones ⁽³⁾

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|
| Contratos a tiempo completo | % | 96 | 96 |
| Contratos de tipo indefinido | % | 98 | 98 |
| Trabajadores con convenio colectivo | % | 80 | 78 |
| Horas de formación | M h | 1.025 | 1.200 |
| Horas de formación por empleado | h/emple | 35,94 | 38,76 |
| Asistentes a cursos de formación | nº | 165.136 | 205.706 |
| Número de Proveedores con pedido en el año en el sistema corporativo | nº | 17.443 | 19.798 |

Resultados

Empleo, salud y seguridad laboral ⁽³⁾

| | | | |
|----------------------------------------------------------------|----------------|--------|--------|
| Edad media de la plantilla | años | 43,4 | 43,3 |
| Antigüedad media de la plantilla | años | 15,53 | 15,3 |
| Diversidad hombres/mujeres | % | 75/25 | 75/25 |
| Relación entre salario inicial estándar y salario mínimo local | % | 167,71 | 136,42 |
| Ratio accidentados (IR) | ⁽⁸⁾ | 0,65 | 0,65 |
| Ratio enfermedades profesionales (ODR) | ⁽⁸⁾ | 0,04 | 0,02 |
| Ratio de días perdidos (LDR) | ⁽⁸⁾ | 33,63 | 18,32 |
| Ratio de absentismo (AR) | ⁽⁸⁾ | 6.990 | 7.155 |

Calidad de servicio y atención al cliente ⁽³⁾

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|
| Índices de calidad de servicio | | (9) | (9) |
| Incidentes relativos a salud, seguridad, información, publicidad y privacidad según protocolos GRI | nº | 115 | 18 |
| Importe consolidado de las multas recibidas | MM € | 10,3 | 18,7 |

Calidad de la cadena de suministro

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|
| Gestión Sostenible de la Cadena de Suministro ⁽¹⁰⁾ : | | | |
| > Importe adjudicado proveedores clasificados | % | 98 | 97 |
| > Importe contratado a proveedores con SG de Calidad certificado | % | 92 | 91,5 |
| > Importe contratado a proveedores con SG Ambiental certificado | % | 74,5 | 68,6 |
| > Importe contratado a proveedores con Sistema de Prevención de Riesgos certificado | % | 51 | 43,6 |
| > Nº proveedores con Scoring RSC ⁽¹¹⁾ | nº | 187 | 116 |
| Compras en países de "riesgo" ⁽¹²⁾ | % | 2,3 | 4 |
| Compras a proveedores locales | % | 92 | 93 |
| Compras en España a Centros Especiales de Empleo | MM € | 1,8 | 2 |

(7) Incluye Bolivia.

(8) Fórmula según Indicador LA7 de GRI

(9) Indicadores EU28 y EU29 de los Informes 2009 y 2010.

(10) Compras España. Adjudicaciones superiores a 400.000 euros.

(11) En 2009 figuran los firmantes del Pacto Mundial. En 2010 se ha introducido el nuevo modelo de clasificación sostenible de proveedores: se muestra el nº de informes.

(12) Según clasificación de EIRIS.

MARCAS DEL GRUPO QUE OPERAN A NIVEL MUNDIAL

NEGOCIO ENERGÉTICO



ENERGÍAS RENOVABLES



Explotación y desarrollo de activos propios de almacenamiento de Gas Natural, compraventa e intermediación



NEGOCIO NO ENERGÉTICO



Objetivos

- Desplegar estrategias de desarrollo de energías limpias, manteniendo el liderazgo mundial en energías renovables.
- Asegurar que la Compañía cumple con políticas y recomendaciones avanzadas de gobierno corporativo.
- Mantener las tendencias de reducción de emisiones y consumo de combustible por unidad de energía producida y desarrollar los planes de biodiversidad.
- Mejorar los niveles de certificación obtenidos en los ámbitos ambiental, de calidad y en las relaciones laborales.
- Impulsar medidas de responsabilidad corporativa en la cadena de valor.
- Progresar en el desarrollo de medidas que impulsen unas relaciones adecuadas en el ámbito laboral, promoviendo la integración de las personas, su formación y su sensibilización en materia de diversidad.





1

Perfil

A. PERFIL

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

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

En el ejercicio 2010 IBERDROLA comunicó a los mercados financieros las directrices estratégicas 2010-2012, que conforman la respuesta de la Compañía al nuevo y más complejo entorno económico y operativo en el que se desenvuelve su actividad.

La visión formulada sobre el futuro del sector energético se enmarca en una década de importantes transformaciones, en la que para el cumplimiento de los objetivos tradicionales de la política energética (seguridad de suministro, competitividad y sostenibilidad) será necesario afrontar importantes inversiones, puesto que la demanda de electricidad mundial seguirá creciendo a mayor ritmo que cualquier otra forma de energía final, según la Agencia Internacional de la Energía ha estimado en su "Escenario 450".

La sostenibilidad ambiental seguirá siendo uno de los ejes prioritarios de la política energética, teniendo el sector eléctrico un papel clave a nivel mundial en la lucha contra el cambio climático, gracias a la implantación de tecnologías de baja emisión y el desarrollo de medidas activas de eficiencia energética.

En este entorno, no sólo se requerirá el desarrollo de nueva generación eléctrica para lograr un profundo cambio en el mix de generación actual, sino que habrán de realizarse inversiones de refuerzo de redes de transporte y de desarrollo de redes inteligentes de distribución. En términos globales, se espera el desvío de inversiones hacia tecnologías bajas en carbono, motivado tanto por el incremento de precios de los combustibles fósiles como por la adopción de medidas de política energética orientadas a la seguridad de suministro y a la reducción de emisiones de dióxido de carbono (CO₂).

En este contexto, el ejercicio 2010 se ha caracterizado por un entorno macroeconómico y energético aún complejo, siendo un año importante para la optimización del Grupo IBERDROLA a todos los niveles, cuyas claves han sido:

- El aprovechamiento de oportunidades de crecimiento rentable, como la adquisición de Elektro en Brasil, acordada finalmente en Enero de 2011, que añade 2,17 millones de puntos de suministro al Grupo en un mercado con favorables perspectivas.
- La mejora de la cartera de negocios, mediante las inversiones en crecimiento orgánico, entre las que destacan el negocio eólico en Estados Unidos y la línea de transporte entre el estado norteamericano de Nueva Inglaterra y Canadá; el control de las inversiones en el negocio básico, al que se han destinado 4.600 millones de euros netos, y la desinversión de 2.000 millones de euros en negocios no básicos.
- El enfoque en la eficiencia y la gestión, reorganizando el Grupo por negocios globales y creando una Corporación Única para prestar servicio a los negocios de forma eficiente y flexible.
- El incremento de la fortaleza financiera del Grupo, aspecto particularmente relevante dentro de un contexto de crisis económica.

De forma global, el Grupo IBERDROLA ha conseguido logros notables en este ejercicio: el incremento de la producción del 8% gracias a las energías libres de emisiones, que suponen ya prácticamente el 50% de la producción total, el aumento de la eficiencia operativa del 11% debido a los ahorros de costes en la gestión y unos resultados que permiten incrementar el Beneficio Neto Recurrente en el 5,6%. Estos resultados reflejan el impacto positivo de las inversiones realizadas en los últimos años, que han dotado al Grupo de una cartera de actividades y áreas geográficas capaz de proporcionar un crecimiento sostenible en cualquier escenario.

En el ámbito regulatorio, el ejercicio 2010 ha supuesto importantes avances en todas las áreas geográficas en las que el Grupo desarrolla su actividad gracias a la buena interlocución y capacidad negociadora demostradas: en España destacan el nuevo marco

de remuneración a la Distribución, haciéndola más estable y predecible, la introducción de una serie de medidas que contribuirán a solucionar a futuro el déficit de tarifa y la eliminación del tope máximo de 40 años para el funcionamiento de las centrales nucleares; en el Reino Unido ha entrado en vigor el nuevo régimen retributivo para la Distribución, que aporta visibilidad y estabilidad hasta el año 2015; finalmente, en los Estados Unidos de América las dos actividades principales del Grupo han experimentado importantes avances regulatorios, tanto por las mejoras de las tarifas de electricidad y gas de Nueva York que permiten a todas las filiales de IBERDROLA USA gozar de un período de estabilidad regulatoria hasta el año 2014, como por la extensión de la fecha de inicio de construcción de nuevos parques eólicos para poder optar al sistema de “grants” hasta el final de 2011, lo que otorga estabilidad y visibilidad a los proyectos eólicos que se pondrán en funcionamiento en 2011 y 2012.

Junto a ello, han existido también aspectos en los que no se han alcanzado los resultados esperados, básicamente en el negocio del gas en Estados Unidos de América que afecta a IBERDROLA RENOVABLES, S. A. (en adelante “IBERDROLA RENOVABLES”), en el mercado mayorista y de comercialización en el Reino Unido y en el negocio no energético por una menor contribución de la división inmobiliaria.

Directrices estratégicas 2010-2012

IBERDROLA afronta los retos de la transformación del sector energético contando con una excelente base de partida, apoyada tanto en su experiencia como operador de todas las tecnologías de generación y referente en eficiencia, como en la diversificada plataforma internacional construida en los últimos años, que le da mayores opciones en su estrategia de crecimiento y genera nuevas oportunidades para la implantación de mejores prácticas en las operaciones.

Los principales ejes de actuación del Grupo a lo largo de los próximos dos años seguirán teniendo el Área Atlántica como zona geográfica objetivo, un área que afronta la necesidad de fuertes inversiones en tecnologías de generación limpia y en redes eléctricas.

Así, en el Reino Unido existe ya un consenso total acerca de la necesidad de reemplazar una gran parte del parque de generación, y de aprovechar esa oportunidad para reducir las emisiones a través de la construcción de centrales nucleares, de gas y eólicas onshore y offshore, tecnología en la que IBERDROLA está iniciando ya los trabajos de construcción de los parques que entrarán en operación a partir de 2014. Este proceso requerirá un gran esfuerzo inversor en redes de transporte lo que beneficiará particularmente a ScottishPower por su mayor presencia en el negocio de redes.

Del mismo modo, Estados Unidos continuará apostando por la generación limpia y, si bien es evidente que se está ralentizando la introducción de nueva capacidad renovable en el corto plazo, la Compañía estima que el ritmo de construcción se recuperará en el medio y largo plazo. En este mismo mercado, la necesidad de modernización de las redes eléctricas, junto con el incremento de las interconexiones interestatales, continuará proporcionando oportunidades de inversión.

Por lo que se refiere a Latinoamérica, y tras un año 2010 de gran expansión, Brasil ha confirmado sus perspectivas de crecimiento. Por ello, se ha incrementado nuestra apuesta tanto en el negocio de redes, a través de la adquisición de Elektro en Sao Paulo, como en el de generación hidráulica.

En España y Portugal, IBERDROLA continuará la inversión tanto en generación hidráulica y eólica como en redes de acuerdo con los planes aprobados y, por último, en el resto de Europa Continental se mantendrá la posición de liderazgo en el desarrollo de nueva capacidad renovable, tanto terrestre como marina, tecnología en la que ya hemos comenzado los trabajos de nuestro primer parque en Alemania, concretamente en la costa del Mar del Norte.

Las inversiones previstas para el trienio 2010-2012, que se aproximan a los 16.000 millones de €, permitirán cubrir los objetivos del Grupo en el periodo; no obstante, la



ejecución de este volumen previsto de inversión estará sujeta al cumplimiento de unos ratios de solvencia que garanticen el mantenimiento del actual rating crediticio de IBERDROLA.

Con estas inversiones y nuevas acciones de mejora de eficiencia previstas en el periodo, se presenta una perspectiva adecuada para alcanzar los resultados objetivo: el Grupo seguirá diversificando su presencia internacional y espera obtener crecimientos del 5-9% tanto en su EBITDA como en su beneficio neto recurrente, manteniendo la misma política de retribución de los accionistas.

En conclusión, IBERDROLA cuenta con las capacidades y los activos para hacer frente al reto de la transformación del sector energético y su modelo de negocio permite garantizar un crecimiento sostenido y de bajo riesgo en sus resultados, con una retribución creciente para los accionistas.

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

1. Impactos principales de IBERDROLA en materia de sostenibilidad

Dimensión ambiental

Hasta llegar a sus destinatarios finales, 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 de la electricidad se producen impactos a escala global sobre la biodiversidad, el clima, la capa de ozono o la lluvia ácida y, a escala local, sobre el consumo de recursos naturales, las emisiones, los residuos, los vertidos, los campos electromagnéticos o el impacto paisajístico visual. Una descripción detallada de este tipo de impactos puede encontrarse en el apartado “Medio Ambiente” de la página 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 corporativa.

IBERDROLA ha hecho de la inversión en energías renovables una vía estratégica de crecimiento y está trabajando para mejorar el medio ambiente y a favor de la eficiencia energética mediante el siguiente conjunto de actuaciones:

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

Dimensión social

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

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

Dimensión económica

IBERDROLA tiene un claro impacto económico en las zonas en las que opera: como empresa trectora de actividad industrial, generando inversiones y puestos de trabajo, generando también una amplia actividad de servicios en dichas zonas y aportando



El Consejo de Administración de IBERDROLA ha constituido en 2010 una Comisión de Responsabilidad Social Corporativa, con funciones relevantes en los ámbitos de la RSC y de la reputación corporativa



recursos económicos a las administraciones públicas. El reto que se presenta es que estas actividades sean sostenibles en el tiempo para lo cual la base de la gestión económica del Grupo se apoya en tres pilares:

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

Derechos de los grupos de interés

En los países en los que opera IBERDROLA, la legislación existente busca tanto la protección de los derechos de los ciudadanos en relación con el impacto ambiental de la actividad industrial, como el bienestar general a través de la legislación mercantil o fiscal. De forma complementaria al cumplimiento de la legislación establecida, la Compañía lleva a cabo su actividad tomando como base estándares internacionales de reconocido prestigio, como queda de manifiesto en el Código Ético de IBERDROLA, S.A. y su Grupo de Sociedades (en adelante el “Código Ético”) y en las restantes normas que integran el Sistema de Gobierno Corporativo de la Sociedad. Por ello, la Compañía considera que sus actividades respetan los derechos de sus grupos de interés, no existiendo constancia de que se haya producido una vulneración de los mismos.

Sistemas y procesos de gestión

Para dirigir a la Compañía de una forma responsable, el Grupo IBERDROLA se ha dotado de una serie de principios y normas, estructuradas en un Sistema de Gobierno Corporativo formado por los Estatutos Sociales, las Políticas Corporativas, las Normas Internas de Gobierno Corporativo y los restantes Códigos y Procedimientos Internos, todo ello disponible en la página web, que conforman una estructura societaria y de gobierno dirigida a:

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

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

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

El sector de la energía está sometido a factores de riesgo comunes a otros sectores industriales en general: de mercado, de crédito, operacionales o reputacionales, y particularmente a los riesgos regulatorios, derivados de aquellas decisiones que puedan tomar las administraciones públicas y que pueden producir, fuertes impactos sobre la actividad empresarial.

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

- Una estructura de políticas y límites de riesgos aprobados por los órganos de administración. Las políticas, en versión íntegra o en resumen, están disponibles en la página web corporativa (www.iberdrola.com).

- La identificación, valoración y establecimiento de prioridades de los nuevos riesgos clave de los negocios y del Grupo.
- El seguimiento y control trimestral del impacto de los riesgos en la cuenta de resultados que, en el marco del modelo de gobierno de la Compañía, es analizado por su Comité Operativo y supervisado por la Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo.
- El análisis y control de los riesgos asociados a las nuevas inversiones.

En su conjunto, el sistema descrito permite gestionar explícitamente los riesgos asociados a las dimensiones económica, ambiental y social y el impacto que la materialización de cualquiera de ellos pueda tener en la percepción pública de la Compañía. Para ello, se cuenta, específicamente, con una Política marco 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 en relación con la calidad del suministro eléctrico y atención a sus clientes.

Una descripción más detallada de este sistema está disponible en el apartado "D" del Informe de Gobierno Corporativo 2010 y en el apartado "Principales factores de riesgo asociados a la actividad del Grupo IBERDROLA" del Informe de Gestión Consolidado que forma parte del Informe Financiero Anual 2010, informes disponibles en www.iberdrola.com.

3. Objetivos y claves para su desempeño

En el ejercicio 2010 se han desarrollado actuaciones relevantes para avanzar en diversos objetivos ligados a las tres dimensiones del desarrollo sostenible:

OBJETIVOS Y CLAVES PARA SU DESEMPEÑO

| OBJETIVOS | DESEMPEÑO 2010 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Desplegar estrategias de desarrollo de energías limpias, manteniendo el liderazgo mundial en energías renovables. | IBERDROLA finaliza el ejercicio 2010 como líder en el sector de las energías renovables, con una capacidad instalada superior a 12.500 MW. Para el periodo 2010-2012 se ha establecido una senda de inversión en la que la actividad de generación renovable alcanza el 40%. |
| Asegurar que la Compañía cumple con políticas y recomendaciones avanzadas de gobierno corporativo. | Desarrollo de un Sistema de Gobierno Corporativo que incorpora mayoritariamente las recomendaciones del Código Unificado y prácticas internacionales reconocidas, siendo muy satisfactorio el grado de cumplimiento de estas prácticas según evaluación por firma externa independiente. |
| Mantener las tendencias de reducción de emisiones y consumo de combustible por unidad de energía producida y desarrollar los planes de biodiversidad. | Emisiones de CO ₂ en 2010 inferiores a las de 2009, entre las más bajas de las empresas energéticas a nivel internacional. Consumo específico de combustible superior al año anterior por una baja utilización del gas debido a su precio. Gestión de la biodiversidad a partir de líneas de acción prioritarias, según se describe en el enfoque de gestión de la dimensión ambiental. |
| Mejorar los niveles de certificación obtenidos en los ámbitos ambiental, de calidad y en las relaciones laborales. | Implantación del Sistema de Gestión de Calidad ISO – 9001 para los clientes de España y Portugal. Auditorías de seguimiento de la certificación OHSAS, en las empresas del IV Convenio Colectivo. Sistema único integrado de Gestión Ambiental en España, certificado mediante ISO 14001, ISO 14064 y EMAS. Certificación ISO 14001 del Sistema de Gestión Ambiental de SCOTTISHPOWER RENEWABLES. |
| Impulsar medidas de responsabilidad corporativa en la cadena de valor. | PROVEEDORES Mejora continua del sistema de gestión de proveedores, con el lanzamiento del Modelo de Clasificación Sostenible de Proveedores y las campañas de sensibilización mediante la medición de emisiones de gases de efecto invernadero o el envío de cuadernos de trabajo en RSE. CLIENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS Desarrollo de la movilidad sostenible a través del impulso del vehículo eléctrico; desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo en España; impulso de la factura electrónica y de la ecoeficiencia en hogares, empresas y administraciones públicas; mejoras en la atención al cliente y en la red de atención. |
| Progresar en el desarrollo de medidas que impulsen unas relaciones adecuadas en el ámbito laboral. | Avance en la consolidación de una cultura corporativa de Grupo, impulsando la integración (Programa de Acogida Glocal), definiendo un modelo básico de reclutamiento a nivel internacional, implantando un sistema integrado de gestión de la formación (sistema CAMPUS), incluida la formación de directivos (proceso Revisión del Talento), sensibilizando a la plantilla en materia de diversidad y mejorando los datos de accidentalidad en el Grupo. |



Sobre las anteriores actuaciones se irá profundizando en el bienio 2011-2012, considerando que las claves para conseguir un desempeño equilibrado del Grupo son las siguientes:

Depósito de las
centrales hidráulicas
"La Muela I y II"
(Valencia).

- La evolución de la demanda energética, cuya recuperación llevará su tiempo, debido principalmente a la deslocalización industrial hacia Asia y a las medidas de eficiencia aplicadas en la industria.
- La evolución de los mercados de materias primas: el petróleo y el carbón continúan su tendencia alcista mientras el gas evoluciona afectado por los cambios bruscos en los factores fundamentales de este mercado, factores que, añadidos a la evolución de la demanda y la incertidumbre sobre las fuentes de gas no convencional en otros países, actuarán sobre los precios de la energía en los próximos años.
- La evolución de los marcos regulatorios que, en la medida en que resulten predecibles, permitirán incentivar inversiones en tecnologías intensivas en capital y en nuevas tecnologías de la información y la comunicación aplicadas a las redes inteligentes.
- El desarrollo de las energías renovables se derivará de un equilibrio entre el apoyo regulatorio, la inversión selectiva que permita crear valor y la mejora de la eficiencia en las operaciones.

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

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1. Nombre de la organización.

IBERDROLA, S. A.

2.2. Principales marcas, productos y/o servicios.

IBERDROLA es un operador a nivel global que, a finales del ejercicio 2010, cuenta con las marcas recogidas en el cuadro 1.

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 ARQUITECTURA DE MARCA DE IBERDROLA



Las empresas filiales y participadas de Latinoamérica, consideradas de acuerdo con el apartado 3.6 de este informe, suministran productos asociados al negocio energético con sus marcas asociadas, que pueden visualizarse en sus correspondientes páginas web.

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

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

Información más detallada al respecto puede encontrarse en la página web corporativa (**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 pertenecen a su núcleo de negocio, procediendo a subcontratar aquellas otras que se estima serán desarrolladas de manera más eficiente por otras empresas especializadas, a las cuales IBERDROLA exige determinados estándares de calidad y comportamientos responsables en los campos ambientales, sociales y laborales, según se describe en los correspondientes indicadores de este informe.



Presa de Aldeadávila.
Centrales hidráulicas
de Aldeadávila I y II
(Salamanca).

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

Según dispone el apartado 19 de la Política General de Gobierno Corporativo de IBERDROLA, cuyo texto vigente está disponible en la página web corporativa **www.iberdrola.com**, la estructura societaria y de gobierno del Grupo forma parte esencial del Sistema de Gobierno Corporativo de la Sociedad e implica la separación entre dos ámbitos de decisión y responsabilidad.

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

Por su parte, las responsabilidades ejecutivas descentralizadas son desarrolladas por las sociedades cabecera de los negocios del Grupo que se ocupan de la dirección ordinaria y gestión efectiva de cada uno de los subgrupos de negocios, así como del control ordinario, a través de sus respectivos consejos de administración (con presencia de consejeros independientes) y órganos de dirección. Las sociedades cabecera de los negocios del Grupo cuentan igualmente con sus propias comisiones de auditoría y áreas de auditoría interna.

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



A instancia del Presidente del Consejo de Administración se podrán crear Comités Territoriales que, no siendo órganos del Sistema de Gobierno Corporativo de la Sociedad ni formando parte de la estructura corporativa ejecutiva de la misma, se configuren como comités asesores externos para una mejor información y conocimiento por la Sociedad de las singularidades de los distintos territorios en los que la Sociedad y su Grupo desarrollan sus actividades.

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 José Ignacio Sánchez Galán |
| Direcciones Corporativas | |
| Secretaría General y del Consejo de Administración | Don Julián Martínez-Simancas Sánchez |
| Económico-Financiero | Don José Sáinz Armada |
| Recursos Corporativos | Don Fernando Becker Zuazua |
| Administración y Control | Don Juan Carlos Rebollo Liceaga |
| Desarrollo | Don Pedro Azagra Blázquez |
| Dirección General de Negocios del Grupo | Don José Luis San Pedro Guerenabarrena |
| Negocio Redes Grupo | Don Javier Villalba Sánchez |
| Negocio Liberalizado Grupo | Don Francisco Martínez Córcoles |
| Latinoamérica | Don Gonzalo Pérez Fernández |
| Sociedades Internacionales | Doña Amparo Moraleda Martínez |
| Dirección de Auditoría Interna | Don Luis Javier Aranaz Zuza |

El modelo se vertebra mediante el establecimiento de los correspondientes flujos de información, decisión y responsabilidad dentro del Grupo IBERDROLA.

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

En el documento “Cuentas anuales consolidadas e informe de gestión consolidado correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2010” se detallan las sociedades en las que IBERDROLA tiene porcentajes de participación directa o indirecta.

Dentro de las filiales del Grupo IBERDROLA merece especial atención IBERDROLA RENOVABLES que, en su condición de sociedad cotizada, está sujeta a la normativa del mercado de valores y toma como referencia para su gobierno corporativo las recomendaciones recogidas en el Código Unificado de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas, aprobado por el Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), con fecha 22 de mayo de 2006. Con el propósito de tutelar los intereses de accionistas e inversores el Contrato Marco suscrito, a estos efectos, entre IBERDROLA e IBERDROLA RENOVABLES el 5 de noviembre de 2007 y publicado en sus respectivas páginas web corporativas establece un estricto control de las relaciones entre IBERDROLA, como 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.

Con fecha 8 de marzo de 2011 IBERDROLA comunicó a la Comisión Nacional del Mercado de Valores el acuerdo adoptado por el Consejo de Administración de IBERDROLA por el que se aprobó proponer a IBERDROLA RENOVABLES una operación de fusión por absorción por la que IBERDROLA RENOVABLES será absorbida por IBERDROLA. El 22 de marzo de 2011 los Consejos de Administración de ambas

sociedades aprobaron el Proyecto Común de Fusión, cuyos términos esenciales han sido comunicados a la CNMV.

Por otro lado, el Grupo está sometido a la normativa sectorial destinada a 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 España. En su condición de sociedad matriz, IBERDROLA tiene la facultad de supervisión económica 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”, cuyo texto refundido, aprobado por el Consejo de Administración en sesión de 23 de noviembre de 2010, se encuentra disponible en la página web corporativa **www.iberdrola.com**.

2.4. Localización de la sede principal de la organización.

El domicilio social de IBERDROLA 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 de este informe, las actividades del Grupo IBERDROLA se desarrollan fundamentalmente en España, el Reino Unido, Estados Unidos de América y Latinoamérica, según se describe en el apartado 3.6.

A través de IBERDROLA Ingeniería y Construcción, S.A. (Sociedad Unipersonal) (en adelante “IBERDROLA Ingeniería y Construcción”) y sus sociedades dependientes, se opera en más de 30 países, siendo los más importantes desde el punto de vista económico, ambiental y social los siguientes: México, Brasil, Polonia, Italia, Hungría, Rusia, Reino Unido, Alemania, Grecia, Estados Unidos de América, Rumania y Portugal.

El Grupo IBERDROLA RENOVABLES está presente en más de 20 países, en términos de megavatios operativos, cartera de proyectos y oficinas abiertas, siendo 13 los países donde el Grupo IBERDROLA RENOVABLES tiene capacidad instalada a cierre del ejercicio 2010: España, Portugal, Francia, Italia, Reino Unido, Alemania, Irlanda, Grecia, Polonia, Hungría, Estados Unidos de América, México y Brasil.

En el apartado 3.6 de este informe 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.

A 31 de diciembre de 2010 su capital social asciende a 4.112.882.250 euros, dividido en 5.483.843.000 acciones de 0,75 euros de valor nominal cada una, de la misma clase y serie. Todas las acciones otorgan a sus titulares los mismos derechos. En la medida en que las acciones están representadas por anotaciones en cuenta y no

son nominativas, no es posible conocer con exactitud la identidad y participación de todos los accionistas. No obstante, la distribución aproximada de la participación en el capital es la siguiente:

- Entidades extranjeras 35,40 %
- Entidades nacionales 44,00 %
- Inversores particulares 20,60 %

A la fecha de aprobación del presente informe, el capital social de IBERDROLA es de 4.366.647.000 euros y está compuesto por 5.822.196.000 acciones de 0,75 euros de valor nominal cada una, hallándose totalmente suscrito y desembolsado.

2.7. Mercados servidos.

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

2.8. Dimensiones de la organización informante.

NÚMERO DE EMPLEADOS

| 2010 | 2009 | 2008 |
|--------|--------|--------|
| 29.641 | 32.424 | 32.993 |

VENTAS NETAS (Importe neto de la cifra de negocio en millones de euros)

| 2010 | 2009 | 2008 |
|--------|--------|--------|
| 30.431 | 25.892 | 25.196 |

CAPITALIZACIÓN TOTAL, DESGLOSADA EN TÉRMINOS DE DEUDA Y PATRIMONIO NETO (millones de euros)

CANTIDAD DE PRODUCTOS O SERVICIOS PRESTADOS

ACTIVOS TOTALES (millones de euros)

| 2010 | 2009 | 2008 |
|--------|--------|--------|
| 93.701 | 87.011 | 85.604 |

Propietario efectivo

En la estructura accionarial de la Compañía no existe ningún accionista titular de una participación de control en la Sociedad. A continuación, se detallan aquellos accionistas que son titulares de una participación significativa en el capital de IBERDROLA o de los derechos de voto, a 31 de diciembre de 2008, 2009 y 2010, de acuerdo con la información comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores española:

ACCIONISTAS SIGNIFICATIVOS Y % DE DERECHOS DE VOTO

| | 31/12/2010 | 31/12/2009 | 31/12/2008 |
|---------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|
| ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S.A. ⁽¹⁾ | 20,200% | 12,00% | 7,403% |
| Bilbao Bizkaia Kutxa Aurrezki Kutxa eta Bahitexea (BBK) ⁽²⁾ | 6,553% | 6,842% | 7,184% |
| Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante, Bancaja ⁽³⁾ | 5,494% | 5,736% | 6,023% |

(1) ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S. A. comunicó el 3 de enero de 2011 que su proporción de derechos de voto en IBERDROLA había sobrepasado el umbral del 20%. De entre ellos, gran parte (11,269%) son de tipo indirecto, toda vez que corresponden a acciones titularidad de las sociedades Residencial Monte Carmelo, S. A., Corporate Funding, S. L., Roperfeli, S. L. y Villa Aurea, S. L., las cuales están íntegramente participadas, directa o indirectamente, por ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S. A. Por otro lado, un 5,069% de derechos de voto están en poder de ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S. A. a través de una persona interpuesta, esto es, Nexgen Capital Ltd. (filial de Natixis, S. A.). Dichos derechos de voto corresponden a las acciones que subyacen al contrato de equity swap suscrito entre dichas entidades, de conformidad con el cual Nexgen Capital Ltd. se ha comprometido a delegar su representación para cada Junta General de accionistas que celebre IBERDROLA a favor del apoderado que designe ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S. A., quien podrá libremente emitir su voto. En consecuencia, el ejercicio de los derechos políticos inherentes a dichas acciones subyacentes de IBERDROLA corresponde a ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S. A.

(2) A través de Kartera 1, S. L., íntegramente participada por BBK.

(3) A través de Bancaja de Inversiones, S. A., participada en un 69,98% por Bancaja.

Por otra parte, con fecha 15 de marzo de 2011 se admitieron a cotización las acciones emitidas con motivo de la ampliación de capital suscrita por Qatar Holding Luxembourg II, S.à R.L., en relación con el acuerdo de intenciones estratégico entre IBERDROLA y Qatar Holding LLC. que ha supuesto la toma de una participación del 6,16% en el capital social de IBERDROLA por parte de Qatar Holding Luxembourg II, S.à R.L. (sociedad íntegramente participada por Qatar Holding LLC.)

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)

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|----------------------------|---------------|---------------|---------------|
| España | 14.083 | 11.012 | 10.926 |
| Reino Unido | 8.347 | 7.555 | 7.978 |
| Estados Unidos de América | 3.132 | 3.010 | 952 |
| Latinoamérica | 3.239 | 2.652 | 3.452 |
| Grupo IBERDROLA RENOVABLES | 1.630 | 1.663 | 1.888 |
| TOTAL | 30.431 | 25.892 | 25.196 |

COSTES POR PAÍSES/REGIONES QUE REPRESENTAN UN 5% O MÁS DE LOS INGRESOS TOTALES. (Millones de euros)

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|----------------------------|---------------|---------------|---------------|
| España | 14.039 | 12.895 | 12.185 |
| Reino Unido | 7.774 | 7.033 | 7.409 |
| Estados Unidos de América | 3.077 | 2.866 | 976 |
| Latinoamérica | 2.766 | 2.205 | 3.010 |
| Grupo IBERDROLA RENOVABLES | 868 | 841 | 1.283 |
| TOTAL | 28.524 | 25.840 | 24.863 |

EMPLEADOS.

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|----------------------------|---------------|--------------------|--------------------|
| España | 11.135 | 11.143 | 10.813 |
| Reino Unido | 8.039 | 8.670 | 8.958 |
| Estados Unidos de América | 4.115 | 5.787 | 5.921 |
| Latinoamérica | 2.627 | 2.815 ¹ | 2.899 ¹ |
| Grupo IBERDROLA RENOVABLES | 2.108 | 1.996 | 1.890 |
| Otros países | 495 | 553 | N/D |
| Perímetro Social | 28.519 | 30.964 | 30.481 |
| Resto | 1.122 | 1.460 | 2.512 |
| TOTAL | 29.641 | 32.424 | 32.993 |

1. Los datos de Guatemala de 2008 y 2009 se han incorporado al epígrafe "otros países".



Conforme a la autorización de la Junta General de accionistas celebrada el 26 de marzo de 2010, IBERDROLA ha procedido a realizar dos ampliaciones de capital a lo largo del ejercicio.



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

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

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

- >> Con fecha 9 de enero de 2010 New York State Electric & Gas Corporation (en adelante "NYSEG"), sociedad estadounidense íntegramente participada por IBERDROLA USA, alcanzó un acuerdo con Inergy Midstream, LLC para la venta del conjunto de activos Seneca Lake (propiedad de NYSEG), consistente en un almacenamiento salino de gas natural y dos gasoductos situados en el Estado de Nueva York.
- >> El 18 de enero de 2010, IBERDROLA procedió a la enajenación de su participación en Petroceltic International Plc. (15,68%) a favor de Mirabaud Pereire Nominees Limited, sociedad que –a su vez– realizó una colocación privada de dicho paquete accionario

entre inversores cualificados e institucionales. Simultáneamente a esta enajenación, IBERDROLA acordó con Petroceltic International Plc. la devolución del pago inicial correspondiente a la opción que tenía para adquirir el 49% de la participación en el activo argelino "Isarene". El conjunto de estas dos operaciones supone para IBERDROLA un ingreso neto de 43,89 millones de euros, aproximadamente.



- >> IBERDROLA procedió el 23 de febrero de 2010 a la enajenación de un 2,706% del capital social de EDP-Energías de Portugal, S.A. (en adelante "EDP"), operación que reportó al Grupo IBERDROLA unas plusvalías brutas aproximadas de 68 millones de euros. Tras dicha operación, IBERDROLA continúa siendo titular de acciones representativas del 6,794% en el capital social de EDP. Por otro lado, el 7 de diciembre IBERDROLA Participações, S.G.P.S., S.A. procedió a transmitir la totalidad de su participación en EDP a IBERDROLA Energía, S.A. (Sociedad Unipersonal).
- >> IBERDROLA comunicó con fecha 22 de octubre, la suscripción de un acuerdo de compraventa con Empresas Públicas de Medellín, E.S.P. para la transmisión a dicha entidad de la totalidad de sus participaciones indirectas en las siguientes empresas guatemaltecas:
 - 49% de Distribuidora Eléctrica Centroamericana Dos (II), S.A. (en adelante "DECAII"). Por su parte, DECAII es propietaria del 80,88% de Empresa Eléctrica de Guatemala, S.A. (en adelante "EEGSA") y, entre otras, posee participaciones mayoritarias en Transportista Eléctrica Centroamericana, S.A. (TRELEC).
 - 100% de Gestión de Empresas Eléctricas, S.A. ("GESA").
 - 51% de Generadores Hidroeléctricos, S.A. (en adelante "GENHIDRO").
 - 3,12% de Hidronorte, S.A. (en adelante "HIDRONORTE").

Todas estas transmisiones fueron ejecutadas con fecha 22 de octubre de 2010, salvo las de GENHIDRO e HIDRONORTE, que fueron consumadas el 9 de diciembre.

- >> El 16 de noviembre se consumó la venta a UIL Holdings Corporation de la participación indirecta de IBERDROLA USA en Connecticut Natural Gas Corporation, The Southern Connecticut Gas Company y The Berkshire Gas Company.
- >> IBERDROLA ha ido comunicando desde octubre de 2010, sucesivas adquisiciones de acciones de Gamesa Corporación Tecnológica, S.A. hasta alcanzar una titularidad del 19,269%, llegando a alcanzar en enero de 2011 el 19,579%.
- >> Con fecha 19 de enero de 2011 IBERDROLA Energia Do Brasil, LDA suscribió un contrato de compraventa con Ashmore Energy International (AEI) en virtud del cual adquirirá la totalidad de la participación directa e indirecta de AEI en la compañía Elektro Electricidade e Serviços, S.A. (Elektro), equivalente al 99,68% de su capital social. Elektro es una compañía brasileña que presta servicios de distribución de electricidad principalmente en municipios del Estado de Sao Paulo.
- >> Con fecha 8 de marzo de 2011 IBERDROLA comunicó a la Comisión Nacional del Mercado de Valores el acuerdo adoptado por el Consejo de Administración de IBERDROLA por el que se aprobó proponer a IBERDROLA RENOVABLES una operación de fusión por absorción por la que IBERDROLA RENOVABLES será absorbida por IBERDROLA. El 22 de marzo de 2011 los Consejos de Administración de ambas sociedades aprobaron el Proyecto Común de Fusión, cuyos términos esenciales han sido comunicados a la CNMV.

Cambios en la estructura del capital social.

Conforme a la autorización de la Junta General de accionistas celebrada el 26 de marzo de 2010, IBERDROLA ha procedido a realizar dos ampliaciones de capital a lo largo del ejercicio 2010.

Bajo el punto sexto del Orden del Día, la Junta General de accionistas de la Sociedad aprobó un aumento de capital social liberado con la finalidad de implementar el nuevo sistema de retribución a los accionistas denominado "IBERDROLA Dividendo Flexible",



que les permite decidir si prefieren recibir la totalidad o parte de su retribución en efectivo o en acciones liberadas de IBERDROLA.

El acuerdo de la Junta establecía que el aumento de capital podría ser ejecutado, en una o en dos ocasiones, dentro del año siguiente a la fecha del acuerdo de la Junta.

La primera ejecución del aumento de capital se realizó en los meses de junio y julio de 2010 con ocasión del que hubiera sido el tradicional pago complementario del dividendo correspondiente al ejercicio 2009 y supuso la emisión y puesta en circulación de ciento veintinueve millones quinientas cuarenta mil doscientas ochenta y cuatro (129.540.284) nuevas acciones de setenta y cinco céntimos (0,75) de euro de valor nominal cada una, sin prima de emisión representativas, aproximadamente, del 2,47% del capital social previo a la ampliación.

La segunda ejecución del aumento de capital se realizó en el mes de diciembre de 2010 con ocasión del que hubiera sido el tradicional pago a cuenta de dividendos correspondiente al ejercicio 2010 y supuso la emisión y puesta en circulación de ciento un millones novecientos setenta y nueve mil (101.979.000) nuevas acciones de setenta y cinco céntimos (0,75) de euro de valor nominal cada una, sin prima de emisión representativas, aproximadamente, del 1,89% del capital social previo a la ampliación.

Tras estas dos ampliaciones, el número de acciones en circulación se incrementó de cinco mil doscientos cincuenta y dos millones trescientas veintitrés mil setecientas dieciséis acciones (5.252.323.716) a comienzos del ejercicio 2010 a cinco mil cuatrocientas ochenta y tres millones ochocientas cuarenta y tres mil acciones (5.483.843.000) a cierre del ejercicio 2010, lo que supone, aproximadamente un aumento del 4,36% del capital social previo a las ampliaciones.

Con posterioridad al cierre del ejercicio 2010, como consecuencia de la toma de una participación en el capital social de IBERDROLA por parte de Qatar Holding Luxembourg II, S. à R.L. (sociedad íntegramente participada por Qatar Holding LLC.), con fecha 14 de marzo de 2011 se ejecutó un aumento de capital con exclusión del derecho de suscripción preferente que supuso la emisión de 338.353.000 nuevas acciones de 75 céntimos de euro cada una. Con fecha 15 de marzo de 2011 se admitieron a cotización las acciones emitidas con motivo de la ampliación de capital suscrita por Qatar Holding Luxembourg II, S. à R.L., en relación con el acuerdo de intenciones estratégico entre IBERDROLA y Qatar Holding LLC. que ha supuesto la toma de una participación del 6,16% en el capital social de IBERDROLA por parte de Qatar Holding Luxembourg II, S.à R.L. En consecuencia, el capital social de IBERDROLA, a partir de esa fecha, es de 4.366.647.000 euros y está compuesto por 5.822.196.000 acciones de 0,75 euros de valor nominal cada una, hallándose totalmente suscrito y desembolsado.

2.10. Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.

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

PREMIOS Y DISTINCIONES

| Índices y Estudios | Posición de IBERDROLA |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Seleccionada por undécimo año consecutivo |
|  | Única 'utility' en el mundo que cumple con las exigencias en materia nuclear del índice FTSE4GOOD |
| Carbon Performance Index (CPI 2010) | Clase A: Elaborado por el Carbon Disclosure Project, que incluye las 48 mejores compañías del mundo con la mejor estrategia contra el cambio climático |
|  | Best in Class, 2nd global utility |
|  | Entre las 100 empresas más sostenibles del mundo, por quinto año consecutivo |
|  | IBERDROLA uno de los promotores |
|  | Grupo de líderes: Entre las 3 mejores en el ranking de los más destacados |
|  | 2010 "Gold Class" en el sector electricidad |
|  | Carbon Trust Standard: Certificado al continuo compromiso y buenas prácticas en la medida de la huella de carbono, gestión y su reducción. |
|  | Reconocimiento Climate Leadership 2010 por su estrategia contra el cambio climático, en la categoría de empresa. |

Asimismo, los principales premios y distinciones recibidos en 2010 se indican a continuación:

RECONOCIMIENTOS OTORGADOS AL PRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO DE IBERDROLA

| RECONOCIMIENTO | CONCEDIDO POR |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| "Teleco" Honoris Causa en la 12ª edición de los Premios de las Telecomunicaciones Valencianas | Consejería de Justicia y Administraciones Públicas de la Comunidad Valenciana |

RECONOCIMIENTOS OTORGADOS A IBERDROLA Y A SUS EMPLEADOS

| RECONOCIMIENTO | CONCEDIDO POR |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Premio Príncipe Felipe de Competitividad Empresarial | Ministerio de Industria, Turismo y Comercio |
| Premio Mejor Servicio de Captación de Clientes 2010 | Revista Contact Center |
| Premio CRC de Oro a la mejor operación externalizada de venta | Asociación Española de Expertos en Centros de Contacto con Clientes (AECC), International Faculty for Executives (IFAES) e IZO SYSTEM |
| Premio al Desarrollo Tecnológico | Revista Contact Center |
| Premio Climate Leadership en la categoría de Industria | Association of Climate Officers de Estados Unidos de America |
| Premio especial a la Excelencia Financiera Gonzalo Quiroga | Asociación de Tesoreros Españoles (ASSAT) |
| Premio Especial a la Gestión Global de las Tecnologías de la Información (TI) | CIO Directions |
| Premio a la Innovación en los Premios Nacionales de Marketing | Asociación de Marketing de España |
| Premio Diamante en la categoría de Embajadora de las Compras en el Exterior | Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos (AERCE) |
| Premio a la Innovación Empresarial | Empresa XXI |
| Empresa eléctrica española que más invierte en innovación | R&D Scoreboard de la Comisión Europea |
| Central Térmica de Pasajes seleccionada como representante de España en la categoría "Gran Organización" | EMAS Award |

RECONOCIMIENTOS OTORGADOS A LAS EMPRESAS FILIALES Y PARTICIPADAS DE IBERDROLA Y A SUS EMPLEADOS

| RECONOCIMIENTO | CONCEDIDO POR |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| IBERDROLA INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN | |
| Premio a la Excelencia Empresarial Príncipe Felipe en la categoría de Calidad e Innovación Industrial | Ministerio de Industria, Turismo y Comercio |
| Premio en la categoría Manufacturing Technology por el sistema SCADA implantado en USA | Kinetic Process Innovation Awards |
| Premio 'Best Business Model Award 2010' | Federación de Cámaras de Comercio del Golfo en Oriente Medio |
| GE Energy EPC Award for Partnership Growth | GE Energy Global Engineering and EPC Summit |
| Premio a la Internacionalización por el proyecto Cumaná (Venezuela) | El Círculo de Empresarios |
| IBERDROLA INMOBILIARIA | |
| Premio "Mejor Edificio de Oficinas 2010" al Edificio de Oficinas Torre Oriente | Periódico Portugués CONSTRUIR |
| Premio "Mejor Inversión Extranjera en Portugal y Eurohypo" al Edificio de Oficinas Torre Oriente | Revista Inmobiliaria |
| IBERDROLA RENOVABLES | |
| Premio "Empresa Comprometida con el Medio Ambiente" | Periódico economic "Empresa y Finanzas" (España) |
| "Natural Resources Award" | "Geographical Center of North America Chamber" (Estados Unidos de América) |
| "Best Practices Awards" para cada una de las categorías: "Diseño", "Gestión" y "Seguridad" | "Combined Cycle Journal" (Estados Unidos de América) |
| "Scottish Award for Quality in Planning" concedido por el Parque Eólico de Whitelee | "Scottish Government" (Reino Unido) |
| Premio "Nowy Impuls" | Revista económica "Nowy Przemyśl" (Polonia) |
| SCOTTISHPOWER (Reino Unido) | |
| Platinum status in the 2010 CR Index | Business in the Community |
| Customer Service Award | North West Contact Centre Awards |
| Energy Wholesale obtuvo el Health & Safety Award | IChemE Awards |
| Central Térmica de Longannet seleccionada en dos categorías: "Gestión de grandes empresas", y "Procesos" | Vision in Business for the Environment of Scotland Awards (VIBES Awards) |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Central Térmica de Longannet seleccionada como representante del Reino Unido en la categoría "Gran Organización" | EMAS Award |
| Premio sobre Redes Inteligentes | Instituto Británico de Ingeniería y Tecnología (IET) |
| IBERDROLA USA (Estados Unidos de América) | |
| CMP: Primer clasificado en satisfacción de clientes residenciales de empresas eléctricas en el Este | J.D. Power and Associates |
| CELPE (Brasil) | |
| Prêmio da Qualidade e Gestão de Pernambuco 2010 (PQGP), troféu Ouro | Programa Pernambucano de Qualidade (Propeq) |
| Título de "Empresa Cidadã" | Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio de Janeiro (CRCRJ) |
| COELBA (Brasil) | |
| Certificado "Empresa Cidadã" | Conselho Regional de Contabilidade do Estado do Rio de Janeiro (CRCRJ) |
| COSERN (Brasil) | |
| Primer lugar en la categoría Gestión Económico – Financiera entre las concesionarias con más de 500 mil consumidores | Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (ABRADEE) |
| Premio IASC 2010: COSERN obtiene la primera posición del país en el índice ANEEL de Satisfacción del Consumidor – IASC | Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) |
| ELECTROPAZ (Bolivia) | |
| Premio a la Excelencia Empresarial Paul Harris 2010 | Rotary Club Chuquiago Marka |
| Premio a la marca más poderosa de La Paz | Periódico Bolivian Business |
| ELFEO (Bolivia) | |
| Premio El Mercurio | Cámara Departamental de Comercio de Oruro |

Información específica del sector eléctrico

EU1 Potencia instalada, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio².

CAPACIDAD INSTALADA (MW)

| | HIDRÁULICA | RENOVABLE ³ | TÉRMICA CARBÓN-FUEL | CICLOS COMBINADOS | COGENERACIÓN | NUCLEAR | TOTAL |
|--------------|------------|------------------------|------------------------|----------------------|--------------|---------|--------|
| TOTAL | | | | | | | |
| 2010 | 9.892 | 12.532 | 4.866 | 13.128 | 1.229 | 3.344 | 44.991 |
| 2009 | 9.863 | 10.752 | 5.419 | 13.128 | 1.180 | 3.344 | 43.687 |
| 2008 | 9.836 | 9.302 | 6.495 | 13.172 | 1.176 | 3.344 | 43.327 |

EU2 Producción neta de energía, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio².

PRODUCCIÓN NETA (GWh)

| | HIDRÁULICA | RENOVABLE ³ | TÉRMICA CARBÓN-FUEL | CICLOS COMBINADOS | COGENERACIÓN | NUCLEAR | TOTAL |
|--------------|------------|------------------------|------------------------|----------------------|--------------|---------|---------|
| TOTAL | | | | | | | |
| 2010 | 22.121 | 25.405 | 15.000 | 58.894 | 6.542 | 26.111 | 154.073 |
| 2009 | 11.969 | 21.490 | 13.271 | 66.827 | 6.389 | 22.830 | 142.775 |
| 2008 | 11.600 | 16.998 | 13.284 | 67.771 | 6.865 | 24.751 | 141.269 |

2. La información por área geográfica se encuentra disponible en la "Información Complementaria del Informe de Sostenibilidad 2010" en la página que también se indica en el "GRI Content Index", ambos disponibles en www.iberdrola.com.

3. Renovable: Eólica, Solar, Minihidráulica

EU3 Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales¹.

Los diferentes países en los que opera IBERDROLA no disponen de un sistema estadístico homogéneo en la definición de su tipología de clientes. De una forma aproximada, podría considerarse que del número total de usuarios de electricidad de la Compañía, 25,3 millones⁴, alrededor del 91% es residencial, cerca de un 6% es comercial, aproximadamente un 1% institucional y menos del 1% industrial, quedando un 1% bajo otras denominaciones.

EU4 Longitud de líneas de transporte y distribución, aéreas y subterráneas, por régimen regulatorio¹

LÍNEAS ELÉCTRICAS (KM)

| | TRANSPORTE | | | DISTRIBUCIÓN | | |
|--------------|------------|--------------|--------|--------------|--------------|---------|
| | Aéreas | Subterráneas | Total | Aéreas | Subterráneas | Total |
| TOTAL | | | | | | |
| 2010 | 30.203 | 1.281 | 31.484 | 653.103 | 145.118 | 798.221 |

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

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

DERECHOS DE EMISIÓN DE IBERDROLA

| | ASIGNACIÓN 2010 (kt DE CO ₂) | SITUACIÓN CIERRE ANUAL (kt DE CO ₂) |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| España ¹ | 8.451 | 7.326 |
| Reino Unido | 10.185 | 17.742 |
| Estados Unidos de América | N/A | N/A |
| Latinoamérica | N/A | N/A |
| 1. Incluye las cogeneraciones y excluye la participación en la central Bahía de Bizkaia. | | |

En las instalaciones de España en este año 2010 ha habido un superávit de 1,1 millones de derechos, mientras que en Escocia el déficit ha ascendido a 7,6 millones de derechos, con lo que la posición global de la Compañía ha resultado en un déficit de 6,4 millones de derechos que se ha ido cubriendo con compras en el mercado, que han permitido cerrar la posición de la Compañía y cumplir con los requisitos establecidos.

El mercado de derechos de emisión es de ámbito europeo, por lo que no afecta a las instalaciones de generación térmica en Latinoamérica.

⁴ Incluye Bolivia.

3. PARÁMETROS DEL INFORME

Perfil del informe

3.1. Periodo cubierto por la información.

Año 2010

3.2. Fecha del informe anterior más reciente.

Año 2009

3.3. Ciclo de presentación de informes.

Anual

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

Para cuestiones de tipo general sobre este informe, pueden dirigirse a:

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

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

IBERDROLA
Dirección de Innovación, Calidad y Medio Ambiente
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 a nivel mundial.

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 Compañía sus opiniones y sugerencias de mejora.

Alcance y cobertura del informe

3.5. Proceso de definición del contenido del informe.

IBERDROLA ha ido ampliando históricamente la información anual sobre sus actividades y sus resultados, incorporando sucesivamente elementos de mejora en la información económica, ambiental y social, elaborando anualmente, desde el año 2003, el Informe de Sostenibilidad correspondiente.

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

- Responde tanto a los indicadores centrales y adicionales de la Guía G3 del GRI, como a los indicadores del suplemento para las empresas del sector eléctrico.
- Ha llevado a cabo estudios de materialidad que identifican los asuntos relevantes para los grupos de interés de la Compañía y de la sociedad en general, recogiendo los asuntos de especial sensibilidad en materia económica, ambiental o social relacionados con el negocio en las distintas comunidades y áreas geográficas en las que opera la Compañía. Las conclusiones de dicho estudio se detallan en el apartado 4.16 del presente informe.
- Acomoda el alcance del informe y la cobertura del mismo a la situación de la Compañía en cada momento para dar una imagen fiel del desempeño.
- La información elaborada por IBERDROLA va dirigida al conjunto de la sociedad, aunque la Compañía es consciente de que los principales usuarios de la misma se mueven en el ámbito general de los analistas financieros e inversores, las organizaciones sociales y las personas y organismos interesados por la evolución de los conceptos de la sostenibilidad y la responsabilidad social empresarial.

3.6. Cobertura del informe.

A. Alcance de la información

Para definir la cobertura de este informe, IBERDROLA ha seguido las recomendaciones recogidas en el “Protocolo sobre la Cobertura de la memoria” de GRI.

En el apartado 2.3 de este informe se ha explicado la estructura del conjunto de empresas filiales y participadas de IBERDROLA. La información que se recoge en este informe tiene el siguiente alcance:

- Los principios y las políticas corporativas 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 perjuicio de la capacidad de decisión efectiva de las sociedades reguladas de acuerdo con la normativa aplicable en materia de separación de actividades.
Entran dentro de esta consideración la información sobre el enfoque de gestión, los objetivos y el desempeño, incluidos en este informe en las dimensiones económica, ambiental y social.
- En particular, la filial cotizada IBERDROLA RENOVABLES ha aprobado sus propias políticas corporativas en coherencia con las de IBERDROLA, con el fin de compartir unos mismos principios de conducta cuya aplicación específica por parte de IBERDROLA RENOVABLES es objeto de información en el correspondiente Informe de Sostenibilidad publicado por dicha filial.
- 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 corporativas. La información que sobre estas empresas se incorpora en este informe tiene un carácter limitado, al no disponerse en IBERDROLA del control de gestión sobre las mismas.
- En el desempeño económico, la información cuantitativa disponible es la correspondiente a IBERDROLA y sus empresas filiales y participadas. La información económica que se incluye en este “Informe de Sostenibilidad” resulta del documento “Cuentas anuales consolidadas e informe de gestión consolidado correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2010”.
- En el desempeño ambiental y social la información cuantitativa que se ofrece es la correspondiente a IBERDROLA y las empresas filiales y participadas que, actuando fundamentalmente en el sector energético, se considera que producen impactos significativos en las áreas ambiental o social. Estas empresas son:

>> En España, IBERDROLA y las siguientes empresas filiales: IBERDROLA Generación, S. A. (Sociedad Unipersonal) (en adelante “IBERDROLA Generación”) y sus sociedades filiales IBERDROLA Operación y Mantenimiento, S. A. (Sociedad Unipersonal) (en adelante “IBERDROLA Operación y Mantenimiento”), IBERDROLA Cogeneración, S. L. (en adelante “IBERDROLA Cogeneración”), las comunidades de bienes titulares de las centrales nucleares



de Trillo/Almaraz y de Ascó/Vandellós, y NUCLENOR, S. A.; IBERDROLA Distribución Eléctrica, S. A. (Sociedad Unipersonal) (en adelante “IBERDROLA Distribución Eléctrica”); IBERDROLA Ingeniería y Construcción⁵ e IBERDROLA Inmobiliaria, S. A. (Sociedad Unipersonal) (en adelante “IBERDROLA Inmobiliaria”) y sus sociedades participadas.

>> En Reino Unido, el Grupo SCOTTISHPOWER⁶.

>> En Estados Unidos de América, el Grupo IBERDROLA USA.

>> En Latinoamérica:

- La actividad de generación eléctrica en México a través de la filial IBERDROLA México, S. A. de C.V. (en adelante “IBERDROLA México”) y sus empresas filiales.
- Neoenergía, S. A. (en adelante “Neoenergía”) y sus empresas filiales en Brasil⁷.
- Electricidad de la Paz, S. A. (en adelante “ELECTROPAZ”) y Empresa de Luz y Fuerza Eléctrica de Oruro, S. A. (en adelante “ELFEO”) en Bolivia.

>> El Grupo IBERDROLA RENOVABLES con el alcance definido en el capítulo 3.6 de su “Informe de Sostenibilidad 2010” disponible en la web www.iberdrolarenovables.es

5. Se considera información ambiental relevante la correspondiente a sus oficinas en España. En relaciones laborales el perímetro se extiende a las filiales de Argelia, Brasil, Bulgaria, Egipto, Eslovaquia, Grecia, Letonia, Lituania, México, Polonia, Catar, Rumania, Rusia, Túnez, Reino Unido y Venezuela y en el ámbito social también se considera su presencia internacional en otros países: Emiratos Árabes Unidos (Dubai y Fujairah), Kenia, Albania, Italia, Hungría, Alemania, Estados Unidos y Portugal.

6. La información ambiental general no incorpora la correspondiente a las instalaciones de Daldowie y Hatfield en Reino Unido, salvo en los casos en los que se indica.

7. Se recoge básicamente la información de Coelba, Cosern, Celpe, Itapebi, Afluente y Termopernambuco. En relaciones laborales se amplía el perímetro a NC Energía; en la información ambiental se incluyen otras centrales de generación hidráulica (Bahía PCH, Río PCH, Goiás Sul, Corumbá, y Baguari); y en la información social también se incluyen hechos relevantes de otras empresas del Grupo.

Adicionalmente, en la dimensión ambiental se han tenido también en cuenta las aportaciones de Bahía de Bizkaia Electricidad, S. L., Energyworks Brasil, Ltda. y Capuava Energy, Ltda. Estas dos últimas sociedades están consideradas igualmente en la información relativa al equipo humano.

Los perímetros ambiental y social indicados suponen:

- >> Más del 99% de la cifra de negocio consolidada del Grupo.
- >> Más del 95% de los empleados equivalentes del Grupo.
- >> Más del 95% del total de emisiones directas del Grupo.

El hecho de que los perímetros de información sean ligeramente diferentes en los diversos capítulos y que no todas las empresas filiales estén incluidas en la información cuantitativa se debe a la dificultad objetiva de incorporarlas a los sistemas corporativos de una forma suficientemente rigurosa para permitir la verificación externa del informe, hecho que se irá perfeccionando progresivamente a medida que sea razonablemente factible.

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 e), sobre las que se ofrece información cuantitativa detallada en las dimensiones social o ambiental respectivamente.

B. Información adicional

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

| DENOMINACIÓN SOCIAL | NACIONALIDAD | ACTIVIDADES |
|----------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Damhead Creek Finance Limited | Islas Caimán | Esta filial 100% de SCOTTISHPOWER (DCL) Limited fue constituida para financiar, mediante deuda subordinada, el proyecto energético “Damhead Creek Independent Power” desarrollado en Inglaterra. Los trabajos para la disolución de esta estructura están en curso. |
| SCOTTISHPOWER Insurance Ltd. | Isla de Man | Esta filial 100% de SCOTTISHPOWER Investments Ltd. se constituyó para asegurar ciertos riesgos del Grupo SCOTTISHPOWER y se está evaluando su liquidación. |
| Rokas Aeoliki 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. |

A estas entidades también les son de aplicación los criterios definidos anteriormente en este mismo apartado, en relación con la aplicación de los principios y las políticas corporativas. Las operaciones realizadas en estas empresas se llevan a cabo de acuerdo con la normativa aplicable y en ningún caso realizan actividades de evasión fiscal, blanqueo de capitales ni financiación de actividades ilícitas. Conforme a lo previsto en el Reglamento del Consejo de Administración de IBERDROLA, éste se ha reservado la facultad de adoptar los acuerdos relativos a la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales, previo informe al respecto de la Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo.

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

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

Las limitaciones indicadas en el apartado 3.6 e) a la información cuantitativa son debidas, fundamentalmente, a la pequeña influencia sobre los datos globales agregados de la información no incorporada en los sistemas de gestión, 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 se considere relevante para el entendimiento de las actividades llevadas a cabo por el Grupo IBERDROLA.

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

La información ambiental y social se consolida aplicando a los valores de cada sociedad el porcentaje de participación, directa o indirecta, que IBERDROLA posee en ella. En el cuadro 2 se indican aquellas empresas en las que existe alguna diferencia entre los porcentajes de participación y las cuotas de integración de la información.

CUOTAS DE PARTICIPACIÓN E INTEGRACIÓN APLICADAS

| | CONSOLIDACIÓN FINANCIERA | | CUOTA DE INTEGRACIÓN EN LA INFORMACIÓN | | |
|------------|--------------------------|-----------------|----------------------------------------|-----------------------|----------------------|
| | Método | Participación % | Financiera % | Prácticas laborales % | Ambiental y Social % |
| 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 |
| AFLUENTE | P | 42,76 | 44,19 | 44,19 | 39,00 |
| ELECTROPAZ | E | 56,77 | 56,77 | 0,00 | 56,77 |
| ELFEO | E | 58,85 | 58,85 | 0,00 | 58,85 |

G: Integración Global. P: Integración Proporcional. E: Puesta en equivalencia.

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

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

Para consolidar los datos económicos de la información económica y social se han utilizado los tipos de cambio que se recogen en el cuadro 3. 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.

CUADRO 3

| Tipo de cambio cierre de ejercicio | Libra esterlina | Dólar USA | Peso mexicano | Real brasileño | Boliviano |
|---------------------------------------|-----------------|-----------|---------------|----------------|-----------|
| 2008 1 euro = | 0,9525 | 1,3917 | 18,1033 | 3,2513 | 9,7337 |
| 2009 1 euro = | 0,8881 | 1,4406 | 18,8400 | 2,5100 | 10,1100 |
| 2010 1 euro = | 0,86075 | 1,3362 | 16,48871 | 2,22531 | 9,27323 |

| Tipo de cambio medio anual | Libra esterlina | Dólar USA | Peso mexicano | Real brasileño | Boliviano |
|-------------------------------|-----------------|-----------|---------------|----------------|-----------|
| 2008 1 euro = | 0,9084 | 1,3498 | 16,4124 | 3,2297 | 9,4617 |
| 2009 1 euro = | 0,8913 | 1,3942 | 18,8200 | 2,7800 | 9,7800 |
| 2010 1 euro = | 0,85817 | 1,32632 | 16,75165 | 2,33261 | 9,313 |

Emisiones Gases de Efecto Invernadero (GEI)

Con relación a las emisiones de gases de efecto invernadero, se utiliza el Protocolo de GEI GHG Protocol del World Resources Institute y World Business Council for Sustainable Development. Para ayudar a delinear las fuentes de emisiones directas e indirectas, mejorar la transparencia, y proveer utilidad para distintos tipos de organizaciones y de políticas de cambio climático y metas empresariales, se definen tres “alcances” a efectos de reporte y contabilidad de GEI (alcance 1, alcance 2 y alcance 3). En mayo de 2010 AENOR certificó el inventario de emisiones de gases de efecto invernadero de IBERDROLA conforme a la norma UNE ISO 14064-1:2006 para sus emisiones directas e indirectas de todas sus actividades. En base a esta distribución geográfica de emisiones se hará en el año 2011 un mapa de riesgos y oportunidades del cambio climático teniendo como base el indicador huella de carbono de la organización.

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

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

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

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.

La información económico-financiera del ejercicio 2009 se ha reexpresado, como consecuencia de la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) que han entrado en vigor en el ejercicio 2010; se puede consultar en el Informe Financiero Anual 2010, disponible en la web corporativa.

Al margen de la precisión anterior, 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. Sin embargo, la información cuantitativa de los años 2008 y 2009 podría presentar alguna ligera variación respecto a la presentada en dichos ejercicios, como consecuencia de su actualización.

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

En el ejercicio 2010 se considera significativa con respecto al alcance y cobertura del informe, la venta de las participaciones del Grupo IBERDROLA en Guatemala que se describe en el apartado 2.9.

Índice del contenido del GRI

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

Esta tabla se encuentra en el Anexo 4 del presente informe.

Verificación

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

IBERDROLA realiza una verificación externa independiente de su información anual: tanto las cuentas anuales e informes de gestión (individuales y consolidados con sus sociedades dependientes) como el Informe de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2010 están verificados por un auditor externo independiente. Para estas verificaciones, IBERDROLA ha contratado dos firmas de auditoría diferentes.

En el Anexo 3 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 | 26.03.2010 | 26.03.2015 |
| Vicepresidente | Don Víctor de Urrutia Vallejo | Independiente | 26.03.2010 | 26.03.2015 |
| Consejero | Don Ricardo Álvarez Isasi | Independiente | 26.03.2010 | 26.03.2015 |
| Consejero | Don José Ignacio Berroeta Echevarría | Independiente | 26.03.2010 | 26.03.2015 |
| Consejero | Don Julio de Miguel Aynat | Independiente | 26.03.2010 | 26.03.2015 |
| Consejero | Don Sebastián Battaner Arias | Independiente | 26.03.2010 | 26.03.2015 |
| Consejero | Don Xabier de Irala Estévez | Dominical ⁽¹⁾ | 29.03.2007 | 29.03.2012 |
| Consejero | Don Íñigo Víctor de Oriol Ibarra | Independiente | 29.03.2007 | 29.03.2012 |
| Consejera | Doña Inés Macho Stadler | Independiente ⁽³⁾ | 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 |
| Consejera | Doña María Helena Antolín Raybaud | Independiente | 26.03.2010 | 26.03.2015 |
| Consejero | Don Santiago Martínez Lage | Independiente | 26.03.2010 | 26.03.2015 |

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).

(3) Doña Inés Macho Stadler es Consejera independiente especialmente facultada (lead independent director).

Todos los consejeros han sido nombrados por un período de 5 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 período remanente por el que fueron nombrados los consejeros a los que sustituyeron (quienes fueron designados igualmente por un período de 5 años).

Comisión Ejecutiva Delegada

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 tomando en consideración los aspectos medioambientales y sociales de los mismos. A estos efectos, la Comisión Ejecutiva Delegada presta particular atención a los asuntos de singular importancia para el futuro de la Sociedad. A tal fin, participa en la definición, de forma clara y precisa, de las políticas y estrategias generales de IBERDROLA.

COMISIÓN EJECUTIVA DELEGADA

| CARGO | CONSEJERO | CONDICIÓN |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|
| Presidente | Don José Ignacio Sánchez Galán | Ejecutivo |
| 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 |
| Vocal | Doña Inés Macho Stadler | Independiente |
| Secretario no Vocal: Don Julián Martínez-Simancas Sánchez. | | |

Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo

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

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y SUPERVISIÓN DEL RIESGO

| CARGO | CONSEJERO | CONDICIÓN |
|------------|------------------------------|---------------|
| Presidente | Don Sebastián Battaner Arias | Independiente |
| Secretario | Don Julio de Miguel Aynat | Independiente |
| Vocal | Don Santiago Martínez Lage | 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 en materia de selección, nombramiento, reelección, cese y retribución de los Consejeros y altos directivos de la Sociedad en los términos que se establecen en su Reglamento, disponible en la página web corporativa de la Compañía (www.iberdrola.com).

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES

| CARGO | CONSEJERO | CONDICIÓN |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|
| Presidente | Don José Ignacio Berroeta Echevarría | Independiente |
| Vocal | Doña Inés Macho Stadler | Independiente |
| Vocal | Don Iñigo Víctor de Oriol Ibarra | Independiente |
| Secretario no Vocal: Don Federico San Sebastián Flechoso. | | |

Comisión de Responsabilidad Social Corporativa

Es un órgano interno informativo y consultivo creado por el Consejo de Administración, en materia de revisión y actualización del Sistema de Gobierno Corporativo y supervisión de la política de responsabilidad social corporativa, sostenibilidad y reputación, en los términos que establece su Reglamento, disponible en la página web corporativa de la Compañía (www.iberdrola.com).



COMISIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

| CARGO | CONSEJERO | CONDICIÓN |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
| Presidente | Don Ricardo Álvarez Isasi | Independiente |
| Vocal | Don Braulio Medel Cámara | Independiente |
| Vocal | Doña Samantha Barber | Independiente |
| Vocal | Doña María Helena Antolín Raybaud | Independiente |
| Secretario no Vocal: Don Manuel María Zorrilla Suárez. | | |

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

El Presidente del Consejo de Administración ocupa también el cargo de primer ejecutivo de IBERDROLA, como se ha señalado en el apartado 2.3. Tiene delegadas todas las facultades legalmente delegables. 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 2010.

Para IBERDROLA, tras los análisis realizados, la coincidencia de los cargos de Presidente del Consejo y de primer ejecutivo de la Sociedad en la persona de don José Ignacio Sánchez Galán, sin ser una circunstancia inmutable, presenta indudables ventajas para la Sociedad, que han quedado ampliamente demostradas por el desarrollo del Grupo IBERDROLA y los logros alcanzados en los últimos años. Los Consejos de Administración son heterogéneos. No existe un modelo único de funcionamiento que haya demostrado un rendimiento superior y un mayor beneficio para los distintos grupos de interés de la Sociedad. De este modo,

diferentes estructuras de liderazgo del Consejo de Administración, pueden ser igualmente válidas para distintas compañías. A este respecto, se considera que la coincidencia de cargos es beneficiosa porque proporciona a la Sociedad un liderazgo claro en el ámbito interno y externo, centralizando el control de la gestión del Grupo en una sola persona y estableciendo un amplio espacio de cooperación y coordinación entre el órgano de administración y la dirección de la Sociedad. Esta estructura permite reaccionar con gran rapidez frente a situaciones de cambio y dotar a la organización de una mayor capacidad de respuesta, reduciendo los costes de información y coordinación al mismo tiempo que se incrementa la integración de las funciones de la Sociedad y su actuación conjunta.

No obstante, la Sociedad dispone de una serie de medidas para limitar los riesgos de la acumulación de poderes, cuya descripción está disponible en el apartado B.1.21 del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2010.

Por otra parte, el apartado 17 de la Política General de Gobierno Corporativo, desarrollado por el artículo 21 del Reglamento del Consejo de Administración, consagra la figura del Consejero independiente especialmente facultado (Lead Independent Director) con las siguientes competencias: (i) solicitar al Presidente del Consejo de Administración la convocatoria del Consejo de Administración cuando lo estime conveniente, (ii) solicitar la inclusión de asuntos en el orden del día de las reuniones del Consejo de Administración, (iii) coordinar y hacerse eco de las preocupaciones de los Consejeros externos, para lo que podrá mantener reuniones informales con ellos, y (iv) dirigir la evaluación del Presidente del Consejo de Administración.

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

4.3. En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número 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 catorce miembros, de los que sólo uno es ejecutivo, dos son dominicales y once son independientes. IBERDROLA considera como consejero independiente a aquél que cumple con la definición del Código Unificado de Gobierno Corporativo, del artículo 37.1.(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.

Según lo dispuesto en el apartado 3 de la Política General de Gobierno Corporativo de IBERDROLA, para fomentar la participación informada y responsable de los accionistas en la Junta General, se pone a disposición de los accionistas una Guía del Accionista en la que se sistematizan, desarrollan, adaptan y concretan las previsiones del Sistema de Gobierno Corporativo de IBERDROLA sobre el ejercicio de los derechos de los accionistas vinculados a la celebración de la Junta General de accionistas, así como un sistema de votación y de representación por medio de correspondencia postal y electrónica y un modelo uniforme de tarjeta de asistencia, delegación y voto a distancia.

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

Además, en garantía de los derechos de los accionistas y de la transparencia, IBERDROLA solicita la revisión de los procedimientos de la Junta General a una firma especializada externa.

Por su parte, en virtud del apartado 4 de la Política General de Gobierno Corporativo de IBERDROLA, el Consejo de Administración debe convocar la Junta General de accionistas y publicar un complemento de convocatoria cuando lo soliciten accionistas que actúen con lealtad, buena fe y en el marco del interés social y reúnan los requisitos establecidos por la Ley y el Sistema de Gobierno Corporativo. Asimismo, el Consejo de Administración debe convocar



la Junta General de accionistas cuando lo soliciten accionistas que, actuando de conformidad con lo establecido en el párrafo anterior, representen, al menos, el cinco por ciento (5%) del capital social, expresando en la solicitud los asuntos a tratar.

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 5 de la Política General de Gobierno Corporativo de IBERDROLA, “el Sistema de Gobierno Corporativo desarrolla lo dispuesto en la legislación vigente en materia de información a los accionistas en lo relativo a los medios que la Sociedad debe poner a su disposición para que puedan ejercer su derecho de información con anterioridad y durante la celebración de la Junta General de accionistas”.

Desde la fecha de publicación de la convocatoria de la Junta General, se pone a disposición de los accionistas en la página web corporativa **www.iberdrola.com** la información, en castellano y en inglés, que se estime conveniente para garantizar y facilitar el derecho a la información de los accionistas.

En este sentido, este mismo artículo prevé que “desde el mismo día de publicación de la convocatoria de la Junta General de accionistas y hasta el séptimo día anterior, inclusive, al previsto para su celebración en primera convocatoria, los accionistas pueden solicitar por escrito las informaciones o aclaraciones que estimen precisas o formular por escrito las preguntas que estimen pertinentes acerca de los asuntos comprendidos en el orden del día de la convocatoria”.

En la Junta General de Accionistas celebrada en el año 2010, diversos accionistas mostraron su interés por diferentes aspectos relacionados con la marcha de la Compañía: reconocieron los buenos mecanismos de que dispone la Compañía para relacionarse con los accionistas y la defensa que hace de los minoritarios, se interesaron por la retribución de las acciones y su evolución, expresaron su preocupación por los efectos sobre el proyecto empresarial y sobre el pequeño accionista de la normativa que invalida las limitaciones del derecho de voto y resolvieron sobre la designación de un Consejero por el sistema proporcional, solicitada por un accionista de la Compañía; solicitaron igualmente que se considere la seguridad de suministro y que se extienda la atención a los clientes; y agradecieron tanto la gestión del equipo directivo como la calidad de la red de distribución, interesándose por la posición de la Compañía en la comunidad en la que tiene su sede social.

Adicionalmente, la Compañía dispone de los siguientes canales de comunicación con los accionistas, al margen de la propia Junta General (artículo 9 de la Política General de Gobierno Corporativo):

- a) La Oficina del Accionista. Desde la convocatoria de la Junta General de accionistas y hasta su finalización, los accionistas cuentan con el apoyo de la Oficina del Accionista, que dispone de un lugar específico en el local donde se celebra la reunión a fin de resolver las cuestiones que puedan plantear los asistentes antes del inicio de la sesión, así como de atender e informar a los accionistas que deseen hacer uso de la palabra. Asimismo, la Oficina del Accionista está en contacto con los accionistas que voluntariamente se han registrado en su base de datos y dispone de un servicio específico para la organización de presentaciones y actos previos a la Junta General de accionistas.
- b) El Club del Accionista. Es un cauce de comunicación abierto y permanente entre la Sociedad y la comunidad financiera y los accionistas que se adhieran voluntariamente al mismo y tengan interés en seguir de forma continuada la evolución de la Sociedad.
- c) La Oficina de Relaciones con Inversores. Atiende regularmente y de forma individualizada las consultas de analistas e inversores institucionales y cualificados de renta variable, renta fija e inversión socialmente responsable.

Estos canales de comunicación, sus funciones, ámbito de actuación y forma de contacto se desarrollan en la Política Corporativa de Información a los Accionistas y a los Mercados.

A su vez, 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 la que todos tienen la posibilidad de hacerle llegar sus preguntas y/o sus sugerencias, que se responden en tiempo real. Junto a ello, los empleados también mantienen reuniones con sus superiores jerárquicos para abordar temas de toda índole relacionados con el Grupo IBERDROLA.

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

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

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

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

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

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

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

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

Con independencia de lo anterior, el artículo 37 del Reglamento del Consejo de Administración regula también las situaciones puntuales de conflicto de interés en las que pudieran encontrarse los Consejeros y sus personas vinculadas. En virtud de lo dispuesto en dicho artículo, los Consejeros deben comunicar los conflictos de interés en que, tanto ellos como sus personas vinculadas, estén incursos y abstenerse en la deliberación y votación del asunto correspondiente. El Informe Anual de Gobierno Corporativo 2010, en su apartado C.5, recoge los conflictos de interés de los Consejeros que se han producido durante el ejercicio 2010 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 la de ratificar a los Consejeros que, en su caso, fueran designados por cooptación por el Consejo de Administración.

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

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 solvencia, competencia y experiencia, debiendo extremar el rigor en relación con aquellas personas llamadas a desempeñar el cargo de Consejero independiente (artículo 11 del Reglamento del Consejo de Administración). A estos efectos, en el caso de Consejeros persona jurídica, 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 la Ley y en el Sistema de Gobierno Corporativo de IBERDROLA, así como, en el caso de los candidatos a ocupar el cargo de Consejero independiente, comprobar el cumplimiento de los requisitos específicamente exigibles a esta clase de Consejeros establecidos en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración, y recabar información adecuada sobre las cualidades personales, experiencia y conocimientos y la efectiva disponibilidad de los candidatos para el desempeño del cargo.

Sobre este particular, conviene destacar la experiencia de la Consejera independiente doña Samantha Barber en materia de responsabilidad social corporativa, como criterio determinante para su designación como miembro del Consejo de Administración.

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, la Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo y la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa pueden recabar el asesoramiento de profesionales externos que informarán directamente al Presidente de la Comisión correspondiente.

Adicionalmente, y en cuanto a la información, actualización de conocimientos y evaluación del Consejo de Administración, el apartado 13 de la Política General de Gobierno Corporativo establece que IBERDROLA dispone de un programa de

información y actualización de conocimientos de los Consejeros que responde a la necesidad de profesionalización, diversificación y cualificación del Consejo de Administración (presentación en relación con los negocios, exposición de temas de trascendencia, página web del Consejero...). Por otro lado, "el Consejo de Administración evalúa, con carácter anual, su funcionamiento y la calidad de sus trabajos, el desempeño de sus funciones por el Presidente del Consejo de Administración y por el Consejero Delegado de la Sociedad, así como el funcionamiento de sus Comisiones". A estos efectos, para la evaluación del ejercicio 2010, la Sociedad ha contado con PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, S. L., que ha elaborado los informes de evaluación de los que el Consejo de Administración ha tomado razón, haciendo suyas las conclusiones de la evaluación y las oportunidades de mejora identificadas por dicho consultor, las cuales figuran en el apartado B.1.19 del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2010.

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

Visión y Valores

IBERDROLA trabaja para ser una compañía energética con un compromiso ético y de respeto al entorno en los que se fundamentan el sentido de pertenencia y la confianza de las personas y los diferentes colectivos con los que se relaciona.

Para reforzar el mensaje relativo a una cultura empresarial respetuosa con el entorno natural y social, IBERDROLA ha formulado su Visión y Valores, de aplicación a todo el Grupo, cuyos detalles pueden consultarse en 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 seis "valores": ética y responsabilidad corporativa, resultados económicos, respeto por el medio ambiente, sentido de pertenencia y confianza, seguridad y fiabilidad, y orientación al cliente, los cuales, lejos de constituir una mera declaración de principios, están integrados en la gestión cotidiana del Grupo IBERDROLA en todas sus áreas de actividad.

Código Ético

El Código de Conducta Profesional del Grupo IBERDROLA, aprobado en el año 2002, ha sido actualizado durante el año 2010 y ha pasado a denominarse Código Ético. Está publicado en la web corporativa (www.iberdrola.com) y es el documento que, aplicando la visión y los valores del Grupo, sirve de guía para la actuación de sus profesionales en un entorno global, complejo y cambiante, dando respuesta a la creciente demanda de iniciativas y prácticas de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas y al comportamiento responsable de las sociedades transnacionales o multinacionales.

En particular, este Código establece las bases del comportamiento de los profesionales del Grupo IBERDROLA para proteger los intereses de la Compañía y su Grupo y detalla las acciones correctoras que deben aplicarse en las situaciones que lo requieran. En caso de duda sobre su interpretación o aplicación, los empleados deben acudir a su inmediato superior jerárquico o a la dirección de Recursos Corporativos para solventarla.

Asimismo, este Código es una guía de referencia en las relaciones con los distintos agentes con los que el Grupo interactúa: accionistas, profesionales, usuarios, proveedores, competencia, autoridades y los mercados en general.

El Código Ético es aplicable a todos los profesionales del Grupo IBERDROLA, independientemente del área geográfica en el que desempeñen su actividad. En su compromiso por impulsar el comportamiento responsable en sus empresas participadas, algunas de ellas disponen de códigos éticos o códigos de conducta alineados con el Código Ético del Grupo. Tal es el caso de las empresas del Grupo Neoenergía en Brasil y las de Electropaz y Elfeo en Bolivia.

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, entre otras, de formular



la estrategia y las líneas de la política general de la Compañía y le corresponde aprobar la Política General de Responsabilidad Social Corporativa, que puede ser consultada en la página web de la Sociedad (www.iberdrola.com), junto a las políticas asociadas en materia de relaciones laborales, medio ambiente, proveedores, innovación, calidad, gestión del conocimiento y contra el fraude. Todas estas políticas rigen la actuación del Grupo IBERDROLA y de sus administradores, directivos y empleados.

Relación con estándares internacionales

Estas declaraciones, que sirven para establecer los comportamientos de las personas en el Grupo, se basan en los principios establecidos en los estándares internacionales más relevantes, según queda recogido tanto en el primer punto de la Política General de Responsabilidad Social Corporativa como en las “Normas generales de conducta profesional” del Código Ético.

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

El Consejo de Administración de IBERDROLA dispone de una estructura que se describe en el apartado 4.1 del presente informe. Con la asistencia de las Comisiones consultivas se realizan las labores de supervisión sobre la identificación y gestión del desempeño económico, social y ambiental. El alcance de dichas labores incluye la supervisión de riesgos y oportunidades, así como del cumplimiento de los principios, códigos y estándares internacionales correspondientes. El Consejo y sus Comisiones consultivas evalúan periódicamente, varias veces al año, el desempeño en los aspectos mencionados para lo que cuentan con la información que el resto de la organización les facilita.

El Sistema de Gobierno Corporativo de IBERDROLA está constituido por los Estatutos, las Políticas Corporativas y las demás normas y procedimientos internos aplicables. Dicho Sistema está sometido a un continuo proceso de evolución y mejora, en el que, se presta especial atención a las Políticas Corporativas: Políticas de Gobierno Corporativo y Cumplimiento Normativo, Políticas de Riesgo y Políticas de Responsabilidad Social.

En diciembre de 2010 se actualizaron las referidas Políticas, así como diversas normas y procedimientos internos, con objeto de adaptarlas a las mejores prácticas internacionales.



En diciembre de 2010 se actualizaron las Políticas Corporativas, así como diversas normas y procedimientos internos, con objeto de adaptarlas a las mejores prácticas internacionales.



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

En virtud de lo previsto en el artículo 7.8 del Reglamento del Consejo de Administración 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 de Administración y por el Consejero Delegado de la Sociedad, partiendo del informe que le eleve la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y (iii) el funcionamiento de sus Comisiones, partiendo del informe que éstas le eleven, utilizando para ello los medios, externos e internos, que considere oportuno.

El proceso de evaluación se estructura en dos fases: (i) una primera fase consistente en la obtención de información de los Consejeros y (ii) una segunda fase de análisis de dicha información y formulación de conclusiones con el objeto de identificar áreas potenciales de mejora e implementar medidas específicas que contribuyan a seguir mejorando el Sistema de Gobierno Corporativo de IBERDROLA (integrado por los Estatutos Sociales, las Políticas Corporativas, las Normas Internas de Gobierno Corporativo y otros Códigos y procedimientos internos aprobados por los órganos competentes de la Sociedad).

Una vez cumplidos todos los trámites, el Consejo de Administración culminó este proceso de evaluación referido al ejercicio 2010, previa presentación de los informes referidos anteriormente, mediante la adopción del correspondiente acuerdo, en su reunión de 25 de enero de 2011.



Compromisos con iniciativas externas

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

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

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

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. También se han adherido Companhia de Electricidade do Estado da Bahia (en adelante "COELBA"), Companhia Energetica do Rio Grande do Norte (en adelante "COSERN"), Companhia Energetica do Pernambuco (en adelante "CELPE"), Itapebi Geracao de Energia, S. A. (en adelante "ITAPEBI") y Termopernambuco, S. A. en Brasil; y ELECTROPAZ y ELFEQ en Bolivia.
- IBERDROLA se ha adherido a otras iniciativas del Pacto Mundial en relación con los derechos humanos (DDHH): La Declaración de Políticas de IBERDROLA vinculadas a los DDHH; y la Declaración del Presidente de IBERDROLA reconociendo la importancia del respeto de los DDHH en la actividad empresarial.



Central hidráulica
Jose María de Oriol
(Cáceres)-

- También tiene un compromiso con los Objetivos del Milenio a través de su participación en el Foro de Reputación Corporativa (www.reputacioncorporativa.org). COELBA, COSERN y CELPE, en Brasil, se han adherido asimismo 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 Reino Unido, SCOTTISHPOWER Limited (en adelante “SCOTTISHPOWER”) es miembro, entre otras, de las siguientes organizaciones: *Business in the Community*, *Corporate Responsibility Group*, *London Benchmarking Group*, *Fuel Poverty Advisory Group* y *UK Business Council Sustainable Development*.

Puede obtenerse información adicional sobre los objetivos, fechas de adopción, ámbitos de aplicación y participantes, en las siguientes direcciones de internet:

- <http://www.unglobalcompact.org/ParticipantsAndStakeholders/index.html>
- <http://www.un.org/millenniumgoals/bkgd.shtml>
- http://grocc.ei.columbia.edu/?id=about_participants
- http://combatclimatechange.org/www/ccc_org/ccc_org/224546home/720282thex3/index.jsp
- http://unglobalcompact.org/Issues/Environment/Climate_Change/list_of_signatories.html
- http://bitc.org.uk/applications/members_directory/sector.rm?name=Utilities
- <http://sbcsot.com/membership/directory-of-members>
- http://www.lbg-online.net/lbg/top_menu/about_the_lbg/current_members
- http://www.decc.gov.uk/en/content/cms/what_we_do/consumers/fuel_poverty/fpag/fpag.aspx
- <http://artsandbusiness.org.uk/scotland/business-services/members.aspx>

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 PERTENEZCA

| INTERNACIONALES | |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| European Federation of Energy Traders (EFET) | Global Wind Energy Agency (GWEA) |
| 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) | Red Española del Pacto Mundial |
| Foro de la Industria Nuclear Española | Asociación para el Progreso de la Dirección |
| REINO UNIDO | |
| Energy Retail Association (ERA) | United Kingdom Business Council for Sustainable Development (UKBCSD) |
| Energy Networks Association (ENA) | United Kingdom Business Council for Sustainable Energy (UKBCSE) |
| Association of Electricity Producers (AEP) | Fuel Poverty Advisory Group |
| British Wind Energy Association (BWEA) | |
| ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA | |
| American Wind Energy Association (AWEA) | Business Council of New York State |
| Maine State Chamber of Commerce | Rochester Business Alliance |
| Maine & Company | Northeast Gas Association |
| MÉXICO | |
| Asociación Mexicana de Energía | Cámara Española de Comercio A.C. |
| Club de Industriales, A.C. | Consejo Mexicano de Asuntos Internacionales, A.C. |
| Asociación Mexicana de Energía y Desarrollo Sustentable (World Energy Council) | |
| BRASIL | |
| 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) |
| Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (ABRADEE) | |
| BOLIVIA | |
| Cámara Boliviana de Electricidad | Confederación de Empresarios Privados de Bolivia |
| Cámara Española de Comercio | Cámara de Industria y Comercio de Oruro |
| Cámara Americana de Comercio (AMCHAM) | |

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 Compañía 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 el de IBERDROLA. A efectos prácticos, para poder informar sobre ellos de una forma sintética, se han analizado desde el punto de vista de su relevancia para las actividades de la Compañía y se han agrupado bajo ocho categorías:

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

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 llevado a cabo mediante un proceso de reflexión interna en el seno del equipo directivo de la Compañía, estableciéndose relaciones con dichos grupos para satisfacer tanto sus expectativas como las necesidades de la Compañía.

Inicialmente, esta identificación se llevó a cabo en 2004, dentro de un análisis de carácter reputacional en el que se definieron los grupos de interés estratégicos para la Compañía, tomando como base, entre otras cosas, los puntos de vista de los miembros del equipo directivo y el análisis de otras fuentes de información, con el apoyo de un asesor externo. Los grupos de interés identificados inicialmente fueron seis: clientes, accionistas e inversores, empleados, administraciones públicas, instaladores y medios de comunicación, que se han ido modificando a lo largo de estos últimos años, en función de las necesidades de la Compañía y la experiencia en el desarrollo de estas materias, hasta conformar los grupos de interés con los que se trabaja actualmente, relacionados en el indicador 4.14.

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” de este 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.
- La extensión paulatina de estos órganos de gestión a las diversas empresas del Grupo. Así, por ejemplo, se dispone de un “*CSR Steering Committee*” en SCOTTISHPOWER, de un Comité de Reputación y Responsabilidad Social en IBERDROLA RENOVABLES y de un Comité de Sostenibilidad en Latinoamérica que coordina las actividades en estos campos en la empresa filial de México y las participadas de Brasil y Bolivia.
- La creación de una Comisión de Responsabilidad Social Corporativa en el Consejo de Administración de la Compañía, con la composición y responsabilidades descritas en el apartado 4.1. del presente informe.

Los Informes de Sostenibilidad de estos últimos años, disponibles en el apartado Reputación y Sostenibilidad/Publicaciones e Informes de la página web corporativa, describen año a año el modelo que IBERDROLA ha ido desarrollando y mejorando para gestionar la relación con sus grupos de interés, así como el amplio catálogo de vías de diálogo y comunicación que se ha puesto a disposición de los mismos, que pueden resumirse en el siguiente cuadro:

GRUPOS DE INTERÉS

| GRUPO DE INTERÉS | VÍAS DE DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN RELEVANTES | OTRAS VÍAS DE DIÁLOGO |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Equipo Humano | Subcomisiones mixtas o Comités con los trabajadores, encuestas a empleados, buzón del empleado | Encuentros con el Presidente, Programa “Comparte”, Revistas internas |
| Accionistas y comunidad financiera | Contacto personal con inversores de renta fija y variable y oficina del accionista | Boletines periódicos, página web corporativa, teléfono y correo electrónico específicos, Club del accionista |
| Organismos reguladores | Consultas, trámites y reuniones con los diferentes organismos comunitarios, nacionales, regionales y locales | Relación a través de organismos sectoriales y contactos directos |
| Clientes | Vías de relación con asociaciones de consumidores, canal de quejas y reclamaciones, encuestas diversas | Relación con oficinas de información al consumidor y con asociaciones profesionales o empresariales, puntos de atención, oficina virtual, correo electrónico y teléfono específicos |
| Proveedores | Portal del proveedor en la web corporativa y encuestas de satisfacción | Jornadas con entidades empresariales, encuentros con proveedores, procesos de registro, correo específico, Premio IBERDROLA al Suministrador del año |
| Medios de Comunicación | Notas de prensa, comunicación de hechos relevantes, encuentros con medios | Canal multimedia en la página web corporativa |
| Sociedad | Relaciones directas con administraciones, participación en confederaciones empresariales y cámaras de comercio, relaciones con gran número de organizaciones sociales | Proyectos con organizaciones sociales, participación en foros y jornadas, diversos contactos y colaboraciones |
| Medio Ambiente | Foros ambientales con grupos de interés, buzón específico en la web corporativa, participación en foros y jornadas | Procesos de evaluación del impacto ambiental, consultas, proyectos de colaboración, diversos encuentros y contactos |

Todos estos canales tienen sus características específicas en cuanto a formato, intensidad de la relación y frecuencia de utilización desde las vías continuamente disponibles como buzones y portales hasta las de ámbito anual o plurianual como las encuestas, pasando por otras vías de carácter no periódico que, en su conjunto, configuran una relación que la Compañía valora como cercana a los grupos de interés.

Ejercicio a ejercicio, se han ido produciendo 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*). Actualmente, IBERDROLA está desarrollando un proyecto de adecuación y mejora de los procesos de relación con los grupos de interés, de acuerdo con la norma mencionada, para que, de una forma generalizada, las vías de diálogo de la Compañía con dichos grupos se desarrollen bajo los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta que dicha norma establece.

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.

Como resultado de los enfoques descritos en el apartado anterior y de todo el proceso de gestión interno de IBERDROLA, a través de la elaboración y el seguimiento de planes, se identifican los aspectos que se consideran de especial relevancia en la actividad de la Empresa para los diferentes grupos de interés.

Para ello, con la colaboración de una firma externa, se han ido elaborando a lo largo del tiempo, y también en el ejercicio 2010, diferentes “Análisis de materialidad”, analizando diversas fuentes externas que pueden recoger de una forma razonable la forma de pensar y de sentir de estos colectivos. Así, se han identificado asuntos relevantes para los distintos colectivos, entre los que resultan especialmente significativos los siguientes:

- **La estrategia contra el cambio climático y el nivel de desarrollo de energías renovables:** el estudio señala al sector de las energías renovables como principal protagonista del giro hacia una economía más baja en carbono y sostenible y la respuesta de la Compañía se recoge en los apartados 1.1, 1.2 y EU8 de este informe.
- **Las relaciones con el gobierno, la intervención en la política pública y las actividades de lobby:** las conclusiones de estudio ponen de manifiesto que las organizaciones sociales inciden en la necesidad del diálogo constructivo y transparente de las compañías del sector con los gobiernos locales y nacionales. Se identifica también la necesidad de un marco regulatorio estable y de un claro compromiso de colaboración por parte de los gobiernos. La Compañía da respuesta a este asunto presentando su posicionamiento y acciones en el capítulo de “Sociedad” del presente informe.
- **La educación y sensibilización ambiental:** se identifica la importancia de la realización de campañas de lucha contra el cambio climático entre la sociedad, en donde la promoción de las energías renovables juega un papel fundamental. IBERDROLA da respuesta a este tema presentando sus acciones en los indicadores EC8 y SO1 y en el Anexo “Contribución de IBERDROLA a la comunidad”.
- **Los impactos y beneficios para la sociedad y los compromisos adquiridos:** se advierte la necesidad de identificar y gestionar el impacto de las Compañías en las comunidades locales en las que operan. IBERDROLA da respuesta a estos asuntos en distintos puntos del presente informe, especialmente en los indicadores EC8, EC9 y EU13, en el capítulo de “Sociedad” y en el Anexo “Contribución de IBERDROLA a la comunidad”.
- **El desarrollo de infraestructuras** posee una relevancia relativamente alta, especialmente los subtemas de elaboración y publicación de las evaluaciones de impacto ambiental y social para los nuevos proyectos desarrollados así como los proyectos de integración paisajística o mejora del impacto visual de las instalaciones, como se trata en los indicadores EN11, EN12 y SO1 de este informe.

Todas estas cuestiones son tratadas en este informe, en los diferentes indicadores destinados para ello. IBERDROLA desea que su información pública anual y la contenida en su página web diera 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.





2

Dimensión Económica

B. DIMENSIÓN ECONÓMICA

1. ENFOQUE DE GESTIÓN

Los resultados económico-financieros de IBERDROLA en el ejercicio 2010 quedan recogidos en el Informe Financiero Anual 2010, disponible en www.iberdrola.com.

Junto a la información mencionada, 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, tanto consultando el ya mencionado Informe Financiero Anual 2010 como este “Informe de Sostenibilidad 2010”.

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 corporativas para guiar las actuaciones de todos sus profesionales. Estas políticas están divididas en tres grandes bloques: gobierno corporativo y cumplimiento normativo, riesgos 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 sus planes estratégicos.

El conjunto de políticas anteriormente mencionadas y el plan estratégico están disponibles, en su versión íntegra o en resumen, en www.iberdrola.com.

Aspectos específicos del Sector Eléctrico

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

En los últimos años, diversos acontecimientos a escala global han hecho crecer la preocupación sobre la seguridad del suministro de energía, siendo mayor en los países más desarrollados, cuyas economías son grandes consumidoras de energía.

La seguridad en el suministro de energía tiene dos vertientes diferentes pero complementarias:

- El suministro de energía primaria, principalmente combustibles, desde los países de origen hasta los grandes centros de consumo.
- La capacidad interna dentro de cada mercado para generar y distribuir la energía en unas condiciones de fiabilidad y calidad adecuadas y con una infraestructura que permita garantizar la continuidad del suministro en condiciones extremas.

Diversos incidentes de ámbito internacional han cuestionado la capacidad de nuestros sistemas energéticos para hacer llegar la energía a los consumidores.

Episodios como los cortes de suministro de gas desde Rusia a Europa o los problemas de suministro de gas y carbón a Europa en condiciones meteorológicas o logísticas adversas, no hacen sino mostrar la elevada dependencia energética del mundo desarrollado y la preocupación por la estabilidad de los países suministradores de combustibles, todo lo cual no ha hecho sino aumentar la desconfianza sobre la disponibilidad de energía en el futuro.

Al mismo tiempo, diversas interrupciones de suministro en Europa y Norteamérica en estos últimos años son ejemplos evidentes de situaciones que afectan a la calidad de vida de los ciudadanos. Con unos esquemas energéticos cada vez más interconectados, el déficit



de infraestructuras de transporte y distribución o la deficiente coordinación interregional o internacional aumenta el riesgo de provocar en el futuro episodios similares.

IBERDROLA está comprometida con la calidad del suministro energético de sus clientes y de todos los consumidores en los mercados en que se encuentra presente, y en sus iniciativas estratégicas planteadas para los próximos años está presente esta preocupación por la garantía del suministro.

En las dos vertientes planteadas del problema, el papel de los Gobiernos involucrados y su compromiso en la búsqueda de soluciones es clave para conseguir resultados.

- Atendiendo al suministro de combustibles, los Gobiernos tienen instrumentos para definir las tecnologías que conforman el mix de generación de electricidad y el resto de energías primarias a utilizar. Las soluciones que se plantean, basadas en la preocupación por el medioambiente, sirven también como mecanismo para reducir la dependencia exterior e incrementar la garantía de suministro. La apuesta por las energías renovables es clave en la reducción de la dependencia exterior y, en esa línea, el Plan Estratégico de IBERDROLA es una contribución de gran valor, al estar basado fundamentalmente en el desarrollo de la energía renovable (ver “Plan Estratégico” en la pestaña “Líneas de Negocio” de www.iberdrola.com).

En este mismo campo, el futuro papel de la energía nuclear es una de las cuestiones que genera controversia en la sociedad, a la que los gobiernos deben dar respuesta como representantes de los ciudadanos, dada su potencialidad como fuente de electricidad que no genera emisiones de gases de efecto invernadero y sus características específicas relacionadas con la fiabilidad, la seguridad y el coste. La posición de IBERDROLA en este aspecto es la de ser un actor con las capacidades técnicas necesarias para poder desarrollar este tipo de energía en las condiciones en las que sea aceptada por las administraciones públicas. Los principios aplicados y la gestión desarrollada por la Compañía en este ámbito quedan recogido en el apartado “Gestión e indicadores nucleares” de su página web.

- Atendiendo al transporte y distribución de energía, los Gobiernos tienen la responsabilidad de facilitar la expansión de las redes actuales buscando una mayor calidad de servicio y una mayor fiabilidad del mismo ante condiciones meteorológicas adversas y el establecimiento de mecanismos de retribución adecuados para estas actividades.

Atendiendo a la situación en cada uno de sus mercados, IBERDROLA ha alineado sus objetivos a los objetivos de la comunidad en materia de seguridad de suministro.

- En España, la función de planificación de la generación de electricidad recae en la Administración Pública y tiene carácter indicativo por lo que los agentes toman sus decisiones de inversión en un entorno liberalizado. IBERDROLA, como agente en este mercado, se compromete con la seguridad y fiabilidad del suministro mediante inversiones en ciclos combinados, energía eólica e instalaciones de bombeo, desarrollando un parque generador flexible que garantice la demanda máxima y dé una rápida respuesta al aumento de las crecientes energías intermitentes conectadas al sistema.
- El Reino Unido va a experimentar una fuerte renovación de su parque generador en los próximos 10-15 años. El Gobierno, consciente del riesgo de falta de suministro si no se llega a tiempo con dicha sustitución, ha dado a conocer las claves del mix energético futuro e IBERDROLA está presente en las tecnologías más relevantes de dicho mix:

- >> Energía eólica, tanto terrestre como marina.
- >> Adquisición de un emplazamiento para comenzar el proyecto de una nueva planta nuclear.
- >> Proyecto de captura y secuestro de CO₂ (CCS, Carbon Capture & Sequestration) que se llevan a cabo en la central térmica de Longannet.

Para colaborar en estas actividades, SCOTTISHPOWER revisa anualmente su planificación teniendo en cuenta tanto la situación de los activos y el crecimiento de la demanda como las condiciones establecidas por el regulador en relación a los precios de la energía, estableciendo planes de negocio que tienen en cuenta inversiones, gastos de mantenimiento y servicio al cliente.

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

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

- En Latinoamérica, la posición de las empresas filiales y participadas del Grupo en la gestión de centrales de producción y de zonas importantes de distribución eléctrica, es la de una estrecha colaboración con las Administraciones públicas para desarrollar sistemas que faciliten el cumplimiento de la planificación energética de las mismas, alcanzando el deseado equilibrio entre recursos disponibles, calidad y fiabilidad del suministro eléctrico.

Las empresas distribuidoras de Brasil y Bolivia disponen de estudios de planificación o de análisis de fiabilidad de sistemas que les permiten adoptar las decisiones de inversión adecuadas a los objetivos globales de planificación.



IBERDROLA
ha desplegado
en la última
década una
estrategia inno-
vadora tanto
en gestión como
en tecnología,
una apuesta
que se plasma
en una cartera
de más de 150
proyectos.



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

En el ámbito de la gestión de la demanda el principal objetivo de IBERDROLA es impulsar la eficiencia energética, contribuyendo a un uso más eficiente de la energía por parte de los consumidores, informando y formando a los usuarios y proporcionándoles soluciones que les ayuden a reducir el impacto ambiental de sus hábitos y consumo energéticos.

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

Esta estrategia, los productos y servicios que se derivan de la misma y los resultados obtenidos se detallan en los indicadores EN6 y EN7 del presente informe.

Ahorro de energía primaria por producto/servicio (MWh/año): ver indicador EN6.

IBERDROLA realiza otras acciones para la promoción de la eficiencia energética y el ahorro, no directamente cuantificables:

- Promoción de la movilidad verde con vehículos eléctricos.
- Colaboración en campañas del IDAE (Instituto para la diversificación y el ahorro energético).
- Realización de campañas informativas y acciones comerciales.
- Información en la web y en factura.
- Jornadas de puertas abiertas.
- Patrocinio de ferias y participación en eventos como el Día Mundial del Medio Ambiente o la Semana Europea de la Movilidad.
- Autobús IBERDROLA.
- Participación en foros, seminarios y grupos de trabajo sectoriales.
- Acuerdos de colaboración y jornadas formativas con las principales asociaciones de consumidores, asociaciones de empresas e instituciones públicas.
- Promoción de la factura electrónica a clientes.

A través de SCOTTISHPOWER, se continúa con el proyecto “Carbon Emissions Reduction Target”, en el marco del programa del Gobierno del Reino Unido para la reducción de emisiones de carbono, en el que se llevan a cabo acciones para la mejora del aislamiento de viviendas y edificios y de distribución de lámparas de bajo consumo. Esta misma empresa desarrolla actividades en el campo de las “redes inteligentes”.

En IBERDROLA USA, enmarcado dentro de los programas de respuesta urgente de la demanda (*Emergency Demand Response Programs; EDRP*), se ha lanzado el “Ca\$hBack Program” como un programa voluntario que recompensa a clientes comerciales, industriales e institucionales que puedan reducir su consumo de electricidad en al menos 100 kilovatios en los casos en los que por razones de estabilidad y de fiabilidad en la gestión de red sea necesario. Aquellos clientes que firmen para el programa Ca\$hback recibirán una notificación de la necesidad de reducir el consumo eléctrico al menos una hora antes del evento y durará un periodo de al menos cuatro horas. Los ahorros obtenidos durante el 2010 están mostrados en la tabla que recoge los EN5/EN6/EN7.

En las empresas de Latinoamérica, se están adoptando iniciativas como auditorías y proyectos de mejora en materia de eficiencia energética a grandes clientes, inspección de unidades consumidoras, regularización de clientes y de acometidas clandestinas, introducción de nuevas tecnologías (telegestión, etc.), bloqueo y blindaje de contadores y formación a consumidores sobre los hábitos de consumo más eficientes energéticamente.

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

IBERDROLA ha desplegado en la última década una estrategia innovadora tanto en gestión como en tecnología. Esta apuesta, recogida en el Plan Estratégico de I+D+i 2008-2010, se plasma en una cartera de más de 150 proyectos. En el año 2010 las actividades de I+D+i del Grupo han supuesto 130 millones de euros, un 44% más que el año anterior.

Durante el último año se han llevado a cabo proyectos de I+D+i en diversas áreas de la Compañía. Es fundamental la colaboración con empresas, universidades, centros

tecnológicos, organizaciones industriales e instituciones públicas a través de programas y acuerdos. Trabajar juntos, siguiendo un modelo de innovación abierta, permite el desarrollo de actividades de I+D+i que mejoren no sólo la competitividad de las empresas sino, sobre todo, la generación de riqueza a nivel social y nacional. Se destacan en este indicador algunas de las actividades clasificadas según grandes áreas que proporcionan electricidad fiable y fomentan el desarrollo sostenible.



Se ha ampliado el perímetro de certificación del sistema de gestión de la I+D+i de acuerdo a la norma UNE 166.002, y son ya cuatro las sociedades del Grupo distinguidas con este certificado: IBERDROLA, IBERDROLA Ingeniería y Construcción, IBERDROLA Generación e IBERDROLA RENOVABLES.

Se destacan a continuación algunas de las actividades de I+D+i en áreas estratégicas:

Energías renovables:

IBERDROLA RENOVABLES participa en el proyecto TWENTIES, cofinanciado por la Unión Europea, para demostrar que es posible una integración masiva de energía eólica en la red asegurando su estabilidad. En la actividad de offshore hay que destacar el proyecto EMERGE, liderado por IBERDROLA RENOVABLES, para desarrollar la tecnología de plataformas flotantes en aguas profundas. El proyecto CENIT AZIMUT profundiza en los conocimientos técnicos para la optimización del desarrollo de parques eólicos marinos. En el ámbito de las energías marinas (olas y corrientes) destacan el proyecto CENIT OCEAN LIDER, liderado por IBERDROLA Ingeniería y Construcción, para el desarrollo de tecnologías de generación marinas, y el proyecto ORCADIAN, encaminado a la construcción y despliegue de la segunda generación de convertidores de olas con tecnología PELAMIS en las costas escocesas. En la línea de biomasa, se ha lanzado el proyecto de demostración LIGNOCROP para desarrollar la cadena de valor de la biomasa basada en cultivos energéticos lignocelulósicos.

Tecnologías de generación limpia:

Los esfuerzos en I+D+i de IBERDROLA Generación se dirigen a optimizar las condiciones operativas, mejorar la seguridad y reducir el impacto medioambiental, mediante reducción de emisiones o nuevas plantas de generación más eficientes. En la central térmica de carbón de Longannet (Escocia), en la línea de la captura de CO₂ se desarrolla una amplia cartera de proyectos. En la central de Velilla se lleva a cabo el proyecto COEBEN, cuyo objetivo es desarrollar y validar la combinación de tecnologías avanzadas de reducción de las emisiones de óxido de nitrógeno (NO_x). IBERDROLA Ingeniería y Construcción participa en el proyecto CENIT VIDA, que investiga las técnicas de captura activa de CO₂, junto a técnicas de modelización medioambiental y su aplicación en entornos urbanos.

Redes inteligentes:

IBERDROLA ha impulsado diferentes iniciativas que la han situado entre las compañías más innovadoras en este ámbito, tanto a nivel europeo (proyectos Open Node, Open meter, Address) como en España, donde se ha puesto en marcha en Castellón el Proyecto STAR (Sistemas de Telegestión y Automatización de la Red), una ambiciosa iniciativa para llevar a cabo una transformación tecnológica en el campo de las Redes Inteligentes. En Estados Unidos de América, se ha iniciado el proyecto "Advanced Metering Infrastructure" – AMI, que permitirá que 600.000 clientes estén integrados en una infraestructura de red inteligente y cuenta con una subvención de 96 M\$ por parte del Departamento de Energía estadounidense. A través de la filial SCOTTISHPOWER, en Glasgow se ha lanzado un proyecto de prueba de redes inteligentes para mejorar la fiabilidad y calidad del suministro eléctrico.

Almacenamiento de energía:

Se ha firmado un acuerdo con el Departamento de Energía de Estados Unidos de América para la realización de la primera fase del proyecto de almacenamiento de energía por aire comprimido (tecnología CAES -Compressed Air Energy Storage). Este sistema, entre otros beneficios, servirá para favorecer la integración de las energías renovables en la red. El acuerdo cubre la realización de la primera fase, para tareas de diseño e ingeniería, así como un completo estudio de viabilidad.

Vehículo eléctrico:

IBERDROLA ha intensificado en 2010 su apuesta por el vehículo eléctrico, en toda su cadena de valor, desarrollando acuerdos con las Administraciones Públicas, con los principales fabricantes de vehículos y proveedores de sistemas para la recarga, y participando activamente en grupos de estandarización y en proyectos de I+D, tanto nacionales como internacionales. Se ha lanzado este año el plan Movilidad Verde IBERDROLA, la primera solución integral española para facilitar el acceso real de los ciudadanos a la movilidad eléctrica mediante la que se ofrece al cliente la compra del vehículo, la instalación del punto de recarga, la financiación y el suministro de energía 100% renovable.

PERSEO- Innovación disruptiva en energía sostenible:

Perseo es la iniciativa de capital desarrollo de IBERDROLA dedicada a la inversión en tecnologías innovadoras de generación eléctrica renovable y de reducción del impacto ambiental de los sistemas de generación existentes. Para ello, Perseo dispone de un presupuesto anual de 6 millones de euros, cuyo fin es asegurar la presencia de la Compañía en tecnologías de futuro.

Las principales líneas tecnológicas que definen el Portfolio de Inversiones de PERSEO son:

- Energías marinas.
- Energía solar (tanto fotovoltaica como termoeléctrica).
- Captación de CO₂ y carbón limpio.
- Otras tecnologías dirigidas a la producción y distribución de energía eléctrica limpia.

En 2010 ha tenido lugar la primera convocatoria de los Premios Perseo, mediante los que se pretende impulsar la investigación en el sector energético apoyando iniciativas punteras que puedan dar respuestas a los desafíos del futuro en este campo. En esta primera edición de los galardones, la Empresa ha establecido dos categorías: una de **tecnologías de captura y secuestro de CO₂ y carbón limpio**, en la que se ha seleccionado a Westec Environmental Solutions (Chicago y Londres) como ganadora y a Carbozyme (New Jersey) como accésit, y otra de **tecnologías de almacenamiento de energía orientado al uso de las redes eléctricas**, en la que la vencedora ha sido Bright Energy Storage Technologies (Colorado) y el accésit Ecovoltz (California).

En el Indicador 2.10 se recogen los reconocimientos recibidos por las iniciativas de I+D+i desarrolladas por el Grupo IBERDROLA.

EU9 Provisiones para el desmantelamiento de centrales nucleares.

El desmantelamiento de las centrales nucleares en España es competencia de la Empresa Nacional de Residuos Radiactivos S.A. (en adelante "ENRESA") desde 1984. Esta empresa también se ocupa de la gestión de los residuos radiactivos y del combustible gastado.

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

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

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

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

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)

| TOTAL IBERDROLA | 2010 | 2009 | 2008 |
|------------------------------------------|--------|--------|--------|
| Ingresos | 32.926 | 28.022 | 28.014 |
| Costes operativos | 20.961 | 17.294 | 17.333 |
| Retribución a empleados | 2.159 | 2.161 | 1.842 |
| Pagos a proveedores de capital | 3.594 | 4.951 | 4.012 |
| Pagos a administraciones públicas | 1.778 | 1.402 | 1.644 |
| Inversiones en beneficio de la comunidad | 33 | 32 | 31 |
| Valor económico retenido | 4.402 | 2.182 | 3.152 |

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

El acuerdo alcanzado en la cumbre de Cancún es un paso adelante en el proceso necesario para solucionar el gran desafío que supone el cambio climático, cuyas consecuencias han sido descritas en los informes del Panel Internacional de Naciones Unidas creado al respecto.

IBERDROLA, consciente del papel fundamental que juega el sector energético en este ámbito, cuenta con una Política contra el Cambio Climático en la que se compromete a promover el apoyo a los acuerdos internacionales necesarios para hacer frente a este problema ambiental, impulsar el desarrollo de tecnologías eficientes desde el punto de vista de las emisiones de gases de efecto invernadero, fomentar un uso eficiente de la energía y sensibilizar a sus clientes para que hagan un consumo energético responsable.

IBERDROLA apoya limitar el incremento global de la temperatura en 2° C mediante la reducción de emisiones y la señal de precio de CO₂ surgida del mercado, mediante el objetivo de alcanzar una reducción de su intensidad de emisiones del 30% para el año 2020 respecto del año 2007

www.contraelcambioclimatico.com

En el ámbito de las actividades de la Compañía, el cambio climático puede afectar a las operaciones de la generación hidráulica, las previsiones de energía renovable, las necesidades de refrigeración de centrales térmicas, la eficiencia térmica de instalaciones, los patrones de crecimiento de carga de energía y la solidez de la infraestructura de transporte y distribución. Los cambios en el clima también pueden tener efectos en la mayor o menor disponibilidad de recursos hidráulicos para la generación de energía. Para tener en cuenta estas incertidumbres, IBERDROLA está desarrollando diferentes estudios como los llevados a cabo con la Universidad de Vigo (España) y con la oficina Meteorológica del Centro Hadley (Reino Unido).

La Compañía, consciente de su importancia, basa su gestión del cambio climático en cuatro compromisos recogidos en su Política contra el Cambio Climático:

- Promover el apoyo a los acuerdos internacionales necesarios para hacer frente al cambio climático.
- Promover el desarrollo de tecnologías eficientes desde el punto de vista de las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Hacer un uso interno eficiente de la energía.
- Contribuir al fomento de un consumo energético eficiente y responsable por parte de los clientes.

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

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

SCOTTISHPOWER dispone de planes de pensiones para sus empleados, a los que se encuentran adheridos más del 77% de la plantilla. En la modalidad de prestación definida, dispone de dos esquemas de planes de pensiones, en función de la empresa y de la antigüedad del empleado. En la modalidad de aportación definida, dispone de un esquema de plan de pensiones como un porcentaje del salario pensionable anual de cada trabajador.

IBERDROLA USA dispone de cinco planes empresariales de prestación definida con operativa distinta y separada que engloba tanto a empleados sujetos como empleados no sujetos a convenio 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 nueve 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.

Las empresas participadas en Brasil, salvo para los operadores de las centrales de generación, 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.

El Plan de Pensiones IBERDROLA se une a la tendencia global en materia de actuaciones socialmente responsables con la adopción voluntaria de los Principios de inversión Socialmente Responsable.

En noviembre de 2009, la Comisión de Control del Plan de Pensiones IBERDROLA aprobó la adopción voluntaria de los Principios para la Inversión Socialmente Responsable (en adelante, los Principios), con el compromiso de:

- Incorporar las cuestiones ambientales, sociales y las políticas de gobierno corporativo (ESG) en los procesos de análisis y adopción de decisiones en materia de inversiones.
- Incorporar las cuestiones ESG a las prácticas y políticas de propiedad.
- Pedir a las entidades en que se invierta que publiquen las informaciones apropiadas sobre las cuestiones ESG.
- Promover la aceptación y aplicación de los Principios en los mercados financieros.
- Colaborar para mejorar la eficacia en la aplicación de los Principios.
- Informar sobre sus actividades y progresos en la aplicación de los Principios.

Con esta actuación, el Plan de Pensiones IBERDROLA se ha comprometido también a evaluar la eficacia y a mejorar el contenido de los Principios a lo largo del tiempo, convencido de que ello mejorará su capacidad para cumplir los compromisos adquiridos con los beneficiarios, al tiempo que sus actividades de inversión estén más en consonancia con los intereses generales de la sociedad.



El Plan de Pensiones IBERDROLA, al adoptar los Principios, se convierte en el primer Fondo de Pensiones de una empresa del IBEX 35, ajena al sector financiero o sin gestora propia, que considera el impacto de los asuntos ambientales y sociales, así como las políticas de gobierno corporativo, en sus decisiones y políticas de inversión. El Plan de Pensiones IBERDROLA contribuirá de esta forma a la sostenibilidad de los mercados financieros mediante la aplicación de los Principios, en aras de una mayor transparencia en las operaciones de los inversores.

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)

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|--------------|-------|-------|------|
| TOTAL | 382,5 | 543,5 | 92,0 |

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.

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. En las sociedades participadas:

- El Gobierno 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

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|----------------------------|---------|----------------------|----------------------|
| España | 217,35% | 217,04% | 185,38% |
| Reino Unido | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| Estados Unidos de América | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| Latinoamérica | 187,15% | 190,17% ⁸ | 210,83% ⁸ |
| Grupo IBERDROLA RENOVABLES | 167,96% | 185,67% | 127,42% |
| Otros países | 249,46% | 148,76% | 162,98% |
| Perímetro Social | 167,71% | 139,83% | 124,93% |

Salario básico = salario mínimo de entrada. Si no existe, se toma el salario mensual del empleado con percepción más baja. Se proporciona esta información en las zonas geográficas de actividad de IBERDROLA.

⁸ Los datos de Guatemala 2009 y 2008 están incorporados en el epígrafe "otros países".

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

La Política de Contratación y Relación con los Proveedores aprobada por el Consejo de Administración de IBERDROLA adecúa los procesos de selección de proveedores a criterios de objetividad, imparcialidad e igualdad de oportunidades, evitando cualquier conflicto de interés o trato de favor en la selección de los mismos y promoviendo la publicidad y concurrencia de los procesos de selección, dentro de criterios de eficiencia de gestión.

Respetando en todo momento lo establecido en la Política arriba mencionada, y, en la medida de lo posible, IBERDROLA está comprometida en favorecer el desarrollo empresarial, industrial y social de aquellas regiones en las que está presente y desarrolla sus actividades de negocio. Por ello fomenta la participación en las actividades de compra de las empresas de la zona o área donde se desarrollen los trabajos objeto de licitación.

En las empresas filiales, la práctica es la misma que en España. Aunque no exista una política formal y escrita a este respecto, se intenta incrementar la participación de las empresas locales en las licitaciones y la contratación de bienes y servicios a las empresas de la región en donde se realizan actividades o existe presencia de la Compañía. Para ello cuenta con la Unidad de Desarrollo de Proveedores, dentro de la Dirección de Compras Corporativas del Grupo IBERDROLA, 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, estimulando así la creación o mantenimiento del empleo local.

De este modo, durante 2010, el Grupo IBERDROLA ha realizado pedidos a más de 17.000 proveedores. Exceptuando las compras de combustible, el 92% del volumen de estas compras se ha realizado a proveedores locales, considerando como tales a los ubicados en España, Reino Unido, Estados Unidos de América y México.

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

En los procedimientos de contratación de personal por las empresas del Grupo en España 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, IBERDROLA Distribución Eléctrica, IBERDROLA Operación y Mantenimiento e IBERDROLA RENOVABLES recoge:

- La no discriminación e igualdad de oportunidades.
- El reclutamiento universal, con objeto de que en los procesos se incluya 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 en los méritos académicos, personales y profesionales de los candidatos por lo que ninguno queda excluido ni en los procesos de selección externa ni dentro de la empresa para desarrollar su carrera profesional.

SCOTTISHPOWER dispone 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. Entre estas políticas destacan: Política de igualdad de oportunidades, Política de no discriminación por edad, Política sobre personas con discapacidad, Política de igualdad salarial, Política sobre el acoso y Política de flexibilidad en el trabajo.

IBERDROLA USA dispone de políticas y procedimientos que complementan los contenidos de su convenio colectivo en materia de igualdad de oportunidades y que



En los procedimientos de contratación de personal por las empresas del Grupo en España se respetan y cumplen los principios de no discriminación e igualdad de oportunidades.





Presa de “La Almendra”.
Central hidráulica de Villarrino
(Salamanca).

aplican a todos sus empleados. Con ellas 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*”.

IBERDROLA México adopta el compromiso de favorecer la contratación de personal local en aquellos emplazamientos en los que desarrolla su actividad.

Para aquellas empresas del Perímetro Social que pueden disponer de esta información, el 98% de los directivos son locales. Este porcentaje no está disponible en SCOTTISHPOWER ni IBERDROLA USA donde determinadas restricciones normativas impiden la captura del dato relativo a la nacionalidad de los empleados.

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 2010, se han llevado a cabo este tipo de actuaciones por todo el mundo y así por ejemplo:

- En España, se ha colaborado en la construcción de una zona de ocio y ejercicio en la zona de influencia de la central de Velilla, dentro de un programa plurianual de mejoras; se ha facilitado la adquisición de diversos activos de la Empresa por las administraciones locales; se ha colaborado en el acondicionamiento de “itinerarios verdes” y se dispone de 4 “Aulas de energía” de acceso gratuito que muestran las características de los diferentes tipos de energía renovable existentes.
- En Europa, se dispone de un centro educativo de energías renovables en Escocia que, en 2010, ha recibido más de 95.000 visitantes y, en Hungría, se han enviado 10.000 m³ de tierra vegetal procedente de la construcción de parques eólicos para la recuperación de campos dañados durante la avalancha de lodo rojo de octubre de 2010.
- En México, la Compañía ha llevado a cabo algunas actuaciones para la mejora de calles y de los sistemas de regadío y control de ganado y se trabaja en la posibilidad de proyectos de mayor relevancia como la construcción de una escuela o de un hospital, en las zonas de actividad.
- El Grupo Neoenergía, en Brasil, realiza actividades de esta naturaleza mediante acuerdos con las prefecturas municipales para actividades variadas: construcción de escuelas, adquisición de terrenos para centros sociales o culturales, centros de educación ambiental,

infraestructuras como puentes o carreteras, mejoras de accesos, promoción de eventos como representaciones culturales, etc.

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 50 puestos de trabajo permanentes durante la fase de operación. En el caso de construcción de una central nuclear, la media es de unas 2.000 personas trabajando, con puntas cerca de 3.000 y unos 350 puestos de trabajo 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, etc., 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.
- Se estima que la construcción de las nuevas instalaciones del Proyecto Hidroeléctrico del TAMEGA (1.135 MW en Portugal) generará en punta una mano de obra directa de 3.500 personas y una indirecta de 9.000.

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 clave en el camino hacia el desarrollo sostenible.

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SECTOR ELÉCTRICO

Aspecto: Disponibilidad y fiabilidad

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

En los países en los que opera IBERDROLA, las empresas del perímetro social no tienen una responsabilidad directa sobre los procesos de planificación eléctrica a largo plazo de los sistemas eléctricos en los que desarrollan su actividad.

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

Aspecto: Gestión de la Demanda

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

EFICIENCIA TÉRMICA MEDIA⁹ EN INSTALACIONES DE GENERACIÓN

| % | 2010 | 2009 | 2008 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| España | | | |
| Ciclos combinados | 52,06 | 53,01 | 52,97 |
| Térmicas convencionales | 34,49 | 34,23 | 33,46 |
| Cogeneración | 62,22 | 60,09 | 61,38 |
| Reino Unido | | | |
| Ciclos combinados | 52,49 | 51,80 | 52,52 |
| Térmicas | 34,66 | 34,98 | 34,53 |
| Cogeneración ¹⁰ | 50,30 | 51,07 | 60,50 |
| Estados Unidos de América | N/A | N/A | N/A |
| Latinoamérica | | | |
| Ciclos combinados | 53,11 | 53,64 | 53,02 |
| Cogeneración ¹¹ | 69,61 | 68,50 | 57,72 |
| Grupo IBERDROLA RENOVABLES | | | |
| Cogeneración ¹² | 52,76 | 48,20 | 53,00 |
| Grupo y Participadas | 50,02 | 50,53 | 50,30 |
| Ciclos combinados | 52,76 | 53,11 | 53,05 |
| Térmicas convencionales | 34,65 | 34,87 | 34,33 |
| Cogeneración | 59,81 | 57,10 | 57,20 |
| ⁹ Media de las eficiencias ponderadas por las producciones anuales de cada central térmica. ¹⁰ Se considera relevante solo la central de Blackburn Mill. ¹¹ No se incluye la cogeneración de Capuava Energy. ¹² No se incluye la central de Biomasa de Corduente. | | | |

En 2010, el rendimiento de los ciclos combinados en España se ha visto afectado por el cambio en su régimen operativo: mayores arranques y paradas, y una operación en regímenes de carga menos eficientes, como consecuencia de una mayor producción mediante tecnologías libres de emisiones.

Aspecto: Eficiencia del sistema

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

La actividad de distribución eléctrica de IBERDROLA se lleva a cabo en empresas filiales de España, Reino Unido, Estados Unidos de América y en empresas participadas de Brasil y Bolivia.

PÉRDIDAS DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN (%)

| | TRANSPORTE | DISTRIBUCIÓN |
|----------------------------------|------------|--------------|
| España | | |
| 2010 | N/A | 7,30 |
| 2009 | N/A | 7,80 |
| 2008 | N/A | 7,05 |
| Reino Unido | | |
| 2010 ¹³ | 1,60 | 5,89 |
| 2009 | 1,60 | 5,72 |
| 2008 | 1,70 | 6,21 |
| Estados Unidos de América | | |
| 2010 | 3,80 | 4,56 |
| 2009 | 3,79 | 4,54 |
| 2008 | 3,76 | 4,53 |
| Latinoamérica | | |
| 2010 | 0,40 | 13,15 |
| 2009 | 2,52 | 11,81 |
| 2008 | 2,55 | 12,85 |

13 En Reino Unido la información sobre pérdidas en transporte de energía la gestiona el operador del sistema OFGEN. Para la fecha de cierre del informe no está disponible la cifra del 2010/11 por lo que se pone la del período anterior.

Durante los últimos años, en todas las regiones se han llevado a cabo planes para proporcionar una red de suministro de mayor fiabilidad y disponibilidad, lo que ha permitido reducir o al menos mantener el nivel de pérdidas técnicas y administrativas. Estos planes recogen diferentes áreas de actuación para mejorar el sistema y la gestión de los clientes, reduciendo así las pérdidas. Son los siguientes:

- Disminución de la longitud de las líneas entre el punto de alimentación y los puntos de suministro, mediante la construcción de nuevas subestaciones y grandes ampliaciones de potencia en algunas existentes.
- Construcción de líneas nuevas y reconfiguración de líneas de distribución.
- Elevación de tensiones.
- Mejora del factor de potencia, incrementado el número de baterías de condensadores y por tanto la capacidad (MVar).
- Instalación de transformadores de alta eficiencia
- Trabajos de mantenimiento de redes y subestaciones: sustitución de cables, crucetas, soportes; limpieza de corredores de líneas, análisis de riesgo de incendio, termografías, aumento de inspecciones en helicóptero, etc.
- Avance en la implantación de la telegestión en suministros con medida en alta y baja tensión.
- Inspección de puntos de suministro y mejora en la gestión de contratos.

El descenso en el coeficiente de pérdidas en España viene motivado por la eficiencia en las medidas tomadas y por el mantenimiento del esfuerzo inversor de los últimos años. Como ejemplo de medidas son: 22 nuevas subestaciones y ampliación de potencia en 44; elevación de tensión en tramos de red con 11kV y 13 kV a 20 kV ; mejora de la tele-gestión del suministro y equipos de medida, entre otras.

En Latinoamérica a pesar de tener un aumento en las pérdidas de distribución se continúa desarrollando acciones concretas en los ámbitos de: inspección de instalaciones y regularización de clientes, regularización de enganches clandestinos, acciones de bloqueo y blindaje en medidores y líneas, mejora de la gestión comercial, etc. En el transporte de energía se ha dado una reducción importante al no considerar la compañía guatemalteca Transportista Eléctrica Centroamericana, S.A. (en adelante "TRELEC"), que fue vendida en 2010.



A close-up, high-angle shot of the back of a person's head and shoulders. The person has long, dark brown hair that is pulled back into a low ponytail. The hair is smooth and shiny, with some lighter brown highlights. The person's skin is fair and appears to be wearing a light-colored, possibly white, garment. The background is a solid, bright blue color. The overall composition is clean and minimalist.

3

Dimensión Ambiental

C. DIMENSIÓN AMBIENTAL

1. ENFOQUE DE GESTIÓN

1.1. Política, organización y sistemas de gestión

IBERDROLA cuenta con tres políticas específicas referidas a la gestión de los aspectos ambientales: Política Medioambiental, Política contra el Cambio Climático y Política de Biodiversidad. Estas políticas definen las directrices concretas que el Grupo IBERDROLA ha de seguir tanto en los procesos de definición y desarrollo de su estrategia e inversiones como en la operativa y control de los riesgos ambientales.

Para IBERDROLA, la dimensión ambiental de su actividad es un referente en la formulación de su Plan Estratégico y en la planificación operativa de sus negocios, promoviendo la innovación, la eco-eficiencia y la reducción progresiva de los impactos ambientales de sus actividades, apoyándose en los siguientes aspectos principales de gestión:

- La incorporación de la variable ambiental en el proceso de definición estratégica de la Compañía: La implicación del Consejo de Administración de IBERDROLA a través de la implantación en el Grupo de las políticas ambientales aprobadas por el mismo, convierten la variable ambiental en un elemento de naturaleza estratégica y crea un marco de actuación donde se generan, impulsan, definen y desarrollan proyectos de mejora e innovación en los diferentes Negocios, cuyo impacto ambiental se constata año a año en la mejora de los indicadores globales de desempeño ambiental.
- El liderazgo de la Dirección Corporativa de Innovación, Calidad y Medio Ambiente, utilizando la figura de los coordinadores ambientales, los comités específicos en los propios Negocios y el Grupo de Coordinación Global liderado por la mencionada Dirección, donde están representados los Directores responsables de la función ambiental. Es en este grupo donde se coordina la gestión de los riesgos ambientales, la eficiencia y homogeneidad de los procedimientos operativos y la definición y posterior seguimiento de los objetivos ambientales. Asimismo, la gestión integrada a nivel corporativo de las funciones relativas a la administración e impulso de la innovación, la calidad y medioambiente, proporciona al Grupo un centro de conocimiento capaz de aprovechar eficientemente las sinergias inherentes a las tres áreas.
- El diagnóstico permanente de la operativa y de su impacto ambiental, mediante un único Sistema de Gestión Ambiental para todo el Grupo, soportado principalmente en sistemas integrales certificados bajo la normativa (ISO 14001, EMAS, ISO14064) que contribuyen a reducir el riesgo ambiental, contemplando el cumplimiento tanto de la legislación y de los diferentes compromisos internacionales suscritos como de la normativa interna. Estas certificaciones imponen una sistemática de mejora continua en la gestión ambiental y garantizan la coherencia del sistema general de objetivos ambientales y su alineamiento con la estrategia de la Compañía.

Respondiendo a la expansión internacional de la Compañía, el Sistema de Gestión Ambiental del Grupo IBERDROLA se aprobó en 2008, con el objetivo de crear un marco común en materia ambiental para todo el Grupo, que posibilita la coordinación y el alineamiento de los elementos principales respetando, a su vez, la autonomía y particularidades a nivel regional. A lo largo de 2009 y 2010 se ha desarrollado este cuerpo común en lo que se refiere a políticas y líneas estratégicas consensuadas, adoptando criterios y estándares de informes de cumplimiento y fijando un conjunto común de indicadores de seguimiento.

Los objetivos principales del Sistema de Gestión Ambiental de IBERDROLA se pueden resumir de la siguiente manera:

- Aplicación efectiva del concepto de eco-eficiencia, causa fundamental de la reducción o mejora del impacto ambiental de la operativa de la Compañía.
- Puesta en valor constante de la dimensión ambiental de la actuación operativa, trabajando simultáneamente sobre las causas y sobre el impacto de las mismas, estableciendo acciones y objetivos de mejora.



- El sistema implica la implantación efectiva de un proceso de mejora continua e innovación.

Los principales elementos operativos del Sistema de Gestión Global son los siguientes:

- *Políticas Corporativas ambientales*: Política Medioambiental, Política contra el Cambio Climático y Política de Biodiversidad.
- *Directrices ambientales*:

- > Incrementar la Eficiencia y el Ahorro energético.
- > Desarrollar un sistema de Producción Limpia.
- > Mejorar el control y gestión de los residuos.
- > Mejorar la compatibilidad de las infraestructuras de IBERDROLA con el entorno.
- > Potenciar el dialogo transparente con los stakeholders.
- > Desarrollar un proceso de mejora continua e innovación.

- *Indicadores de desempeño global*: indicadores con metodología GRI que cualifican en su conjunto cada directriz anterior.
- *Objetivos Ambientales del Grupo*: Son la materialización de cada Directriz en el ámbito específico de cada Negocio, concebidas en términos de retos y definidas en actuaciones o proyectos concretos con metas cuantificables, controladas por cada Negocio, y que habrán de impactar positivamente en la mejora de los indicadores de cada Directriz.
- *Evaluación del Impacto Ambiental*: Es el elemento del Sistema que determina la calidad de la estrategia ambiental desarrollada, define los criterios de mitigación del riesgo ambiental del Grupo y sirve para el cálculo del valor generado por dicha estrategia.
- *Sistemas de gestión ambiental específicos, basados en la norma UNE-EN-ISO 14001:2004/EMAS, distribuidos e implantados en gran parte de su organización*, que soportan la operativa y la trazabilidad de los elementos anteriores y que permiten reducir los riesgos ambientales, mejorar la gestión de los recursos y optimizar las inversiones y los costes. En este sentido, destaca la certificación global obtenida en 2006 y renovada en el 2010 para todas las actividades de generación, transporte, distribución y comercialización de energía eléctrica y distribución y comercialización de gas en España. SCOTTISHPOWER RENEWABLES ha obtenido la certificación ISO



14001:2004 de su propio Sistema de Gestión Ambiental en 2010 que abarca las actividades incluidas y asociadas al desarrollo, diseño, construcción, operación y mantenimiento de las instalaciones de generación de energía renovable en el Reino Unido. Con esta nueva certificación, el porcentaje de producción de energía del Grupo en 2010, bajo sistemas de gestión ambiental certificados, se sitúa en 88,7%. (<http://www.iberdrola.es/webibd/corporativa/iberdrola?IDPAG=ESWEBRESMA>)

Otras herramientas en las que se apoya el sistema de gestión para trabajar con una filosofía de diagnóstico y mejora continua son las siguientes:

- El sistema integral de riesgos de la Compañía, certificado conforme a la norma UNE-EN-ISO 9001:2000, que considera los principales riesgos ambientales a nivel de Grupo. Alcanza a todas las actividades y negocios, incluyendo las sociedades participadas sobre las que tiene un control efectivo.
- La formación específica en aspectos ambientales de los empleados, con una dedicación de casi 22.000 horas a este tipo de formación en 2010.
- El modelo de tracción e información de proveedores. En el área de Compras existen los compromisos de “fomentar la responsabilidad ambiental” y 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”. Para cumplir con este compromiso, las condiciones de contratación del Grupo IBERDROLA exigen unos determinados requisitos ambientales y la Compañía realiza de forma continua diferentes acciones de tracción e información. En 2010 el 62,4% del importe adjudicado se ha realizado a proveedores con un sistema de gestión ambiental certificado.
- El sistema de información 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, Reino Unido y México.

- El seguimiento de la regulación ambiental, que se realiza a nivel regional (España, Reino Unido, Latinoamérica y Estados Unidos de América), existiendo una coordinación para España y Reino Unido en aspectos comunitarios de ámbito europeo.
- La renovación de los programas de seguros anuales para la cobertura de responsabilidades derivadas de eventos contaminantes, en los siguientes ámbitos geográficos: Espacio Económico Europeo, Suiza, Estados Unidos de América, Canadá y México.
- La realización de los denominados “Foros ambientales” con los grupos de interés de la Compañía tanto en Escocia como en España, con el objetivo de establecer un diálogo constructivo con los mismos. La edición del III Foro Ambiental de IBERDROLA en España tuvo como eje central de debate la eficiencia energética y en el de Escocia se presentó la estrategia de IBERDROLA con relación a su proyecto de secuestro y captura de carbono (CCS) en la central térmica de Longannet.
- La certificación de actividades: en mayo de 2010 AENOR certificó el inventario de emisiones de gases de efecto invernadero conforme a la norma UNE ISO 14064-1:2006, por lo que IBERDROLA se convierte así en una compañía pionera en el mundo en obtener dicha certificación para sus emisiones directas e indirectas de todas sus actividades en todo el mundo.

1.2. Enfoque de gestión de los indicadores ambientales

Los indicadores ambientales permiten valorar el desempeño de la Compañía en este campo y dan apoyo a la toma de decisiones. La gestión de estos indicadores se explica a continuación:

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

La estrategia de IBERDROLA de renovación de las tecnologías de producción por la energía renovable y los ciclos combinados de gas natural consigue una reducción de los ratios de consumos de combustibles, energía, agua y otros materiales por GWh producido (eco-eficiencia).

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

Los policlorobifenilos (PCBs), sustancias potencialmente dañinas utilizadas por los fabricantes de equipos eléctricos, por sus óptimas características como aislante dieléctrico, están siendo gestionados para su eliminación conforme a la legislación vigente en cada país.

- **Energía:** para optimizar el uso de la energía, IBERDROLA actúa en toda la cadena energética: eficiencia en la producción, 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, adoptando medidas para reducir el consumo en instalaciones propias y fomentando el uso racional de la misma por parte de usuarios, a los que se ofrece una amplia gama de productos y servicios que favorecen el ahorro energético.

- **Agua:** la captación de agua se realiza principalmente para el proceso de refrigeración, servicios auxiliares y procesos en las centrales térmicas, siendo una pequeña parte consumida en el propio proceso –por evaporación– y el resto en su mayoría retorna al medio natural receptor, previo tratamiento físico-químico y térmico que garantiza su calidad. En la captación y consumo de aguas continentales los límites máximos son establecidos y controlados por la administración de cada región a través de sus órganos de gobierno.

También es la Administración quien establece y controla los niveles límite superficiales y los caudales ecológicos en los embalses de generación hidráulica, evitándose la captación de agua en áreas con estrés hídrico.

La sustitución de tecnologías de producción produce una disminución del consumo de agua por GWh producido (eco-eficiencia).



Para optimizar el uso de la energía, IBERDROLA actúa en toda la cadena energética: eficiencia en la producción, eficiencia en el transporte y distribución, y eficiencia en el uso final.



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

En las instalaciones de generación el riesgo de vertidos accidentales de combustible o agua contaminada es controlado a través de: i) la obtención de la autorización ambiental según la legislación y la demanda de exigentes requisitos ambientales en el diseño de la instalación; ii) el control continuo de parámetros de calidad y cantidad del agua captada y descargada, cumpliendo con la legislación ambiental local aplicable; iii) el uso de la certificación ISO 14001 como herramienta de mejora continua y la certificación EMAS para promover la transparencia de la información; iv) la utilización de sistemas de información de anomalías e incidentes y de planes de minimización de riesgos de vertido, implementando actuaciones predictivas, preventivas y correctoras que garantizan un adecuado estado del agua; v) auditorías internas y externas de entidades certificadoras y de seguros, resultando de cada observación o recomendación una iniciativa preventiva o correctiva dentro del sistema de gestión ambiental.

Estas iniciativas son también aplicables a las subestaciones de distribución con el riesgo de vertido de aceites.

En el caso de producirse en las instalaciones de la Compañía algún vertido con efectos negativos en el entorno exterior, se aporta información adicional y se colabora con los organismos competentes.

• **Emisiones:**

> Emisiones de Gases de Efecto Invernadero: Dadas las actividades de la Compañía, el único gas de efecto invernadero relevante para IBERDROLA es el CO₂ procedente de la combustión en la generación térmica con relación al cual se seguirá manteniendo entre las grandes empresas europeas con menores emisiones de CO₂ por GWh producido. La estrategia de la Compañía está enfocada a reducir gradualmente su intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero continuando el desarrollo de energía eléctrica a partir de fuentes renovables e introduciendo progresivamente las tecnologías más eficientes y menos intensivas en carbono en las instalaciones existentes, teniendo como objetivo para el año 2020 una reducción del 30% en la intensidad de emisiones por kWh generado con respecto al año 2007, por debajo de las recomendaciones de las agencias y acuerdos internacionales para el sector eléctrico.

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

- **Residuos:** los más característicos del proceso de generación son los residuos radiactivos de las centrales nucleares españolas y las cenizas volantes y escorias de las centrales térmicas de carbón en España y Reino Unido.

Los primeros se gestionan según el Plan General de Residuos Radiactivos, que aprueba el Gobierno y pone en práctica ENRESA. La gestión de estos residuos está regulada por un amplio marco legal que, de manera específica, contempla todas las actividades relativas a su tratamiento y financiación. Aproximadamente el 99% de los mismos son de media y baja actividad y, tras ser acondicionados, son almacenados temporalmente en la central nuclear para ser llevados posteriormente a una planta destinada exclusivamente a este uso gestionada por ENRESA. En los últimos años, dentro del plan de minimización de residuos de media y baja actividad, el volumen de los mismos se ha ido reduciendo. En cuanto al combustible gastado, una vez



sacado del reactor, pasa a ser considerado residuo de alta actividad y depositado temporalmente en la piscina de la propia central. Como la capacidad de estas piscinas es limitada, la solución prevista en el VI Plan General de Residuos Radiactivos es disponerlos en un futuro Almacén Temporal Centralizado (ATC), para todas las centrales españolas.

Las centrales nucleares de IBERDROLA están incluidas en el Programa de Vigilancia Radiológica Ambiental del Consejo de Seguridad Nuclear, que consiste en la toma periódica de muestras de aire, agua, suelo, etc., para asegurar que todos los parámetros se encuentran dentro de los límites establecidos.¹⁴

Las cenizas de las centrales térmicas son reutilizadas en función de la demanda de las empresas cementeras y de la construcción y el resto son depositadas en vertedero, en España, y en lagunas de cenizas en el Reino Unido. En 2010, debido a una baja demanda, el porcentaje de reutilización ha disminuido de forma importante hasta el 33%.

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

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

- > *Instalaciones propias:* adecuación al entorno local y minimización de impactos de las instalaciones realizando continuas mejoras de las instalaciones. Por ejemplo, en los corredores de las líneas de transporte y distribución se realizan labores de mantenimiento y control de la vegetación mediante podas, desbroce, etc.,) consiguiendo una buena convivencia entre la vegetación y las líneas, reduciéndose el riesgo de incendio. Además, se evita la electrocución de aves con la adopción de medidas como el aislamiento de líneas, la instalación de salva-pájaros u otras.
 - > *Áreas de influencia:* armonización de instalaciones propias con su entorno a una escala geográfica, ambiental y social.
 - > *Proyectos de investigación/singulares:* programas científico-técnicos orientados al conocimiento de la biodiversidad, a la protección o a su puesta en valor mediante la colaboración en proyectos de conservación de áreas y especies protegidas. Proyectos socio-ambientales: fomento y promoción de valores sociales vinculados al medio ambiente y los recursos naturales.
- **Cumplimiento:** los sistemas de gestión ambiental certificados de que dispone la Compañía permiten identificar los requisitos legales de aplicación a sus actividades así como la evaluación de su cumplimiento. En los casos en los que aún no está implantado en su totalidad el sistema de gestión, se elaboran informes de cumplimiento. 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.

¹⁴ 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

2. INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL

Aspecto: Materiales

EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.

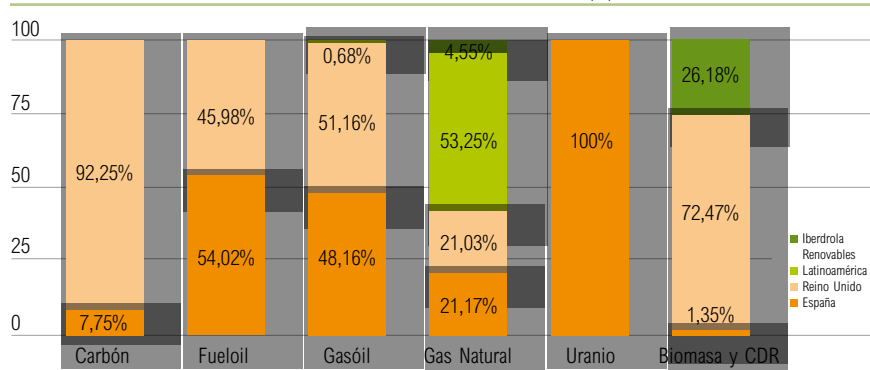
Se incluye en la siguiente tabla el desglose del principal material que se consume, los combustibles.

CONSUMO DE MATERIALES

| | UNIDADES | 2010 | 2009 |
|-----------------------------|--------------------|----------------|----------------|
| Carbón | (t) | 6.253.268 | 5.350.841 |
| Fuel | (t) | 26.020 | 29.503 |
| Gas Natural | (Nm ³) | 13.392.484.728 | 13.739.009.340 |
| Gasóleo | (m ³) | 8.717 | 7.447 |
| Uranio | (GJ) | 7.036.439 | 5.185.277 |
| Biomasa y CDR ¹⁵ | (t) | 76.965 | 78.400 |

15 CDR: Combustible Derivado de Residuos; en concreto la Central Térmica de Longannet y Cockenzie y el ciclo combinado Tarragona Power pueden operar con este combustible.

CONSUMO DE COMBUSTIBLE POR FUENTE PRIMARIA Y REGIÓN (%)



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. Estos, junto con el consumo de otros materiales como aceite para mantenimiento se encuentran en www.iberdrola.com.

Eliminación de PCBs

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

En España, se ha finalizado prácticamente el proceso de retirada iniciado en 1999, de todos los equipos fabricados con fluidos de PCB o contaminados con concentración superior a 500 ppm de PCB, quedando tan solo una cantidad residual (inferior al 0,2 %) que no ha podido ser gestionada por dificultades técnicas y de permisos. Esta operación ha supuesto la realización de más de 35.000 tomas de muestras, así como la renovación de más de 6.000 equipos fabricados con fluidos de PCB y de más de 3.000 equipos contaminados con concentración superior a 500 ppm de PCB.

PCB PENDIENTE DE ELIMINACIÓN (t)

| 2010 | 2009 | 2008 |
|------|------|-------|
| 9 | 980 | 1.506 |

En Estados Unidos de América los antiguos transformadores en servicio que contienen PCBs son gestionados como residuos peligrosos tras finalizar su vida útil. Durante el 2010 se han gestionado 191,28 t de PCBs, entre aceites con PCBs, equipos y suelos contaminados.

EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.

Para los principales materiales utilizados por IBERDROLA no existe un sustituto valorizado en el mercado. Por ello, la gestión se centra en el uso eficiente de la energía, agua y productos químicos, a través de las mejores tecnologías disponibles y optimizando los sistemas existentes. Por ejemplo en el 2010, en la central nuclear de Cofrentes se ha reducido el consumo de ácido sulfúrico sustituyéndolo por CO₂, para ajustar el pH del agua del circuito secundario de refrigeración del condensador; en el ciclo combinado de Escombreras se ha reducido el consumo de agua potable en la planta de tratamiento de agua desmineralizada, reutilizando efluentes industriales generados; en el ciclo combinado de Tarragona se ha dado una reducción del consumo de agua industrial, usando agua de mar en lugar de agua del Ebro o industrial, una reducción de consumo de auxiliares en el alumbrado por la instalación de bombas más eficientes y un menor consumo de productos químicos realizando un menor número de regeneraciones en los lechos mixtos. En algunas de las centrales de México se reutiliza agua residual tratada en los sistemas de refrigeración evitando el uso de agua de río o embalse.

En cuanto al combustible, considerando la biomasa y el CDR como material valorizado, un 0,13% del combustible consumido en el año es de este tipo (ver EN1/EN3).

Aspecto: Energía

EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.

El consumo de energía primaria en el 2010, tal y como se observa en la tabla a continuación, ha aumentado respecto al 2009, debido a que el total de energía producida ha aumentado en un 8 %. En este incremento ha participado el aumento relativo de la producción de energía por generación térmica convencional con carbón y nuclear, con peor eficiencia, respecto a los ciclos combinados, con descenso en la producción aunque se mantienen como la principal tecnología.

CONSUMO DE COMBUSTIBLE (GJ) ¹⁶

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| España | 417.278.163 | 393.826.892 | 473.788.716 |
| Reino Unido | 236.833.678 | 205.319.450 | 209.472.530 |
| Estados Unidos de América | N/A | N/A | N/A |
| Latinoamérica | 243.189.209 | 250.105.807 | 240.976.884 |
| Grupo IBERDROLA RENOVABLES ¹⁷ | 23.392.146 | 23.217.559 | 23.239.312 |
| Grupo y Participadas | 920.693.196 | 872.469.708 | 947.477.442 |
| Centrales de generación | 854.158.004 | 798.184.017 | 869.383.884 |
| Cogeneración | 66.535.192 | 74.285.691 | 78.093.558 |

¹⁶ 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.

¹⁷ Incluye la planta de Klamath y biomasa de Corduente que pertenecen al Grupo IBERDROLA RENOVABLES.





Además en las instalaciones que no son de generación, Daldowie (secado térmico) y Hatfield (almacén de gas) del Reino Unido y en las plantas de ENSTOR (almacén y distribución de gas), filial de IBERDROLA RENOVABLES USA Inc. (en adelante "IBERDROLA RENOVABLES USA"), el consumo ha sido de **1.685.976 GJ**.

CONSUMO DE COMBUSTIBLE POR FUENTES PRIMARIAS (%)¹⁸

| CONSUMO DE COMBUSTIBLE POR FUENTES PRIMARIAS (%) ¹⁹ | 2010 | 2009 | 2008 |
|----------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| Gas Natural | 51,43 | 59,91 | 55,26 |
| Uranio | 31,93 | 24,88 | 30,15 |
| Carbón | 16,22 | 14,74 | 14,15 |
| Fuel-oil | 0,26 | 0,24 | 0,40 |
| Gasoil | 0,02 | 0,04 | 0,04 |
| Biomasa/CDR | 0,13 | 0,15 | N/D |

¹⁸ La estimación del consumo anual de uranio en GJ, 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 10,9091 GJ.

¹⁹ 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.

CONSUMO DE COMBUSTIBLE FÓSIL (Tep/GWh)²⁰

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|----------------------|------|------|------|
| Grupo y participadas | 182 | 178 | 175 |

²⁰ No se incluye la generación nuclear, que no afecta a la tendencia del gráfico y no es un combustible fósil. Factor de conversión utilizado: 1GJ= 0,023888889 Tep.

Las cifras de la tabla superior representan la evolución del consumo de combustible en las centrales de generación térmica entre la producción total de estas centrales. En el 2010, se ha incrementado debido al aumento relativo de la producción de energía por generación térmica convencional con carbón y nuclear y al descenso de participación en el mix térmico de los ciclos combinados (más eficientes). Este ratio mejora sensiblemente cuando se toma en consideración la producción global del Grupo, resultando valores decrecientes ya que el peso de la producción por fuentes renovables, como la eólica o la hidráulica, ha ido aumentando en los últimos años.

EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.

AUTOCONSUMO DE AUXILIARES (GJ) EN PRODUCCIÓN

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| España | 6.314.012 | 6.590.659 | 7.138.597 |
| Reino Unido | 3.796.653 | 3.282.085 | 3.230.099 |
| Estados Unidos de América | N/A | N/A | N/A |
| Latinoamérica | 3.038.811 | 3.097.531 | 3.089.190 |
| Grupo IBERDROLA RENOVABLES ²¹ | 211.942 | 202.628 | 319.311 |
| Grupo y Participadas | 13.361.419 | 13.172.902 | 13.777.197 |
| Centrales de generación | 12.665.536 | 12.368.692 | 12.981.556 |
| Cogeneración | 695.883 | 804.210 | 795.641 |

21 Incluye la planta de Klamath que pertenece al Grupo IBERDROLA RENOVABLES.

El cuadro superior refleja la electricidad utilizada para autoconsumo (consumo total de energía autogenerada e importada de la red), en las instalaciones de producción (térmica convencional, ciclos combinados, cogeneración y nuclear). Además, en la producción hidráulica de España, Reino Unido y Latinoamérica el consumo en auxiliares ha sido de 639.377 GJ y el consumo en bombeo de 10.192.090 GJ. El autoconsumo de las instalaciones eólicas²² de IBERDROLA RENOVABLES ha sido de 353.074 GJ.

En las instalaciones que no son de generación, Daldowie (secado térmico) y Hatfield (almacén de gas) del Reino Unido el consumo ha sido de 91.328 GJ y en las plantas de ENSTOR (almacén y distribución de gas), de IBERDROLA RENOVABLES USA la información no está disponible.

En el cuadro inferior se detalla el porcentaje de la energía necesaria en los equipos de las centrales térmicas para producir energía.

CONSUMO DE AUXILIARES POR TECNOLOGÍAS/PRODUCCIÓN TÉRMICA BRUTA GRUPO (%)²³

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|----------------------|------|------|------|
| Térmica Convencional | 5,66 | 5,88 | 7,85 |
| Nucleares | 4,27 | 4,37 | 4,34 |
| Cogeneración | 2,66 | 3,01 | 3,59 |
| Ciclos Combinados | 2,49 | 1,99 | 2,06 |

23 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.

CONSUMO ENERGÍA AUXILIAR / PRODUCCIÓN TÉRMICA BRUTA (%)²⁴

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|----------------------|------|------|------|
| Grupo y participadas | 3,41 | 3,28 | 3,41 |

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

²² Se realiza la estimación a partir de la producción eólica y suponiendo que el consumo de auxiliares es el 0,4 % de la producción neta.

El cuadro muestra el incremento en el consumo de los equipos auxiliares por unidad producida, por el ya comentado incremento del peso en la producción de las centrales de carbón y nucleares, menos eficientes que los ciclos combinados. Este cambio operativo de los ciclos combinados en España ha provocado el incremento de su ratio de consumo auxiliar por el mayor número de arranques y paradas ocurridos.

CONSUMO DE ENERGÍA EN EDIFICIOS (MWh)

| CONSUMO DE ELECTRICIDAD EN EDIFICIOS (MWH) | 2010 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| España | 42.794 |
| Reino Unido | 38.203 |
| Estados Unidos de América | 61.076 |
| Latinoamérica | 14.003 |
| Grupo IBERDROLA RENOVABLES ²⁵ | 4.485 |
| Grupo y Participadas | 160.561 |
| <small>No se dispone de información consolidada y homogénea de ejercicios anteriores. ²⁵ El incremento respecto al 2009 se debe a la mejora en el reporte (incluye España, Reino Unido, USA-Canadá, Francia, Grecia y Polonia. En el 2008 solo se tuvo en cuenta el consumo en España.</small> | |

Durante el ejercicio 2010 se han ido mejorando los sistemas de control y gestión del consumo de energía en edificios. En España se han instalado contadores en edificios que no los tenían, con lo que se permitirá su control. También se han realizado actuaciones de mejora de la eficiencia energética mediante la instalación de alumbrado exterior más eficiente en varios centros, con un ahorro estimado de 110 MWh. En Reino Unido también se han mejorado los sistemas de iluminación, reduciéndose el consumo de energía y los gastos de mantenimiento. Se destaca la actuación en el edificio de Cathcart, donde se han aplicado una serie de soluciones recomendadas por un asesor externo que han redundado en un ahorro de más del 20% del consumo, con 93 MWh de ahorro.



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

AHORRO DE ENERGÍA POR INICIATIVAS DE EFICIENCIA Y PRODUCTOS/SERVICIOS (EN5, EN6, EN7)

| ÁREAS | | ACCIONES, INICIATIVAS | ENERGÍA (GJ/año) | CO ₂ EVITADO (t) |
|---------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------|
| Renovables ²⁶ | | Ahorro en energía primaria por producción de energía renovable | 88.264.800 | 10.568.000 |
| Hidráulica | | Ahorro de energía primaria por generación hidráulica | 80.194.061 | 7.327.239 |
| Cogeneración ²⁷ | | Ahorro por suministro de energía calorífica (vapor) en España | 27.969.734 | 2.719.280 |
| Eficiencia en red ²⁸ | | Ahorro por eficiencia en red en España y Latinoamérica | 1.565.135 | 101.072 |
| Comercial | España | Productos y servicios verdes | 188.424 | 17.063 |
| | Reino Unido | Programa "Carbon Emissions Reduction Target" (estimación para toda la vida del proyecto) | N/D | 4.441.734 |
| | EE.UU. | Programa "Ca\$hBack Program " | 36.461 | 5.418 |
| | España, EE.UU. | Facturas Electrónicas | N/A | 98 |
| Servicios Generales | | Ahorro por videoconferencias | N/A | 8.048 |
| Sensibilización | | Proyecto Car Lifting | N/A | 174 |

26 Para el cálculo de CO₂ evitado 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 2009 Edition" de la Agencia Internacional de la Energía. Factores del 2008. Se ha tenido en cuenta la producción de energía renovable de todos los países: España, Estados Unidos, Reino Unido, Brasil, Francia, Grecia, Polonia, Portugal, Alemania, Hungría, Italia y México.

27 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 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".

28 Se ha aplicado el factor de emisión de Brasil para las distribuidoras de Brasil y Bolivia. Fuente: "CO₂ Emissions per kWh from Electricity and Heat Generation" del informe "CO₂ EMISSIONS FROM FUEL COMBUSTION 2009 Edition" de la Agencia Internacional de la Energía.

La generación de energía renovable, hidráulica y el suministro de vapor al cliente industrial en las instalaciones de cogeneración ha evitado un consumo equivalente en energía primaria (combustible fósil) de 196.428.595 GJ/año.

Eficiencia de la red eléctrica

En todas las sociedades del Grupo que realizan transporte y distribución de energía llevan a cabo acciones concretas para controlar los niveles de pérdidas de sus redes, que se pueden consultar en la información de dichas sociedades. El nivel de pérdidas se sitúa entre la media o por debajo de las empresas distribuidoras de sus países, los planes de acción están detallados en EU12 y los ahorros conseguidos en España y Latinoamérica están incorporados en la tabla adjunta.

Eficiencia en Edificios

La Torre IBERDROLA, futura sede social de la Compañía, dispone de la prestigiosa certificación LEED CS 2.0 (Leadership in Energy and Environmental Design / Líder en Eficiencia Energética y Diseño sostenible) y los sistemas de climatización e iluminación utilizados van a permitir un ahorro en torno al 20 % de energía. Ampliar información en <http://www.torreiberdrola.es/secciones/sostenibilidad/>.

Tal y como se explica en el indicador EN4 en Cathcart, Reino Unido, se han aplicado una serie de soluciones que han redundado en un ahorro de más del 20% del consumo, (336 GJ de ahorro lo que implica 45 toneladas de CO₂ evitadas). Por otro lado en España se han realizado actuaciones de mejora de la eficiencia energética a través de la instalación de alumbrado exterior eficiente en varios centros lo que ha dado como resultado 395 GJ de ahorro o, lo que es lo mismo, 36 toneladas de CO₂ evitadas.

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 del Grupo IBERDROLA se concentra en España, en el Reino Unido y en los Estados Unidos de América. 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 los 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 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_elctrico²⁹. En el caso de Reino Unido esta información está disponible en la página web de SCOTTISHPOWER, http://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, Reino Unido y Estados Unidos de América.

De cara a reforzar esta estrategia se ha constituido la nueva sociedad IBERDROLA Servicios Energéticos, S.A. para promover el ahorro, la eficiencia y los servicios energéticos en los hogares, las empresas y las administraciones públicas. Mediante esta iniciativa, ofrecemos nuevos productos asociados al suministro energético relacionados con el ahorro y la eficiencia, la gestión energética integral y el mantenimiento de instalaciones, la protección del medio ambiente y el uso de las energías renovables.

IBERDROLA comercializa una amplia gama de productos y servicios que favorecen la eficiencia y el ahorro energético:

- Eficiencia energética: baterías de condensadores, reguladores de flujo luminoso, gestores energéticos, auditorías energéticas, climatización, motores eficientes, variadores de frecuencias para regulación de motores y otras soluciones eficientes.
- Instalaciones de Energías Renovables y servicios añadidos: energía solar fotovoltaica, energía solar térmica.
- Gestión integral de suministros energéticos.

AHORRO DE ENERGÍA PRIMARIA POR PRODUCTO/SERVICIO (MWh/AÑO)

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|----------------|
| Energía solar fotovoltaica | 21.706 | 2.475 | 55.528 |
| Auditorías con medidas de ahorro energético adoptadas y Planes Energéticos | 15.997 | 112 | 55.718 |
| Otras medidas de ahorro y eficiencia | 14.637 | 16.918 | 6.248 |
| Total ahorro (MWh/año) | 52.340 | 19.505 | 117.494 |

El ahorro total estimado generado por productos y servicios instalados en el 2010 fue de 52.340 MWh, lo que ha evitado el consumo equivalente en energía primaria (combustible fósil); supone casi triplicar las cifras del 2009, como muestra del compromiso de

²⁹ Informe del Sistema Eléctrico del último ejercicio. Apartado "Balance de Energía Eléctrica".



IBERDROLA con la eficiencia energética en un contexto económico complicado (no se llega a las cifras del 2008 porque éste fue un año excepcional debido al gran número de instalaciones de energía solar fotovoltaica que se pusieron en marcha debido al cambio regulatorio que reducía las primas para las instalaciones a partir del 1 de octubre de dicho ejercicio). Es de destacar la actividad en Portugal, en donde nuestra Compañía lleva a cabo proyectos de eficiencia energética en más de 600 plantas industriales y empresas de todo el país con los que logrará evitar la emisión a la atmósfera de 18.000 toneladas de CO₂ anuales y ahorrar unos 50.000.000 kilovatios hora al año a los consumidores. Estas iniciativas, que se enmarcan dentro de los programas oficiales convocados por el regulador luso ERSE en este ámbito, refuerzan la posición del Grupo en el país vecino como segundo comercializador de energía, que ya cuenta con una cuota de mercado superior al 25%, sólo superada por la de la empresa estatal, EDP.

Debemos destacar los proyectos llevados a cabo por IBERDROLA Ingeniería y Construcción durante el año 2010 en este campo, instalación de 400 MW de proyectos eólicos y la instalación de 17,2 MW de energía solar fotovoltaica en Italia.

Por otro lado, IBERDROLA es la primera compañía española que ha lanzado una solución integral para la implantación masiva del vehículo eléctrico entre los ciudadanos. La Empresa ha puesto en marcha el plan Movilidad Verde IBERDROLA, mediante el que ofrece al cliente la compra del vehículo eléctrico, la instalación del punto de recarga, la financiación y el suministro de energía 100% renovable. Gracias a este plan, IBERDROLA pone a disposición del cliente una amplia gama de vehículos eléctricos –coches, motos y bicicletas– y, además, ofrece la posibilidad de gestionar la financiación para la adquisición de los mismos, así como información sobre cómo beneficiarse de las ayudas del Plan Movele, gestionado por el IDAE. Además, en cuanto al punto de recarga para los vehículos, la Empresa se encarga de gestionar su instalación en los aparcamientos, garantizando siempre la seguridad del equipo, y ofrece asesoramiento personalizado al usuario de cara a satisfacer todas sus necesidades.

En la actualidad, en España circulan más de 30 millones de vehículos, que son los responsables del 26% de las emisiones de CO₂ a la atmósfera. El plan Movilidad Verde IBERDROLA contribuirá a paliar este problema, dado que significa cero emisiones tanto

en el desplazamiento del coche como en la recarga del mismo, al cargarse la batería con energía renovable, por lo que supone una alternativa más que fiable para impulsar el desarrollo sostenible entre la sociedad.

Como ejemplo de su compromiso con la movilidad sostenible, IBERDROLA tiene previsto sustituir un 40% de su parque móvil, unos 300 coches, por este tipo de vehículos, mucho más eficientes y ecológicos que los de combustión, en línea con su compromiso con el desarrollo sostenible y la reducción de emisiones de CO₂. Esta incorporación supone el segundo paso de IBERDROLA, tras la instalación de puntos de recarga en sus principales edificios corporativos en Madrid, Bilbao, Valencia y posteriormente en otros centros de trabajo de IBERDROLA para impulsar la movilidad eléctrica en todos sus centros de trabajo.

Reino Unido

En el marco del programa del Gobierno para la reducción de emisiones de carbono se continúa con el proyecto “Carbon Emissions Reduction Target” donde se han llevado a cabo acciones para la mejora del aislamiento de viviendas y edificios y distribución de lámparas de bajo consumo cuyo valor de ahorro es de 4.441.734 toneladas de CO₂ de acuerdo con la metodología establecida por el Gobierno del Reino Unido. Por otro lado, SCOTTISHPOWER participa en un proyecto piloto promovido y subvencionado en parte por la Technology Strategy Board (TSB) centrado en el impulso de las infraestructuras eléctricas necesarias para el uso de vehículos eléctricos Allied Peugeot en Glasgow. El proyecto consiste en la instalación de 40 puntos de recarga y del uso por parte de diferentes entidades de 40 vehículos eléctricos, cuatro de ellos utilizados en nuestras flotas de SCOTTISHPOWER, por un plazo de dos años.

Estados Unidos de América

El proyecto detallado en el EU7, “Ca\$hBack Program”, han generado un ahorro durante el 2010 de 36.461 GJ y 5.418 toneladas de CO₂ y un ahorro en el consumo de gas natural de 395,985 DTH.

Por otro lado nuestro compromiso con el desarrollo de las redes inteligentes nos ha valido que la Administración Obama nos haya concedido 96 millones de dólares en incentivos para impulsar su implantación en Estados Unidos de América. En concreto, IBERDROLA USA tiene previsto instalar 650.000 nuevos contadores



inteligentes en el Estado de Maine que darán servicio a clientes residenciales, negocios e industriales. El Grupo prevé destinar una inversión de 130 millones de euros a este proyecto.

Latinoamérica

La información sobre los productos y servicios de Coelba, Cosern y Celpe en Brasil, Electropaz en Bolivia está disponible en sus respectivas páginas web.

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

En abril de 2010 IBERDROLA puso en marcha una campaña para impulsar el control de emisiones de CO₂ entre sus proveedores, para ello sus principales suministradores en Estados Unidos de América, Inglaterra y España recibieron una encuesta de emisiones de gases de efecto invernadero con indicaciones para elaborar su inventario de sus emisiones de gases de efecto invernadero en el caso de que no las tuvieran.

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

Dentro de las iniciativas para reducir emisiones indirectas se encuentra el fomento de videoconferencias como método para disminuir el número de viajes de los empleados. Durante el 2010 se han realizado 13.308 videoconferencias de las cuales se estima que más del 70% han correspondido a conferencias entre negocios en España y el resto entre España y Reino Unido o el continente americano.

Información adicional disponible en los indicadores EN5, EN6 y EU7.

Aspecto: Agua

EN8 Captación total de agua por fuentes.

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

En la refrigeración de las centrales térmicas, cuando se capta agua continental una parte se evapora y el resto se devuelve al medio (circuito cerrado), y cuando se capta agua de mar o salobre la mayoría se devuelve al origen sin cambiar su estado significativamente (circuito abierto). Como se aprecia en la tabla inferior la mayor parte del agua captada es salada o salobre. Puede obtenerse información adicional en la página web corporativa (www.iberdrola.com).

ORIGEN DE LA CAPTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE REFRIGERACIÓN

| 2010 | CAPTACIÓN BRUTA DE AGUA (hm ³) | CAPTACIÓN NETA DE AGUA (hm ³) |
|----------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Mar/salobre | 3.718,62 | 5,42 |
| Ríos/Subterránea | 424,18 | 23,35 |
| Lagos/ Embalses | 300,49 | 48,48 |
| Depuración agua residuales | 10,80 | 8,11 |
| Total | 4.454,10 | 85,36 |

* Captación bruta de agua: Volumen total captado de agua bruta para refrigeración.

* Captación neta de agua: Volumen de agua evaporada en refrigeración.

Puede obtenerse información adicional sobre los puntos de captación y vertido en la página web corporativa (www.iberdrola.com).

En generación hidráulica el volumen de agua de lluvia turbinada en el Grupo ha sido de 123.885 hm³, del cual un 90% corresponde a España. En el 2010, el volumen de agua embalsada en España ha sido de 1.442,36 hm³.

USO DEL AGUA EN LAS INSTALACIONES DE PRODUCCIÓN EN 2010

| | USO AGUA | | | |
|-------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------|
| | CAPTACIÓN (m ³) | PROCESO Y SERVICIOS AUXILIARES (m ³) | EVAPORACIÓN REFRIGERACIÓN (m ³) | DESCARGA (m ³) |
| España | 2.185.992.444 | 5.700.419 | 65.379.648 | 2.114.938.720 |
| Reino Unido ³⁰ | 2.221.185.118 | 4.509.927 | 277.938 | 2.216.397.252 |
| Estados Unidos de América | N/A | N/A | N/A | N/A |
| Latinoamérica ³¹ | 55.941.561 | 2.353.227 | 18.967.021 | 35.164.338 |
| Grupo IBERDROLA RENOVABLES | 3.644.891 | 106.378 | 2.017.668 | 1.623.009 |
| Grupo y Participadas ³² | 4.466.764.014 | 12.669.950 | 86.642.274 | 4.368.123.319 |
| Centrales de generación | 4.457.839.127 | 11.112.601 | 81.579.801 | 4.365.388.631 |
| Cogeneración | 8.924.887 | 1.557.349 | 5.062.473 | 2.734.689 |

30 Los sistemas de refrigeración en el Reino Unido son circuitos abiertos o aerocondensadores, por lo que se estima que el volumen de agua evaporada es prácticamente cero, excepto el vapor de la cogeneración.

31 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.

32 En la cifra total de vertidos se contabilizan 671.531 m³ que corresponden a agua de pluviales recogida en las instalaciones y parte es agua incluida también en la cifra de uso de agua para procesos y servicios auxiliares.

Se define el uso del agua como el agua captada descontando el agua salada o salobre y el agua descargada al medio natural, los datos de los últimos años son:

| | 2010 | 2009 | 2008 | 2007 | 2006 |
|--------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Uso Agua (hm ³) ³³ | 99,04 | 102,1 | 97,93 | 83,95 | 81,69 |
| Uso Agua/producción global (m ³)/GWh | 643 | 715 | 693 | 675 | 857 |

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

Las variaciones en el uso del agua dependen principalmente de la producción térmica, ya que si se incrementa da lugar a una mayor captación de agua para refrigeración, procesos y servicios auxiliares; en especial si esta se generara en las instalaciones con circuito de refrigeración cerrado. En los últimos años ha aumentado debido a la incorporación de nuevas centrales térmicas y al incremento en la producción de las centrales con circuito cerrado. En el 2010 con respecto al 2009, ha disminuido a pesar de tener un aumento en producción de las centrales de carbón del Reino Unido y de la generación nuclear de España.

Por otro lado, el ratio uso de agua por producción global (hm³/GWh) tiene una tendencia estable con pequeños cambios a pesar del incremento en un 40,3 % de la producción neta de energía desde el 2006. Se debe a las inversiones realizadas durante los últimos años en tecnologías para producir energía de fuentes renovables y cogeneración y a la sustitución de las tecnologías térmicas convencionales (fuel y carbón) por otras más eficientes (ciclos combinado de gas), logrando una mejora gradual en los últimos años de los principales indicadores de gestión ambiental como el agua.

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

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|----------------------|-------|-------|-------|
| Grupo y participadas | 1.262 | 1.237 | 1.195 |

El consumo específico de agua de refrigeración en las centrales térmicas por energía producida se ha incrementado respecto a los años anteriores debido al aumento relativo de la producción de energía por generación térmica convencional con carbón y nuclear en centrales con circuito de refrigeración cerrado y al descenso de los ciclos combinados más eficientes, que como se aprecia en la tabla inferior evaporan menos agua en sus sistemas de refrigeración cerrado.

AGUA EVAPORADA EN LOS SISTEMAS DE REFRIGERACIÓN POR TECNOLOGÍAS (m³/GWh)³⁴

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|--------------------|-------|-------|-------|
| Ciclos combinados | 507 | 577 | 506 |
| Cogeneración | 1.023 | 728 | 682 |
| Centrales térmicas | 2.135 | 1.425 | 1.496 |
| Central nuclear | 2.560 | 2.816 | 2.645 |

34 Para el cálculo de la cantidad de agua evaporada por tecnologías se ha tenido en cuenta sólo las centrales 100% de IBERDROLA, que tienen un consumo de agua por evaporación en la refrigeración y sus respectivas producciones (España, Latinoamérica y Klamath).

CONSUMO DE AGUA EN OFICINAS E INSTALACIONES (m³)

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| España | 142.846 | 161.323 | 194.751 |
| Reino Unido | 69.658 | 51.389 | 58.049 |
| Estados Unidos de América | 59.354 | 100.328 | 15.766 |
| Latinoamérica | 72.257 | 83.145 | 87.116 |
| Grupo IBERDROLA RENOVABLES ³⁵ | 16.753 | 6.484 | 667 |
| Grupo y Participadas | 360.869 | 402.669 | 356.349 |

35 En España incluye las oficinas, subestaciones y edificios de control de parques. En Grecia corresponde a oficinas y estaciones de control de parques y en el resto de países se reporta el consumo de oficinas.

El consumo de agua en oficinas ha disminuido principalmente por la venta de las compañías de TRELEC y EEGSA de Guatemala y las de distribución y comercialización de gas en Estados Unidos de América. En el 2009 el aumento del consumo de agua en oficinas e instalaciones respecto a los años anteriores se debió a contabilizar el año completo a IBERDROLA USA (2008 solo un trimestre) y a la ampliación en el alcance del Grupo IBERDROLA RENOVABLES (en el 2008 solo se tuvo en cuenta las instalaciones de control de los parques eólicos de España y Reino Unido).



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 con los puntos de captación de agua, los cuales son en su mayoría importantes masas de agua dulce o salada. Como se puede ver en el indicador EN8, el 83 % del agua captada es agua de mar o salobre y no se realiza en áreas protegidas.

Además en los ciclos combinados de La Laguna y Monterrey en México y en la cogeneración de Klamath en Estados Unidos de América, el agua captada para refrigeración proviene de plantas de tratamiento de aguas residuales municipales por lo que la afección es nula.

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

IBERDROLA no tiene ninguna planta localizada en áreas consideradas con estrés hídrico. Ampliar información en:

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

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

EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.

El 97,8 % del agua captada en las instalaciones de generación térmica y cogeneración, una vez utilizada en refrigeración y otros procesos auxiliares, retorna al medio receptor en unas condiciones físico-químicas que permiten su utilización por otros usuarios y sin afectar al medio natural. Un 0,28 % es agua consumida y un 1,94 % es retornada al medio natural en forma de vapor, generado en los sistemas de refrigeración de las centrales térmicas.

En el caso de las cogeneraciones y del ciclo combinado de Tarragona Power, parte del agua captada se reutiliza en forma de vapor de agua, suministrando una energía calorífica equivalente a 3.247.580 MWh, que se destina a procesos industriales o sistemas de calefacción.



Es destacable la reutilización de agua tratada de origen residual para su uso en los sistemas de refrigeración de algunas centrales de México y Estados Unidos de América (ver indicador EN8).

Presa de San Esteban. Central hidráulica de San Esteban I y II (Orense).

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 principalmente los embalses, las líneas eléctricas y los parques eólicos.

España

La presencia de embalses en espacios protegidos supone un 68,1 % de la superficie total que ocupan los embalses. Dentro de las reservas de la biosfera, parques nacionales, humedales Ramsar y parques naturales, estos embalses representan el 1,15 % de la superficie de estas áreas protegidas. Además, entre los embalses gestionados hay 13.613 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 (132 kV) es de 7.072 kilómetros, de los que un 19,39 % se encuentran en áreas protegidas³⁶ (1.371 km). En alta y media tensión se dispone de 102.164 kilómetros, un 16% en áreas protegidas (16.337,1 km). Además, de las 916 subestaciones existentes, 131 se ubican en áreas de la Red Natura 2000.

Reino Unido

SCOTTISHPOWER, cuenta con importantes propiedades en 12 centros de producción

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

de Escocia e Inglaterra, desde las tierras altas de Ben Cruachan hasta las marismas de Damhead. Muchos de los centros están ubicados o próximos a áreas reconocidas por su importancia para la biodiversidad, que han obtenido protección legal para sus hábitats y especies. Se estima en un 41% los terrenos que se encuentran en áreas protegidas. Incluyen tres designaciones Ramsar, cinco áreas de protección especial, tres áreas de conservación especial y trece parajes de interés científico especial. De particular importancia es el complejo hidroeléctrico de Galloway, expuesto a 11 sitios protegidos, un reflejo de la amplia superficie que abarca en el suroeste de Escocia.

La extensión de líneas eléctricas en áreas protegidas³⁷ es un 6,9 % y un 7,09 % de subestaciones.

Estados Unidos de América

La extensión de líneas de alta tensión (115kV o superior) es de 5.812 kilómetros, de los cuales un 6,92 % lindan o atraviesan áreas protegidas³⁸ (402 km). Espacios como la reserva de la Biosfera de Champlain-Adirondack, el parque Letchworth, la reserva Bigelow,...

Latinoamérica

Algunas de las instalaciones participadas de generación hidráulica en Brasil como son Rio PCH, PCH Goiandira, PCH Nova Aurora, Corumbá, Baguari,... disponen de terrenos en áreas protegidas que equivalen a una superficie de 8.398 ha.

Celpe dispone de la central termoeléctrica de Tubarao en la Isla Fernando de Noronha, Parque Nacional Marino, con una superficie construida de 3.493 m² y 6.807 m² de área arbolada.

Grupo IBERDROLA RENOVABLES

Los únicos países, de los que IBERDROLA RENOVABLES está presente, con instalaciones renovables (minihidráulicas y parques eólicos) en áreas protegidas de la Red Natura 2000 son España y Grecia. Esta presencia es muy poco significativa y son instalaciones pre-existentes a las declaraciones de protección de espacios a nivel estatal o autonómico. Esta circunstancia es una restricción al desarrollo de proyectos en estas áreas y siempre se prioriza la compatibilización con los aspectos naturales. En Francia cinco parques eólicos están adyacentes a áreas de la Red Natura 2000.

En el Reino Unido existen dos parques eólicos colindantes a la Red Natura 2000, Clachan Flats y Arecleoch. Además existen siete parques eólicos (Whitelee, Black Law, Beinn an Tuirc, Beinn Tharsuin, Clachan Flats, Cruach Mhor, Mark Hill) ubicados parcialmente en turberas de cobertura, hábitat que se incluye en el "UK Priority Biodiversity Action Plan" y en el Anexo 1 de la Directiva Hábitats de la Unión Europea.



Las instalaciones de generación y distribución operan cumpliendo con los permisos otorgados por las autoridades reguladoras medioambientales de cada región.

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 web corporativa de la Compañía (www.iberdrola.com), reflejan los impactos potenciales 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 sin figura de protección.

Las instalaciones de generación y distribución operan cumpliendo con los permisos otorgados por las autoridades reguladoras medioambientales de cada región y están sujetos a restricciones y obligaciones que garantizan la protección del entorno local. Antes de su construcción se analiza el impacto ambiental y se demuestra que no suponen un impacto ambiental significativo. Cuando este existe se modifica en lo posible el proyecto, se adoptan las mejores técnicas disponibles y las medidas identificadas

³⁷ Incluye las siguientes áreas protegidas (siglas en inglés): NSA, SPA, SAC, Ramsar, NNR, SSSIs.

³⁸ Se toman como "áreas protegidas" aquellas que son específicamente designadas con tal 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.

necesarias para minimizar el impacto y, en caso de que no pueda ser mitigado por completo, se realizan medidas compensatorias.

Es importante señalar también que el control de los impactos ambientales no acaba una vez la instalación ha sido construida, sino que continúa en la fase de operación y desmantelamiento del mismo, mediante la implantación de Sistemas de Gestión Ambiental. Se disponen de sistemas de gestión ambiental homologados según la norma (ISO14001 o EMAS) para prevenir y controlar los riesgos ambientales. En España y Reino Unido la explotación de las centrales hidroeléctricas se ajusta a los requisitos de la Directiva Marco del Agua, en tanto que las centrales de generación térmica lo hacen con arreglo a la Directiva de Prevención y Control integrado de la contaminación.

EN13 Hábitats protegidos o restaurados.

En España se dispone de un inventario de zonas que históricamente han soportado la actividad de construcción, y que no se han recuperado convenientemente. Estas zonas corresponden a terrenos intervenidos, edificaciones abandonadas e infraestructuras y depósitos provenientes de obra. Se tiene un plan de mejora de la biodiversidad para corregir dicho rastro histórico en los próximos años. En el 2010, destaca el proyecto de recuperación ambiental del suelo en la C.H de Cedillo, en él se han demolido y retirado diferentes edificios y estructuras abandonadas. También se continúa con un proyecto en la central térmica de Aceca que consiste en la demolición del antiguo poblado y la recuperación ambiental del terreno.

Se ha finalizado el soterramiento de una línea de alta tensión que recorría un área donde habita el Urogallo cantábrico en el Parque nacional de Picos de Europa. Asimismo, la Fundación IBERDROLA participa en un proyecto Life (2010-2014), de conservación del Urogallo Cantábrico y su hábitat en la cordillera Cantábrica en colaboración con la Fundación Biodiversidad y la Sociedad Española de Ornitología (SEO/BirdLife). Su objetivo último es la recuperación de la población del urogallo cantábrico, especie catalogada como críticamente amenazada.

En Reino Unido se continúan con los planes de Acción de Biodiversidad en cada instalación para recuperar, impulsar, la regeneración de los hábitats naturales, la fauna y la flora característicos al entorno de las instalaciones (Ver indicador EU13 y EN14).

(<http://www.spenergywholesale.com>)

Se han realizado trabajos de restauración de suelos en la línea de transporte de Ithaca (115kv, 24,14 km) construida por IBERDROLA USA entre los años 2009 y 2010.

En México, continua el programa de reforestación de *Zamia loddigesii* que consiste en trasplantar los ejemplares de esta especie vegetal que estaban en los terrenos de centrales térmicas de México a un área de 2000 m².

En las centrales hidráulicas participadas de Brasil que entraron en operación en el 2009-2010 se han establecido programas de recuperación o compensación de zonas de cantera, escombreras y áreas de conservación permanente. Actualmente se encuentran en proceso de restauración 14,9 ha. Destacar que en la central de Itapebi fueron recuperadas aproximadamente 270 ha. dentro del programa de protección de márgenes y recuperación de áreas degradadas.

IBERDROLA RENOVABLES realiza actuaciones de restauración del hábitat y paisaje en todos los parques eólicos nuevos implantados, por ejemplo, en el 2010 se ha seguido realizando acciones de mantenimiento de la reforestación realizada en 2009 en Grecia con 11.500 plantas en una superficie de 4,5 ha, regando y sustituyendo plantones en mal estado en los alrededores de los parques eólicos (Kalogiros, Makriachi Extensión y Patriarchis).

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

No se ha realizado una comparación de la biodiversidad en los hábitats o áreas compensadas con las áreas afectadas por la presencia de nuestras instalaciones, si bien en los estudios de impacto ambiental previos a la construcción de nuevas instalaciones sí que se analiza el entorno y las posibles afecciones y se llevan a cabo las medidas compensatorias necesarias, identificadas en los diferentes estudios ambientales, entre las que destacan las relativas a la compensación de hábitats. Además, se realizan diversas

acciones o planes para mejorar la biodiversidad en el entorno de las instalaciones como se puede ver en los indicadores EN13 y EN14.

A continuación se indican algunos de los hábitats compensados:

Reino Unido

Damhead Creek gestiona un área de mitigación de 32 hectáreas para sus comunidades de biodiversidad. Este territorio incluye humedales, pastizales litorales y áreas de bosques y arbustos. El complejo también prevé medidas preventivas para mejorar las condiciones de las principales especies, como la rata de agua. Los trabajos de conservación práctica están fundamentados en estudios hidrológicos y trabajos de campo para evaluar las condiciones de la flora y fauna.

Latinoamérica

Con motivo de la construcción de la central hidroeléctrica de Itapebi en Brasil, se está efectuando la compensación de dos Unidades de Conservación del Grupo de Protección Integral: Reserva Biológica de UNA (11.400 ha), en el estado de Bahía y la Reserva Biológica de Mato Escura (51.046 ha) en el estado de Minas Gerais. También por la central de Baguari se ha realizado una compensación ambiental de una superficie de 70 ha. en el Pico de Ibiturana.

Las compañías participadas de distribución de Neoenergía compensan su impacto con la reforestación de áreas determinadas por la administración. Por ejemplo, Celpe desarrolla un proyecto de reforestación de 15 ha. de bosque atlántico en la Sierra de Urubu. En el 2010 se han reforestado 2,5 ha. con 3.000 plantas de 26 especies diferentes.

Grupo IBERDROLA RENOVABLES

En las áreas próximas a los parques eólicos del Reino Unido se están implementado "Hábitat Management Plans" (HMPs), dando lugar a un área compensada de 80,11 km². Se están logrando la mayoría de los objetivos establecidos en los (HMP) mejorando el hábitat y el desarrollo de especies con respecto a la situación original aunque algunos se están implementando y no han madurado. Algunas de las medidas adoptadas que contribuyen a la mejora son: reforestación con árboles autóctonos, eliminación de especies invasivas (coníferas), gestión y organización del pastoreo, gestión del forraje, drenajes de contención en zonas pantanosas protegidas, control de insectos y monitoreo. Para más información, puede consultarse la página web http://www.scottishpowerrenewables.com/pages/summary_of_plans.asp.

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

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

España

Se ha finalizado con el Plan de Gestión de la Biodiversidad 2008-2010 que se extiende a las unidades de negocio y organizaciones en España.

En el Plan se han establecido las siguientes líneas prioritarias 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.

Derivado de este Plan se ha desarrollado un "Plan de Acción de Biodiversidad 2010-2012", el cual recoge las actuaciones iniciadas en el 2010 y que continuarán en los próximos años, en los diferentes ámbitos tratados en el apartado de enfoque de la gestión.



Durante el 2010 se ha continuado con algunas acciones e iniciado otras nuevas como:

- En el Marco del Plan de Mejora en generación hidráulica, se han llevado a cabo 26 actuaciones en diferentes centrales como la instalación de barreras físicas, el control instrumental de la contaminación, la demolición de instalaciones fuera de uso y la recuperación de suelos.
- En generación térmica se han ampliado las instalaciones (balsas, decantador lamelar,...) y adquirido nuevos equipos (analizadores, dosificadores,...) mejorando así el control y seguimiento de vertidos, emisiones e inmisiones y la prevención de riesgos para el medio natural.
- Se han revisado los mapas de nivel de riesgo de incendio de todos los apoyos de Media Tensión en todas las Comunidades Autónomas.
- Se han corregido tendidos eléctricos en varias líneas aéreas de la Región de Murcia en el marco de un Proyecto Life.
- Se ha elaborado con éxito una experiencia piloto de captura de animales en subestaciones orientada a evitar electrocuciones.
- Se ha iniciado un proyecto piloto en Soria de gestión integral de la vegetación, orientado a la optimización de la poda y tala de arbolado.
- Se ha realizado una exposición y un curso de verano sobre la biodiversidad en la Comunidad de Castilla y León impartido en la Universidad de Salamanca.
- IBERDROLA Ingeniería y Construcción ha llevado a cabo la señalización e información de buenas prácticas ambientales en las obras, incluyendo áreas y especies ambientalmente sensibles. Se ha iniciado un proyecto sobre la utilización de dispositivos con ultrasonidos en líneas eléctricas de alta tensión para evitar la electrocución y colisión de aves.

Además, IBERDROLA Ingeniería y Construcción tiene en cuenta la biodiversidad en los nuevos proyectos y realiza diversas actuaciones en base a dos directrices:

- > Consideración de la variable ambiental en el diseño y construcción de todos los tipos de instalaciones, identificando y evaluando siempre los impactos ambientales

aunque el proyecto no esté sometido a evaluación de impacto ambiental.
> Introducción de medidas de protección de fauna y flora como requisitos contractuales para contratistas de servicios de construcción y montaje.

- La Fundación IBERDROLA ha realizado un estudio de investigación sobre los líquenes del Parque Nacional de Monfragüe en colaboración con la Universidad de Extremadura con el objetivo de investigar el papel fundamental de los líquenes como bioindicador para la conservación de los ecosistemas y en la lucha contra el cambio climático. Además, se han iniciado varias acciones socio-ambientales en las que participan personas con riesgo de exclusión social. Entre ellas están, la conservación de la flora autóctona de la Sierra Minera de Cartagena-La Unión y el voluntariado en la Rioja, Burgos y Cantabria para la limpieza y recuperación de los márgenes de ríos.

(Información complementaria en la página web de IBERDROLA).

Reino Unido

Se continúan desarrollando los Planes de Acción de Biodiversidad (BAP, por sus siglas en inglés) en cada instalación excepto en la central de secado de lodos de Daldowie. En ellos se definen los objetivos para mantener y mejorar los hábitats de vida natural en sus terrenos,



así como el calendario para su implementación. Entre las actuaciones y objetivos se encuentran 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...).

Ampliar información en la página web <http://www.spenergywholesale.com>, en la que se incluyen fichas con información descargable sobre la biodiversidad y su gestión en cada central de generación.

Por lo general, los centros trabajan en estrecha colaboración con organismos oficiales, ONG y grupos de voluntarios para promover los objetivos de los BAP y desarrollar proyectos específicos para la gestión de potenciales impactos sobre sitios protegidos, mejorar el conocimiento de las condiciones de sitios protegidos o mejorar las condiciones de las especies incluidas en el Plan de acción de biodiversidad del Reino Unido (UK BAP).

La organización de redes de la Compañía en el Reino Unido cuenta con un Procedimiento de Biodiversidad que afecta a los grandes proyectos, incluida la construcción de tendidos y subestaciones. El procedimiento abarca proyectos que van desde la fase de planificación y consulta hasta el desarrollo de planes específicos para proteger la biodiversidad y los hábitats durante la fase de construcción.

El personal y los contratistas reciben formación sobre los planes, que incluyen, cuando es necesario, la identificación de especies y los procedimientos que deben seguirse para minimizar el impacto sobre la naturaleza o los hábitat. Asimismo, el seguimiento y control después de terminar la construcción son parte importante del procedimiento.

Estos procedimientos, estudios de impacto ambiental y más información relacionada con el medio ambiente y el desarrollo de nuevos proyectos puede consultarse en:

<http://www.spenergynetworks.co.uk/publicinformation/performance.asp>

http://www.spenergynetworks.co.uk/aboutus/cr_environment.asp

Estados Unidos de América

En las áreas en las que operan las Sociedades “Rochester Gas and Electric Corporation” (en adelante “RG&E”) y NYSEG se evitan las áreas con alta diversidad biológica –cuenten o no con protección- en los nuevos proyectos líneas áreas. Asimismo, en esta última se trabaja en cooperación con la Sociedad Audubon y el Departamento de Conservación del Medio Ambiente del Nueva York con el objetivo de proporcionar lugares de anidación fuera de las líneas eléctricas por ejemplo, para el águila pescadora.

En la Sociedad “Central Maine Power Company” 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, la central de ciclo combinado de Altamira continúa participando en el proyecto, “Plan de rescate hidrológico del arroyo Garrapatas en el Puerto Industrial de Altamira” con el que se pretende recuperar el ambiente salino del estero y su biodiversidad mediante la descarga de agua de mar proveniente del sistema de refrigeración.

En Brasil, por su parte, destacan las actuaciones realizadas por la central de Termopernambuco, y la colaboración en varios proyectos bianuales 2009/2010 (http://www.termope.com.br/ped_2009.asp); entre los que destaca el estudio para el desarrollo de arrecifes artificiales cerca de centrales termoeléctricas. También existe un 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 la fase de promoción 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.

Durante la fase de explotación se llevan a cabo actuaciones de seguimiento de la fauna terrestre, avifauna y quirópteros, restauraciones ambientales y vegetales en parques eólicos; también se realizan actuaciones como el vallado y limpieza de canales, la instalación de rejas finas en canales y de barreras sónicas y la inspección y conservación de escalas de peces, en las centrales mini-hidráulicas. Destaca la instalación de dispositivos para el control del caudal ecológico en varias centrales y el desarrollo de un proyecto piloto sobre el control continuo de vertidos de hidrocarburos al cauce.

Por su parte, las actuaciones realizadas en 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, existiendo una especial preocupación por mejorar el entorno –flora y fauna– de las instalaciones. Puede obtenerse información adicional en la página web http://www.scottishpowerrenewables.com/pages/summary_of_plans.asp.

En Estados Unidos de América, IBERDROLA RENOVABLES, cumpliendo con su “Plan de Protección de Aves y Quirópteros”, ha llevado a cabo durante el 2010 estudios de aves y quirópteros en sus parques eólicos, donde se tienen en cuenta, entre otros, los periodos de migración de las aves, los periodos de reproducción de las especies y otras reglamentaciones a nivel federal y estatal. Para más información, el plan está disponible en, la web de la filial: www.iberdrolarenewables.us.

Este año y de acuerdo con el plan mencionado se ha implementado un Sistema de Gestión de la Vida Silvestre.

Finalmente, se continúa con el proyecto de investigación de Casselman para evitar la muerte de murciélagos. www.iberdrolarenewables.us/pdf/casselman-bats y el proyecto Merlin para detección de aves con radar.

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

El Grupo tiene actividad en algunas áreas donde habitan o pueden estar presentes especies amenazadas incluidas en la Lista Roja de UICN y en otros listados nacionales como³⁹ el UK BAP y el USFW, sin que ello signifique afección o amenaza por parte de la actividad.

Algunas de las especies son:

- 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, murciélago de indiana; insectos como el escarabajo de tierra.
- 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; insectos como el escarabajo nadador, mosca peluda canaria; el liquen gelatinoso de río.

(En la página web www.iberdrola.com se puede ver el listado completo).

Por otra parte, en las propiedades de los centros de generación en Reino Unido, un total de 28 aves incluidas en el UK BAP —la mitad de las 56 especies de la lista prioritaria— han sido registradas invernando o criando. En los terrenos viven también nueve especies de mamíferos, siete de peces, cinco de reptiles, dos de anfibios, ocho de mariposas y polillas, otras cuatro especies de invertebrados, una especie de liquen y siete de plantas, todas incluidas en el UK BAP. En el 2010, destaca la pareja de halcón peregrino que ha criado

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

en la chimenea de la central térmica de Longannet y el descubrimiento en la central de Cruachan de ejemplares de la especie de polilla *Sesia bembeciformis*, nunca vista en el noroeste de Escocia.

Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos

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

Emisiones directas

Emisiones de las instalaciones de producción

Las emisiones de CO₂ de las instalaciones de producción correspondientes al año 2010 se reflejan en el siguiente cuadro:

EMISIONES DE CO₂ (t)

| | |
|-----------------------------------|-------------------|
| España | 7.326.014 |
| Centrales de generación | 5.774.300 |
| Cogeneración | 1.551.714 |
| Reino Unido | 17.742.218 |
| Centrales de generación | 17.554.924 |
| Cogeneración | 187.294 |
| Estados Unidos de América | N/A |
| Latinoamérica | 13.010.861 |
| Centrales de generación | 11.852.820 |
| Cogeneración | 1.158.042 |
| Grupo IBERDROLA RENOVABLES | 1.221.298 |
| Centrales de generación | |
| Cogeneración ⁴⁰ | 1.221.298 |
| Grupo y Participadas | 39.300.391 |
| Centrales de generación | 35.182.043 |
| Cogeneración | 4.118.348 |

40 Información de la instalación de cogeneración de Klamath y ENSTOR (Estados Unidos de América).

A pesar del incremento de producción de energía en las centrales de IBERDROLA del 8% durante el ejercicio 2010 las emisiones en valor absoluto han presentado una reducción del 2%.

En **España**, el volumen total de emisiones de CO₂ en 2010 ha sido de 7,3 millones de toneladas, un 32% menor al del ejercicio anterior justificado por el incremento de producción hidráulica (+106%) y renovable (13%) y una disminución de la generación de origen térmico (-34%). El valor de las emisiones de CO₂ por MWh (*mix* específico global⁴¹)

41 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.

se ha situado en 101 kg/MWh y ha sufrido una importante disminución respecto al ejercicio anterior (164 kg/MWh) por el comentado cambio en el mix de producción de este ejercicio utilizando energías más limpias.

En **Reino Unido**, el volumen total de emisiones de CO₂ ha sido de 17,7 millones de toneladas presentando un incremento con relación al ejercicio anterior (+17%) por el incremento en el funcionamiento de las centrales de carbón (+23%). El valor de las emisiones de CO₂ por MWh (mix específico global) se sitúa en 2010 en 634 kg/MWh que ha subido con relación al ratio del año anterior (576 kg/MWh) el comentado incremento de producción de carbón. SCOTTISHPOWER se impuso como objetivo reducir en 2010 un 25% el ratio del mix global de 1999, situado entonces en 950 kg/MWh, por lo que el objetivo se ha cumplido.

En **Latinoamérica**, el volumen total de emisiones de CO₂ se ha mantenido respecto a 2009 (13 millones de t) dado que el funcionamiento de sus ciclos combinados (95% de la producción de la región) es estable.

Las emisiones de **IBERDROLA RENOVABLES** incluyen las de las plantas de cogeneración de Klamath y ENSTOR que pertenecen al Grupo IBERDROLA RENOVABLES.

EVOLUCIÓN DE LA EMISIÓN DE CO₂⁴²

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|--------------------------------|------|------|------|
| Volumen total (kt) | 39,3 | 40 | 41 |
| Específico mix global (kg/MWh) | 255 | 279 | 289 |

42 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.

En el año 2010, las emisiones de CO₂ por MWh generado (*mix* global⁴³) se mantienen entre las más bajas de las empresas energéticas a nivel nacional e internacional. El resultado del *mix* global de las emisiones de CO₂ (Grupo y Participadas) es de 255 kg/MWh. Como referencia, el mismo *mix* de las empresas eléctricas europeas se sitúa en 412 kg/MWh⁴⁴ y el de las españolas es de 344 kg/MWh⁴⁵.

Se ha verificado una disminución de este ratio global en el año cuando se compara con el año 2009 (279 kg/MWh) por el incremento de producción hidráulica (+85%) y renovable (+18%) en detrimento de la producción térmica (carbón, ciclos combinados y cogeneración) que ha descendido (-7%).

La intensidad de emisiones del Grupo IBERDROLA y participadas ha presentado un descenso del 9% con relación al año anterior, siendo una de las eléctricas europeas con menor ratio de emisiones por MWh producido⁴⁶. IBERDROLA se ha comprometido a reducir su intensidad de emisiones en el año 2020 un 30% por debajo de su nivel en 2007 (más información www.contraelcambioclimatico.com).

Además de las citadas emisiones de las instalaciones de producción, en este ejercicio 2010, se han contabilizado 36,5 kt de CO₂ en la central de secado térmico de Daldowie y 115,5 kt procedentes de la quema de biomasa que incluyen 80,3 kt en Escocia y 35 kt en la central de biomasa de Corduente, España.

Otras emisiones indirectas contabilizadas en el ejercicio incluyen 12,6 kt de CO₂ equivalente en fugas de metano en nuestra red de distribución de empresas de IBERDROLA USA y 0,8 kt de CO₂ equivalente en fugas de metano de la central de Hatfield del Reino Unido.

En las redes de distribución de España, Reino Unido, Latinoamérica y Estados Unidos de América se han producido fugas de SF₆ que han supuesto 33 kt de CO₂ equivalente.

Estas emisiones directas que no proceden de nuestras centrales de generación representan un 1% sobre las emisiones directas del Grupo y Participadas.

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

44 Fuente: How the energy sector can deliver on a climate agreement on Copenhagen International Energy Agency 2009 page 31. http://www.worldenergyoutlook.org/docs/weo2009/climate_change_excerpt.pdf Fuente: WEO 2010 International Energy Agency (pag 640)

45 Fuente: UNESA, www.unesa.es

46 Fuente: WEO 2010 International Energy Agency (pag 640): 412 kg/MWh

Emisiones Indirectas

Emisiones asociadas al consumo de energía en oficinas

EMISIONES ASOCIADAS AL CONSUMO DE ENERGÍA EN OFICINAS EN 2010 (CO₂ t)

| 2010 | CO ₂ (t) |
|-----------------------------|---------------------|
| España | 13.951 |
| Reino Unido | 18.605 |
| Estados Unidos de América | 32.676 |
| Latinoamérica | 1.487 |
| Grupo IBERDROLA RENOVABLES | 2.052 |
| Grupo y Participadas | 68.770 |

Se han calculado las emisiones asociadas a los consumos de los edificios (indicador EN4) utilizando el factor de emisión de cada país en los que están situados geográficamente⁴⁷.

Tal y como se explica en el indicador EN4 en Cathcart, Reino Unido, se han aplicado una serie de soluciones que han redundado en un ahorro de más del 20 % del consumo, que implica 45 toneladas de CO₂ evitadas. Por otro lado en España se han realizado actuaciones de mejora de la eficiencia energética a través de la instalación de alumbrado exterior eficiente en varios centros dando como resultado un ahorro de 36 toneladas de CO₂.

Emisiones asociadas a la importación de electricidad

Durante 2010 no ha habido importaciones al sistema eléctrico español por lo que no hay emisiones asociadas. En SCOTTISHPOWER se han importado 81,38 GWh, lo que supone unas emisiones indirectas de 40 kt⁴⁸ equivalentes de CO₂.

Emisiones de consumo en parada y bombeo

Las emisiones asociadas a los consumos de las centrales en fase de parada (energía importada de la red) y durante el bombeo en las centrales hidráulicas han supuesto, en este ejercicio 2010, 1.215 kt equivalentes de CO₂, de los que 790 kt se corresponden a las centrales en España y el resto a las de Reino Unido. Latinoamérica sólo ha registrado unas emisiones de 0,1 kt equivalentes de CO₂ y son nulas en Estados Unidos de América.

Además se han registrado 40 kt equivalentes de CO₂ de emisiones asociadas a los autoconsumos de parques eólicos⁴⁹, necesarios para la correcta operación de los parques eólicos que proviene principalmente de la propia energía generada por los mismos, excepto en aquellos momentos en los que ningún aerogenerador esté en operación. Este consumo es muy poco significativo, suponiendo aproximadamente un 0,4% de la energía generada.

Emisiones de pérdidas de red de distribución

Se han registrado 13,6 GWh de energía perdida en la red y se han calculado sus emisiones por el factor de emisión del área geográfica donde se han localizado alcanzando una cifra total de 4.874 kt equivalentes de CO₂ de emisiones indirectas⁵⁰.

47 Para el cálculo de CO₂ emitido 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 2010 Edition" de la Agencia Internacional de la Energía. Factores del 2008.

48 Fuente: "CO₂ Emissions per kWh from Electricity and Heat Generation" del informe "CO₂ EMISSIONS FROM FUEL COMBUSTION 2010 Edition" de la Agencia Internacional de la Energía. Factores del 2009: 487 kg/MWh

49 Datos estimados a partir del consumo auxiliar en los parques eólicos de España y las correspondientes producciones de cada región o país.

50 Para el cálculo de CO₂ emitido 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 2010 Edition" de la Agencia Internacional de la Energía. Factores del 2009.

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

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 en los derivados del transporte de combustible.

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

EMISIONES ASOCIADAS A LOS VIAJES DE EMPLEADOS

(España, Reino Unido y Estados Unidos de América)

| | | 2010 | 2009 | 2008 |
|-------------|---------------------|--------|--------|-------------------|
| Aéreo | CO ₂ (t) | 11.144 | 13.047 | 8.570 |
| Vehículo | CO ₂ (t) | 36.361 | 34.450 | 44.656 |
| Ferrocarril | CO ₂ (t) | 325 | 511 | 457 ⁵¹ |

51 Número recalculado por actualización en el factor de emisión del tren conforme GHG Protocol.

La diferencia presentada en las emisiones de carretera cuando se compara con el año anterior está justificada por la inclusión de datos de IBERDROLA RENOVABLES en este ejercicio.

En España, en el año 2010, se han celebrado 13.308 videoconferencias que han evitado viajes de los empleados y han supuesto una reducción aproximada de 8.048 t de CO₂. Se ha alcanzado el objetivo de reducir las emisiones de CO₂ de Servicios Generales en un 5% respecto a las del año anterior gracias a la instalación de nuevas salas de videoconferencias y la mejora en el equipamiento de las mismas, que evitan un gran número de traslados por parte de los empleados.

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

Analizando la cadena de suministro de combustibles en función de los diferentes medios de transporte utilizados, se ha determinado su factor de emisión y calculado las emisiones derivadas de esta actividad. En 2010, las emisiones en España han sido de 110 kt CO₂ y en Reino Unido de 137 kt CO₂. A continuación, se muestran las emisiones por medios de transporte:

EMISIONES POR MEDIOS DE TRANSPORTE

| | (km t) RECORRIDOS 2010 | EMISIONES DE CO ₂ 2010 (t) ⁵² |
|--------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------|
| Transporte en tren | 3.006.340.592 | 90.190 |
| Transporte en barco | 19.018.860.824 | 125.524 |
| Transporte por carretera | 46.934.785 | 31.751 |
| Total | | 247.466 |

52 Fuente factores de emisión: GHG Protocol, "CO₂-mobile ghg"; "Guidelines to Defra's GHG conversion factors for company reporting" (abril 2008).

Emisiones asociadas a distribución energía comprada a otros generadores

En los países en los que es superior la energía suministrada que la generada se ha estimado unas emisiones asociadas a esa diferencia, suponiendo en el ejercicio 2010 unas emisiones estimadas de 23.202 kt de CO₂.

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

El régimen de operación de las instalaciones de producción del Grupo ha producido un ahorro de emisiones de CO₂ que se describe en el indicador EN 16. Se proporciona información adicional sobre otras iniciativas en el cuadro del indicador EN 5⁵³ y en el detalle de las emisiones indirectas del EN17. A continuación, se incluyen las emisiones de CO₂ conforme el GHG Protocol.

Protocolo GHG (WBCSD y WRI)

Se presenta a continuación un cuadro resumen de la medición de las emisiones de gases de efecto invernadero del Grupo conforme al GHG protocolo del WBCSD y el WRI. En mayo de 2010 AENOR certificó el inventario de emisiones de gases de efecto invernadero de IBERDROLA conforme a la norma UNE ISO 14064-1:2006 para sus emisiones directas e indirectas de todas sus actividades. A continuación se presenta el inventario a presentar a verificación en el año 2011 (información actualizada en la web de IBERDROLA).

kt CO₂

| | ESPAÑA | REINO UNIDO | EE.UU. ⁵⁴ | LATAM |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------|----------------------|--------|
| ALCANCE 1: Emisiones directas | 7.365 | 17.880 | 1.243 | 13.011 |
| ALCANCE 2: Emisiones indirectas | 3.210 | 1.600 | 1.218 | 208 |
| ALCANCE 3: Otras emisiones indirectas ⁵⁵ | 9.795 | 4.285 | 9.415 | 0 |
| 54 Criterio geográfico de localización de emisiones: se ha incluido en EE.UU. las emisiones de la central de cogeneración de Klamath y de ENSTOR (de IBERDROLA RENOVABLES), y las emisiones de las compañías distribuidoras y parques eólicos allí situados. | | | | |
| 55 No existen emisiones asociadas al transporte de combustibles en Estados Unidos de América. | | | | |

Alcance 1

Emisiones directas de gases de efecto invernadero: Las emisiones directas ocurren de fuentes que son propiedad de o están controladas por la Empresa. Se incluyen focos de emisión directa de las instalaciones de generación de energía; fugas en el transporte de gas natural (EE.UU.) y fugas de SF6 en las redes de distribución.

Alcance 2

Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero por energía: Incluye las emisiones de la generación de electricidad adquirida y consumida por la Empresa: consumo de energía en parada, bombeo y auxiliares en parques eólicos, consumo de energía en edificios, emisiones de importaciones y de la energía perdida en su transmisión y distribución.

Alcance 3

Otras emisiones indirectas: El resto de las emisiones indirectas que son consecuencia de las actividades de la Empresa, pero ocurren en fuentes que no son propiedad ni están controladas por la Empresa: transporte de combustible adquirido, transportes de empleados; compra de energía para distribución (a generadores que no sean del Grupo IBERDROLA).

Para el cálculo de CO₂ emitido 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 2010 Edition" de la Agencia Internacional de la Energía. Factores del 2008.

En base a esta distribución geográfica de emisiones se hará en el año 2011 un mapa de riesgos y oportunidades del cambio climático teniendo como base el indicador huella de carbono de la organización.

53 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–.

EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa 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 ha sido eliminar su presencia en las instalaciones quedando unas cantidades muy poco significativas:

- En España: 0,07 kg equivalentes de CFC-11 correspondientes, por un lado, a los sistemas de refrigeración de la Central de Ciclo Combinado de Escombreras, y 0,04 kg y, por el otro, 0,03 kg en equipos de extinción de incendios de Aceca.
- En Latinoamérica se han contabilizado 8,64 kg equivalentes de CFC-11 en los sistemas de refrigeración de los diferentes ciclos combinados y plantas de cogeneración de México.

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

Evolución de Emisión Específica de NO_x

EMISIONES DE ÓXIDOS DE NITRÓGENO (NO_x) (t)

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| España | 13.178 |
| Centrales de generación | 4.989 |
| Cogeneración | 8.189 |
| Reino Unido | 28.819 |
| Centrales de generación | 28.771 |
| Cogeneración | 49 |
| Estados Unidos de América | N/A |
| Latinoamérica | 4.360 |
| Centrales de generación | 3.893 |
| Cogeneración | 467 |
| Grupo IBERDROLA RENOVABLES | 221 |
| Centrales de generación | N/A |
| Cogeneración ⁵⁶ | 221 |
| Grupo y Participadas | 46.579 |
| Centrales de generación | 37.652 |
| Cogeneración | 8.926 |
| 56 Información de la instalación de cogeneración de Klamath y ENSTOR (Estados Unidos de América). | |

EVOLUCIÓN DE LA EMISIÓN DE NO_x

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|--------------------------------|-------|-------|-------|
| Total (kt) | 47 | 45 | 52 |
| Específica mix global (kg/MWh) | 0,302 | 0,317 | 0,369 |

A pesar del incremento de las emisiones de NO_x en valores absolutos, el resultado del mix global de las emisiones en 2010 es de 0,302 kg/MWh, por lo que presenta una tendencia descendente desde el año 2008.

Con el fin de dar cumplimiento a la Directiva 2001/80/CE que limita las emisiones a la atmósfera de SO₂, NO_x y partículas procedentes de Grandes Instalaciones de Combustión, en España se han reducido de forma muy significativa las emisiones de NO_x (-17 %). El incremento presentado en Escocia se debe al incremento de producción del carbón con relación al año anterior. 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.

Además, en la central de Velilla se ha puesto en marcha el proyecto COEBEN, cuyo objetivo es desarrollar y validar la combinación de tecnologías avanzadas de reducción de NO_x de carácter altamente innovador que posibiliten la operación en condiciones de ultrabajo NO_x.

Evolución de Emisión Específica SO₂

EMISIONES DE SO₂ (t)

| | |
|-----------------------------------|---------------|
| España | 2.198 |
| Centrales de generación | 1.844 |
| Cogeneración | 354 |
| Reino Unido | 58.493 |
| Centrales de generación | 58.493 |
| Cogeneración | N/A |
| Estados Unidos de América | N/A |
| Latinoamérica | 400 |
| Centrales de generación | 367 |
| Cogeneración | 34 |
| Grupo IBERDROLA RENOVABLES | 7 |
| Centrales de generación | N/A |
| Cogeneración ⁵⁷ | 7 |
| Grupo y Participadas | 61.098 |
| Centrales de generación | 60.704 |
| Cogeneración | 394 |

57 Información de la instalación de cogeneración de Klamath y ENSTOR (Estados Unidos de América).

EVOLUCIÓN DE LA EMISIÓN DE SO₂

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|--------------------------------|-------|-------|-------|
| Volumen total (kt) | 61 | 46 | 50 |
| Específica mix global (kg/MWh) | 0,397 | 0,322 | 0,354 |

El resultado del mix global de las emisiones de SO₂ en 2010 es de 0,397 kg/MWh, un 23% superior al del año anterior a pesar que el descenso en España de este indicador ha sido de 32% el desempeño en Escocia ha provocado este incremento.

Los ratios de emisiones en Reino Unido se han incrementado con relación al año anterior por el mayor uso de carbón local en Longannet que contiene mayor cantidad de azufre. Se espera que cuando entre en funcionamiento al completo la planta de desulfuración de FGD (Flue Gas Desulphurisation) en Longannet, estas emisiones se reduzcan significativamente. Las Unidades I y II han empezado a funcionar en diciembre de este año 2010 por lo que se espera que a finales de 2012 se reduzca hasta en un 90% sus emisiones de SO₂. Para compensar este exceso de emisiones se ha recurrido al mercado británico y así poder cumplir los límites establecidos por la Directiva 2001/80/CE que limita las emisiones a la atmósfera de SO₂, NO_x y partículas procedentes de Grandes Instalaciones de Combustión.

Evolución de Emisión de Partículas

EMISIONES DE PARTÍCULAS (t)

| | |
|-----------------------------------|--------------|
| España | 142 |
| Centrales de generación | 116 |
| Cogeneración | 26 |
| Reino Unido | 1.438 |
| Centrales de generación | 1.438 |
| Cogeneración | N/A |
| Estados Unidos de América | N/A |
| Latinoamérica | 805 |
| Centrales de generación | 740 |
| Cogeneración | 65 |
| Grupo IBERDROLA RENOVABLES | 19 |
| Centrales de generación | N/A |
| Cogeneración ⁵⁸ | 19 |
| Grupo y Participadas | 2.405 |
| Centrales de generación | 2.294 |
| Cogeneración | 110 |

⁵⁸ Información de la instalación de cogeneración de Klamath y ENSTOR (Estados Unidos de América).

EVOLUCIÓN DE LA EMISIÓN DE PARTÍCULAS

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|--------------------------------|-------|-------|-------|
| Volumen total (kt) | 2,4 | 2,1 | 2,3 |
| Específica mix global (kg/MWh) | 0,016 | 0,015 | 0,016 |



El resultado del *mix* global de las emisiones de partículas en 2010 (Grupo y participadas) se ha mantenido en 0,016 kg/MWh (frente a los 0,015 kg/MWh alcanzados en el ejercicio anterior).

Con la puesta en marcha de las desulfuradoras en España, en las centrales de Lada y Velilla, ambas de tecnología de vía húmeda, se esperan 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.

Mercurio (Hg)

Los valores de emisión de mercurio (Hg) en el ejercicio 2010 ascienden a 270 kg/año, de los que 71 kg/año corresponden a las centrales térmicas en España y el resto (199 kg/año) a las de Reino Unido.

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

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

Las centrales de generación térmica en España disponen de depuradoras que tratan las aguas residuales antes de verterlas al medio natural receptor. Las aguas de proceso se someten a un tratamiento físico-químico que incluye la separación de hidrocarburos. Las aguas sanitarias se tratan en depuradoras compactas con procesos biológicos aerobios. 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,...). 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 del proceso productivo directo. Todos los efluentes del ciclo agua-vapor, de refrigerantes del reactor y de los sistemas auxiliares, son procesados en el Sistema de Tratamiento de Residuos Radiactivos 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 Latinoamérica, los ciclos combinados disponen de redes separativas e independientes para las aguas industriales y sanitarias. Estas últimas tienen su tratamiento final en biodigestores y las industriales se vierten al medio natural o se envían a depuradoras municipales. En México, la central “La Laguna” capta aguas negras para todos sus procesos, por lo que el agua vertida por esta instalación tiene mejor calidad en algunos parámetros que el agua captada.

Datos disponibles 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: Por un lado, el grupo de los residuos que se originan en el proceso de generación y, por otro, el grupo de residuos que se origina en las instalaciones y oficinas, los cuales 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

1. Cenizas y escorias

Uno de los residuos más característicos del proceso de generación en centrales térmicas son las cenizas volantes y escorias, junto con los residuos nucleares. En 2010 se produjeron, 667.631 toneladas, 56.820 toneladas corresponden a España y 610.811 toneladas a Reino Unido; del total un 32,6 % se reutilizó para producir cemento y como relleno en obras de infraestructuras. Asimismo, se produjeron 37.496 toneladas de escorias y cenizas no volantes de calderas, para las que se gestionó su eliminación; un 62,38 % se reutilizó y el resto se envió a vertedero.

EVOLUCIÓN DE LA PRODUCCIÓN/REUTILIZACIÓN DE CENIZAS DE CENTRALES TÉRMICAS DE IBERDROLA EN ESPAÑA Y EL REINO UNIDO

| AÑO | CENIZAS PRODUCIDAS | CENIZAS REUTILIZADAS | % REUTILIZADO SOBRE EL PRODUCTO |
|------|--------------------|----------------------|---------------------------------|
| 2010 | 667.631 | 217.405 | 33 |
| 2009 | 604.145 | 508.235 | 84 |
| 2008 | 659.075 | 588.507 | 89 |

En la evolución de producción y reutilización de las cenizas (de las centrales de carbón) en España y Reino Unido reflejada en el cuadro de arriba se aprecia un importante descenso en la reutilización por falta de demanda en la construcción y otros usos. Como referencia, la industria eléctrica europea produce anualmente una media de 42,7 millones de toneladas de cenizas volantes, de las que se reutilizan en el sector de la construcción aproximadamente el 48 %.⁵⁹

2. Residuos Nucleares

En el año 2010, la central de Cofrentes produjo un total de 174,9 m³ de residuos radiactivos de media y baja actividad acondicionados y se enviaron 226,38 m³ al almacén temporal de El Cabril para su depósito. En el resto de centrales nucleares participadas por IBERDROLA, se produjeron 153,7 m³ de residuos nucleares de media y baja actividad (valor correspondiente al porcentaje atribuible) y se enviaron a El Cabril 176,20 m³.

⁵⁹ Fuente: ECOBA—European Coal Combustion Products Association—, www.ecoba.com

Los residuos de alta actividad producidos son los elementos de combustible sustituidos en el reactor nuclear y que son introducidos como elementos gastados en las piscinas de las centrales nucleares. En la central de Cofrentes no se ha dado sustitución de elementos combustibles en el 2010 por lo que los elementos almacenados en la piscina se mantienen en un total de 3.468 elementos. En el resto de centrales participadas se sustituyeron 181 elementos, de los cuales 69 son atribuibles a IBERDROLA; en total existen 3.130 elementos almacenados atribuibles.

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 (elementos y aceites con PCB, aceites lubricantes, resinas, emulsiones...), y se enmarcan en los sistemas de gestión ambiental certificados. Estos residuos son entregados periódicamente a gestores autorizados para su correcto tratamiento aunque se tienen almacenes temporales de residuos peligrosos en las instalaciones, por lo que no todos los residuos generados se depositan o reciclan de manera inmediata.

GENERACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS (t)

| | 2010 | | | 2009 | 2008 |
|-----------------------------|------------|-----------------------------|---------------------------------------------|--------------------------|------------|
| | PRODUCIDOS | DEPOSITADOS/ INCINERADOS | RECUPERADOS/ RECICLADOS/ REUTILIZADOS | PRODUCIDOS ⁶⁰ | PRODUCIDOS |
| España | 8.618 | 5.409 | 3.209 | 9.207 | 9.882 |
| Reino Unido ⁶¹ | 3.995 | 860 | 3.113 | 3.439 | 4.761 |
| Estados Unidos de América | 486 | 247 | 238 | 522 | 50 |
| Latinoamérica ⁶² | 250 | 182 | 68 | 335 | 392 |
| Grupo IBERDROLA RENOVBLES | 828 | N/D | N/D | 628 | 489 |
| Grupo y Participadas | 14.178 | 6.700 | 6.627 | 14.131 | 15.574 |

60 En los años 2009 y 2008 sólo se tienen datos de los residuos peligrosos producidos.

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

62 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 las instalaciones y en 2009, ha sido de 55.015 toneladas. Para que los datos resulten comparables entre sí, se ha corregido el correspondiente a 2008 en el mismo sentido.

RESIDUOS NO PELIGROSOS (t)

| | 2010 | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|--------------------------------------------|
| | PRODUCIDOS | DEPOSITADOS/ INCINERADOS | RECUPERADO/ RECICLADOS/ REUTILIZADOS |
| España | 80.665 | 41.776 | 10.117 |
| Reino Unido | 224.580 | 5.758 | 184.556 |
| Estados Unidos de América | 44.151 | 36.541 | 5.486 |
| Latinoamérica | 16.237 | 14.753 | 937 |
| Grupo IBERDROLA RENOVBLES | 1.124 | N/D | N/D |
| Grupo y Participadas | 366.756 | 98.828 | 201.096 |



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. Los residuos no peligrosos producidos son muy diversos, equipos electrónicos, metales, tuberías, madera, plásticos, papel, etc. Las 684.571 toneladas de residuos producidos en 2009 han sido disminuidas a menos de la mitad este 2010, como consecuencia de la disminución en los residuos derivados de la construcción y demolición y por los planes de minimización y reciclaje.

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

Los vertidos accidentales se previenen mediante sistemas de reporte de anomalías e incidentes y mediante planes de minimización de riesgos de vertido, presentes en las instalaciones de generación y distribución de las Regiones. Por ejemplo, en España, para reducir el riesgo, durante los últimos cinco años, se han construido depósitos para la recogida de aceite en caso de vertido masivo en las subestaciones. Durante el año 2010 se han construido 12 nuevos depósitos.

Durante el período de reporte en el Grupo IBERDROLA no se han registrado incidentes que suponen un vertido significativo⁶³.

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

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

63 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.

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 encuentra en recuperación de su flora y fauna.

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 el indicador 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 se pueda reutilizar.

Aspecto: Cumplimiento normativo

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

Durante el ejercicio 2010, el Grupo IBERDROLA ha recibido multas relacionadas con el medio ambiente por un importe consolidado de 1.392.432 €. No consta que se hayan recibido otras sanciones de carácter no monetario ni que existan procedimientos de arbitraje en curso.

En España no se ha impuesto ninguna multa significativa por este concepto. Se han iniciado cuatro expedientes sancionadores por realización de obras en zonas de especial protección, superación de límites de ruido, electrocución de aves o incumplimientos de autorizaciones de vertidos. La Compañía ha presentado alegaciones a los mismos.

En Brasil, el importe consolidado ha sido de 1.377.802 € a través de procedimientos abiertos en cuatro empresas del Grupo Neoenergía. Cerca del 75% de esta cantidad está ligada a la paralización por el Instituto Brasileño de Medio Ambiente y de Recursos Naturales Renovables (IBAMA) del proceso de llenado del embalse de la central Bahía PCH I.

Los 14.630 euros restantes corresponden a diversas multas de pequeña cuantía impuestas a IBERDROLA RENOVABLES e IBERDROLA USA en Canadá, España, Hungría y Estados Unidos.

En el año 2010 se han resuelto favorablemente para IBERDROLA algunos procedimientos de años anteriores pendientes de resolución, todos ellos en España: tres expedientes relacionados con reclamaciones sobre campos magnéticos, dos procedimientos por contaminación acústica y un expediente por vulneración de la Ley de Protección del Ecosistema y la Pesca Fluvial. Este último implica la anulación de una multa de casi 15.500 € impuesta en el año 2008.

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 E INVERSIONES EN PROTECCIÓN AMBIENTAL POR TIPO (Miles de euros)

| 2010 | GASTOS | INVERSIONES |
|--------------------------|----------------|----------------|
| Depósito de residuos | 43.194 | 0 |
| Tratamiento de emisiones | 5.060 | 700 |
| Remediación costes | 10.844 | 64.538 |
| Prevención costes | 29.481 | 49.135 |
| Gestión Ambiental | 61.141 | 28.060 |
| Total | 149.721 | 142.433 |

GASTOS AMBIENTALES (Miles de euros)

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|
| España | 76.127 | 132.407 | 28.935 |
| Reino Unido | 50.342 | 90.612 | 96.905 |
| Estados Unidos de América | 18.335 | 23.785 | 7.118 |
| Latinoamérica | 2.517 | 2.122 | 617 |
| Grupo IBERDROLA RENOVABLES | 2.400 | 6.246 | 2.782 |
| Grupo y Participadas | 149.721 | 255.172 | 136.357 |

INVERSIONES AMBIENTALES (Miles de euros)

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|
| España | 81.230 | 94.057 | 155.498 |
| Reino Unido | 40.056 | 59.233 | 111.443 |
| Estados Unidos de América | N/D | N/D | N/D |
| Latinoamérica | 19.482 | 14.003 | 13.995 |
| Grupo IBERDROLA RENOVABLES | 1.665 | 2.152 | 3.592 |
| Grupo y Participadas | 142.433 | 169.445 | 284.528 |

Además, la Compañía mantiene unas provisiones por conceptos ambientales de 264,6 millones de euros.





4

Dimensión Social



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 adaptación de la organización a los requerimientos empresariales y sociales, favoreciendo el logro de los objetivos de competitividad y eficiencia empresarial y un clima de paz social.

Las políticas corporativas contienen las pautas que rigen la actuación de las sociedades del Grupo, y de sus administradores, directivos y empleados, en el marco del Plan Estratégico y de la Visión y Valores de la Sociedad.

A su vez, el Código Ético recoge el compromiso de la Sociedad con los principios de la ética empresarial y 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 del Grupo Iberdrola en el desarrollo de su actividad.

Dichos documentos, que forman parte del Sistema de Gobierno Corporativo de IBERDROLA y sirven de referencia para definir los objetivos de la política y garantías de empleo, la relación con los trabajadores, la seguridad y salud en el trabajo, la formación y los principios para garantizar la diversidad e igualdad de oportunidades en el acceso al empleo y al desarrollo profesional, sin perjuicio de lo dispuesto en los convenios colectivos de las empresas del Grupo y participadas.

A continuación se citan, a modo de ejemplo, algunos de los objetivos y compromisos establecidos entre las empresas del IV Convenio Colectivo, SCOTTISHPOWER e IBERDROLA USA y sus trabajadores, que constituyen, el 75,2% de la plantilla total del perímetro social.

- **En materia de empleo**

- > Se garantiza el mantenimiento del empleo estable y de calidad, asegurando la viabilidad de las empresas.

- **En la relación entre la Empresa y los trabajadores**

- > Se definen las condiciones de ingreso, promoción de los trabajadores y cobertura de vacantes.
- > Se regulan el régimen de trabajo, modalidades de jornada, horarios, vacaciones, permisos y licencias.
- > Se define la estructura salarial, complementos, gastos diversos y forma de pago.
- > Se especifican los beneficios sociales ofrecidos a los empleados, detallando las condiciones para obtenerlos.

- **Seguridad y salud en el trabajo**

Para 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 para desarrollar su trabajo.
- > La dotación de las medidas de protección adecuadas y de los medios humanos y materiales apropiados.
- > El incremento del seguimiento preventivo de los trabajos contratados, en coordinación con las empresas contratistas, subcontratistas y los trabajadores autónomos.

Los objetivos establecidos en el año 2010, en materia preventiva, para cada empresa del IV Convenio Colectivo, se han justificado por la necesidad de lograr niveles cada vez más bajos de accidentalidad y cuantificado en función de la rebaja de los índices de accidentalidad y de frecuencia y se han concretado en:

- Reducción de la accidentalidad, sobre la media del último cuatrienio.
- Cumplimiento de los planes anuales de prevención.
- Cumplimiento del programa para la consecución de OHSAS 18001.
- Grado de cumplimiento del plan de implantación de las mejores prácticas acordadas para 2010.

SCOTTISHPOWER dispone, asimismo, de objetivos cuantitativos en el ámbito de la Seguridad y Salud Laboral, basados en la reducción de los índices de accidentalidad y en el cumplimiento del programa establecido para obtener las certificaciones OHSAS. Para el año 2010, los objetivos se concretaron en:

- Reducción de la tasa media de la accidentalidad sobre la media de los cuatro últimos años.
- Cumplimiento de los planes anuales de prevención.
- Establecimiento e implantación del Modelo de procesos de Gestión de la Seguridad en cada Negocio.
- Introducción en SCOTTISHPOWER del protocolo estándar (ISRS V8.0)

IBERDROLA USA dispone de sus propios objetivos en materia de Seguridad y Salud Laboral, según un índice sintético basado en la evolución de la tasa de accidentalidad, el tiempo perdido por bajas y los accidentes de tráfico, cuya evolución se sigue a lo largo del año.

- **Formación y educación**

Para las empresas del IV convenio Colectivo se elabora anualmente un plan de formación con el que se impulsa:

- > El perfeccionamiento profesional para el desempeño del puesto de trabajo.
- > La adecuación de los recursos humanos a los cambios tecnológicos y organizativos.
- > La adaptación de los nuevos empleados a la Compañía.
- > Un mejor desarrollo profesional creando expectativas de promoción y ascensos.

Cada unidad de negocio de SCOTTISHPOWER prepara su plan de formación, validado por los responsables del Negocio y de Recursos Humanos, que contiene el catálogo con la oferta formativa de cada año. La formación ofrecida incluye, además de la necesaria para cumplir los requisitos legales, la que capacita a cada empleado para desarrollar las funciones de su puesto de trabajo cubriendo sus objetivos de carácter personal. IBERDROLA USA también dispone de su propio catálogo formativo, definido en función de las necesidades de desarrollo detectadas en la plantilla.

Los objetivos formativos del año 2010, estuvieron centrados en el impulso internacional de la actividad de desarrollo y se concretaron en:

- > Análisis y diseño de un modelo de gestión por competencias profesionales compartido a nivel internacional
- > Definición de un modelo básico de reclutamiento y selección de profesionales a nivel internacional.
- > Implantación de sistemas integrados de gestión de la formación (CAMPUS)
- > Utilización conjunta y eficiente de cursos y aplicaciones informáticas (plataformas,...) a nivel internacional. A destacar la puesta en marcha del nuevo Portal de Formación On-Line GEP (Global E-Learning Plataform).
- > Incremento del número de cursos on-line puestos a disposición de las organizaciones internacionales, con instalación de 20 nuevos cursos.
- > Realización de acciones de desarrollo, en los ámbitos de la Formación Técnica y de Prevención de Riesgos Laborales, conjuntamente con organizaciones internacionales. Se llevaron a cabo 5 acciones.

En el apartado correspondiente al indicador LA11 se describe en detalle el desarrollo y grado de consecución de los objetivos propuestos.

• Diversidad e igualdad de oportunidades

IBERDROLA reconoce como objetivo estratégico la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad, promoviendo un entorno favorable, facilitando medidas de conciliación de la vida personal y laboral, respetando en cada caso la legislación vigente de cada País y sus mejores prácticas.

En particular, la Política de Conciliación de la vida personal y laboral e Igualdad de oportunidades de IBERDROLA, S.A. promueve los compromisos de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesional y a las condiciones de trabajo y apoya a los trabajadores con capacidad disminuida, garantizándose su ocupación efectiva.

El Grupo IBERDROLA dispone de procedimientos para evitar cualquier discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, origen nacional 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.

A lo largo del año 2010, se ha participado en varios foros encaminados a fomentar prácticas no discriminatorias en el seno de las empresas. A modo de ejemplo, se citan: el Chárter de la Diversidad, la Fundación para la Diversidad, etc.

IBERDROLA, como empresa implantada en el entorno de 40 países, considera esencial trabajar en diversidad cultural, en este sentido se debe mencionar que el Modelo de Liderazgo del Equipo Directivo incluye una competencia para aprender a trabajar en diversidad.

En el año 2010 IBERDROLA ha puesto en marcha una nueva iniciativa que pretende concienciar a los empleados sobre la diversidad funcional. Es un objetivo de IBERDROLA, contribuir al acceso a la formación y al conocimiento de los grupos más desfavorecidos, con diversidad funcional de mujeres y hombres, para su posterior inserción laboral. Y desde esta perspectiva, ha decidido abordar el proyecto "Sensibilizar por y para la igualdad y la diversidad".

Esta iniciativa, tiene como finalidad facilitar información a los empleados sobre la acogida y trato al personal con diversidad funcional. Para lograr este objetivo se han programado acciones formativas en los centros de trabajo de Bilbao, Valencia, Castellón, Alicante, Murcia, Valladolid y Madrid.

En el año 2009, las empresas firmantes del IV Convenio Colectivo e IBERDROLA Ingeniería y Construcción implantaron su propio Plan de Igualdad para potenciar el desarrollo de la Ley de Igualdad. Durante el ejercicio 2010 las empresas del IV Convenio



IBERDROLA
*reconoce como
objetivo estraté-
gico la igualdad
de oportuni-
dades, la no dis-
criminación y
el respeto a la
diversidad.*



Colectivo han realizado sesiones formativas, presenciales y “on-line”, para la plantilla, con asistencia de 5.047 personas.

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 sobre el Acoso.
- >> Política de flexibilidad en el trabajo.

Igualmente, como ya se ha mencionado con anterioridad, IBERDROLA USA 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.

En la página web corporativa se presenta información detallada relativa a las políticas sobre igualdad de oportunidades puestas en práctica por las empresas del Grupo.

• Prácticas laborales y discapacidad

- > Para hacer efectivo el principio de no discriminación, 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. En el ejercicio 2010, se han recolocado 183 personas por estos motivos.
- > Al cierre del ejercicio 2010, las empresas del Grupo en España afectadas por el Real Decreto 1451/1983, de 11 de mayo, por el que se regula el empleo selectivo y las medidas de fomento del empleo de los trabajadores minusválidos, contaban en sus plantillas con 126 empleados con el nivel de discapacidad definido en dicho Real Decreto. IBERDROLA, conforme a lo regulado en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo de la cuota de reserva a favor de los trabajadores con discapacidad, tiene concedido el certificado de excepcionalidad. El certificado tiene carácter trianual. Los de IBERDROLA, IBERDROLA Generación e IBERDROLA Distribución Eléctrica fueron renovados en 2009. IBERDROLA RENOVABLES, IBERDROLA Operación y Mantenimiento, IBERDROLA Inmobiliaria e IBERDROLA Ingeniería y Construcción han renovado sus certificados en 2010.
- > Para ayudar a los empleados de las empresas del IV Convenio Colectivo que tengan familiares con algún tipo de discapacidad, se mantiene el Plan Familia, puesto en marcha en el año 2008, y cuyo objetivo es el de facilitar la integración de estos familiares en el mundo laboral y social. En la actualidad hay 50 familias acogidas a este Plan. IBERDROLA USA dispone de sus propias políticas sobre Igualdad de Empleo y de Oportunidades (EEO) y la *Affirmation Action Plan* (AAP) que son revisadas periódicamente y publicadas en la página web corporativa. Dichas políticas, que afectan a toda la plantilla, expresan el compromiso de la Empresa para evitar cualquier tipo de discriminación con los empleados.



b) Políticas, códigos y convenios

Como ya se ha mencionado anteriormente, IBERDROLA dispone de diversas políticas relacionadas con el ámbito de las prácticas laborales que pueden ser consultadas en la página web corporativa (www.iberdrola.com).

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



Las empresas del perímetro social disponen de los siguientes convenios colectivos o acuerdos equivalentes:

- 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 sociedades: IBERDROLA, IBERDROLA Generación, IBERDROLA Distribución Eléctrica, IBERDROLA Operación y Mantenimiento e IBERDROLA RENOVABLES. Este Convenio Colectivo finalizó su vigencia el día 31 de diciembre de 2010. Las secciones sindicales, con un mes de antelación a su vencimiento (30.11.10) han solicitado la negociación de un nuevo Convenio Colectivo.
- En el 2010 se ha firmado el III Convenio Colectivo de IBERDROLA Ingeniería y Construcción (Resolución de 24.6.10 - BOE nº 162, de fecha 5.7.10), para el periodo 1.1.10 a 31.12.12.
- El Convenio Colectivo de IBERDROLA Inmobiliaria publicado en el Boletín Oficial del Estado nº 54 de 4 de marzo de 2009. Este Convenio Colectivo finalizó su vigencia el 31 de diciembre de 2010 y se está negociando uno nuevo con vigencia a partir del 1 de enero de 2011.
- Las sociedades filiales controladas por IBERDROLA Cogeneración se rigen por lo dispuesto en el Convenio Colectivo de la industria Siderometalúrgica de la provincia donde se ubican.
- Los Convenios Colectivos de SCOTTISHPOWER.
- Los Convenios Colectivos de las empresas que componen IBERDROLA USA.
- Los Convenios Colectivos en diferentes instalaciones de IBERDROLA México.
- Los Convenios Colectivos de COELBA, COSERN y CELPE mantienen su vigencia hasta finales de noviembre de 2011.
- Los empleados de EnergyWorks y Capuava 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 79,64% de los empleados del perímetro social están amparados por un convenio colectivo.

El Código Ético establece los criterios para orientar el comportamiento de los profesionales y los principios y valores del Grupo y aplica a todos los trabajadores del Grupo cualquiera que sea la empresa en la que prestan sus servicios.

Nadie, independientemente de su rango o posición, está autorizado a solicitar a un profesional que cometa un acto ilícito o violación de las disposiciones del Código Ético. Ningún profesional puede justificar una conducta impropia o ilegal basándose en una orden de un superior que contravenga las disposiciones del Código Ético. Si la Dirección de Recursos Corporativos determina que un profesional de IBERDROLA se ha involucrado en actividades que infrinjan las disposiciones de la Ley o del Código Ético, las medidas disciplinarias se aplicarán de acuerdo con el sistema de infracciones y sanciones establecidas en el Convenio Colectivo de la empresa donde estén empleados los profesionales.

Cualquier duda que pudiera surgir sobre la interpretación del Código Ético y su aplicación o si hay indicios razonables de la comisión de un acto que es ilegal o que viola las normas del Código Ético, dicha información debe ser reportada al superior jerárquico inmediato o, si las circunstancias así lo exigen, por escrito a la Dirección de Recursos Corporativos. El superior jerárquico de la persona que facilite dicha información, a su vez informará a la Dirección de Recursos Corporativos. La identidad de la persona que reporta una acción irregular, se considerará como información confidencial.

Además, existe un buzón para recoger todas las consultas, sugerencias, etc. relacionadas con el Código Ético que puedan ser realizadas por los trabajadores. La Dirección de Auditoría Interna analizará toda la documentación preparada por la Dirección de Recursos Humanos en relación con temas de conflicto de intereses, actividades externas y posibles acusaciones recibidas en dicha dirección.

Las políticas sobre igualdad de oportunidades y orientación sobre discriminación sexual de SCOTTISHPOWER definen el procedimiento formal para presentar una queja dentro de la empresa. Los empleados pueden presentar quejas a cualquier directivo

o utilizar un procedimiento formal para tratar el asunto de forma confidencial. Estas políticas se aplican a los trabajadores de la empresa, contratistas y consultores también.

En IBERDROLA USA las políticas sobre igualdad de oportunidades en el empleo, acoso y discriminación y acoso sexual en el lugar de trabajo definen el procedimiento formal a seguir dentro de la empresa para expresar una queja. Los empleados pueden presentar quejas a cualquier supervisor, un representante de Recursos Humanos, un Oficial de Cumplimiento o pueden manifestar sus quejas a través de la Línea Ética. Recursos Humanos analizará y resolverá las quejas de los empleados de forma confidencial.

Las empresas de Brasil, que tienen su propio código de conducta, disponen de procedimientos similares para asegurar su cumplimiento. El código es difundido entre todos sus profesionales y la Dirección de Recursos Humanos actúa cuando recibe la notificación de que se ha producido una violación de los mismos.

Para más detalles, puede consultarse la web corporativa (www.iberdrola.com).

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.

d) Formación y sensibilización

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

Los indicadores de desempeño del aspecto “Educación y formación” del presente informe recogen las principales características de la formación.



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.



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. Están formadas por igual número de representantes de la empresa y de los trabajadores.
- En SCOTTISHPOWER, *The ScottishPower Company Consultative and Negotiating Machinery Constitution* permite a la empresa comentar y consultar con sus empleados todas las cuestiones que puedan resultar de su interés. Además existen una Subcomisión de Desarrollo de políticas, un Comité de Seguridad y Salud y una subcomisión de Pensiones.
- Las empresas que forman parte de IBERDROLA USA disponen de diversos comités mixtos para tratar temas de interés mutuo y velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos por las empresas.
- Las empresas del IV Convenio Colectivo en España e IBERDROLA Ingeniería y Construcción asumieron el IV Acuerdo Nacional de Formación. Durante el año 2010 el Servicio Público de Empleo Estatal realizó una inspección sobre cursos pertenecientes al Plan de Formación de dicho ejercicio.
- En el año 2006, las sociedades IBERDROLA, IBERDROLA Generación e IBERDROLA

Distribución Eléctrica obtuvieron el certificado de Empresa Familiarmente Responsable, según la Norma 1000-1, otorgado por la Fundación + Familia y apoyado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Asimismo, en el año 2007 lograron dicha certificación las empresas IBERDROLA RENOVABLES e IBERDROLA Operación y Mantenimiento. En el año 2009, IBERDROLA Ingeniería y Construcción obtuvo su certificación. Los certificados tienen carácter trianual, con auditorías de mantenimiento anual. Todas las empresas certificadas superan cada año dichas auditorías. En la actualidad, IBERDROLA se ha adaptado a la norma 1000-3, cuyos requisitos incluyen la redacción e implantación de un **Protocolo de Acoso** incluyendo el seguimiento de nuevos indicadores. En el seguimiento de la gestión se ha conseguido la calificación de **Empresa Proactiva**. Para más detalles relacionados con la certificación de Empresa Familiarmente Responsable, puede consultarse el apartado correspondiente de la página web corporativa (www.iberdrola.com).

- En el ámbito de la formación, en el año 2007 se implantó un modelo único de gestión de la formación en IBERDROLA que dispone de la certificación correspondiente de AENOR que aplica a las sociedades: IBERDROLA, IBERDROLA Generación, IBERDROLA Distribución Eléctrica, IBERDROLA Operación y Mantenimiento, IBERDROLA RENOVABLES, e IBERDROLA Ingeniería y Construcción, y ha sido renovado en los ejercicios 2008, 2009 y 2010.
- A lo largo del año 2009, se lanzó un proyecto para integrar a SCOTTISHPOWER dentro de este modelo de gestión. Este proyecto ha finalizado a lo largo de 2010.
- En el ámbito de la prevención, en el año 2009 la entidad auditora externa TÜV-Rheinland realizó las auditorías reglamentarias bienales de los sistemas de gestión de la seguridad y salud laboral de IBERDROLA S.A., IBERDROLA Generación, IBERDROLA Distribución Eléctrica, IBERDROLA RENOVABLES, e IBERDROLA Operación y Mantenimiento esta auditoría válida por dos años sigue respaldando nuestro sistema de gestión de la Prevención de Riesgos laborales hasta 2011. En lo que respecta a la certificación OHSAS 18001:2007, en 2008 se realizó la auditoría del sistema de gestión de Prevención de Riesgos en las sociedades: IBERDROLA, IBERDROLA Generación, IBERDROLA Distribución Eléctrica, e IBERDROLA RENOVABLES, mientras que IBERDROLA Operación y Mantenimiento obtuvo su último certificado en 2009, en ambos casos la certificación el certificado es válida por tres años. En 2010 se han llevado a cabo las auditorías de seguimiento según el estándar OHSAS 18001:2007 en las cinco empresas del Grupo antes citadas.
- IBERDROLA Ingeniería y Construcción está certificada por la empresa auditora AUDELCO, empresa homologada por el Ministerio de Trabajo, para la norma OHSAS 18001 desde septiembre de 2002 y renueva este certificado cada tres años sometiendo el sistema a una auditoría anual de seguimiento. La última certificación obtenida es de diciembre de 2009, siendo válida hasta 2012.
- En SCOTTISHPOWER, el sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales implantado en cada negocio, es auditado por la organización corporativa de Seguridad y Salud de la empresa como parte del programa de evaluación de los Estándares del Grupo. Además, todos los negocios de SCOTTISHPOWER han sido certificados según el estándar OHSAS 18001, por las siguientes compañías externas: BM-TRADA, TÜV-Rheinland, Lloyd's Register, y AFAQ-EAQA.
- En IBERDROLA USA el sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo no es auditado de manera regular por agencias externas. IBERDROLA USA tiene procedimientos y programas específicos orientados a conseguir el cumplimiento de todos los requisitos legales y para alcanzar altos estándares de calidad en la actividad de prevención de riesgos, implementando al tiempo un mejor control de los trabajos con mayor riesgo. IBERDROLA USA comunica estas normas y procedimientos a cada miembro de su plantilla, comprobando periódicamente, mediante visitas de la Dirección a centros de trabajo, inspecciones y auditorías que son cumplidas. Inspectores independientes y representantes de compañías de seguros se han involucrado en el proceso de verificar la efectividad de los sistemas de Seguridad y Salud.
- En 2010, IBERDROLA USA completó nueve auditorías detalladas de Seguridad y Salud cubriendo 12 instalaciones o grandes centros (más del 25%).
- En IBERDROLA México, en el 2010 se realizaron auditorías según la norma OHSAS 18001 al sistema de seguridad y salud implantado en la empresa. Las empresas auditoras han sido AENOR y la Comisión Federal de Electricidad en las centrales Altamira y Tamazunchale.



f) Reconocimientos y éxitos

Durante 2010 se ha conseguido un clima social favorable, no habiéndose registrado en las empresas sobre las que el Grupo mantiene el control de gestión ningún conflicto laboral, como consecuencia de las políticas establecidas. En España, en el año 2010 se convocó, por parte de algunos sindicatos una huelga general a nivel del País Vasco y Navarra, en el mes de junio, y posteriormente a nivel nacional se convocó por los sindicatos mayoritarios otra huelga general, en el mes de septiembre, para manifestarse en contra de las políticas y medidas del gobierno en relación con la reforma laboral. En IBERDROLA se constituyeron los correspondientes comités de huelga en ambas ocasiones, y se negociaron los servicios mínimos para garantizar el servicio esencial que presta la Empresa a la comunidad, respetando siempre los derechos de los trabajadores y ciudadanos en general.

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 y tiene en consideración los riesgos asociados a la dimensión laboral de la Empresa.
- Proyecto Glocal. El Plan de Movilidad Internacional (Glocal), aprobado e implantado en septiembre de 2008 establece un marco de actuación común para todas las sociedades del Grupo promoviendo e impulsando la movilidad de los empleados entre países. Esto se realiza a través de diferentes programas que intentan dar cobertura tanto a las necesidades propias de los negocios como a las de desarrollo de nuestros profesionales.
- Dentro del Programa Internacional de Graduados, participan titulados superiores con poca experiencia profesional para fomentar la creación de una cultura internacional desde el inicio de su carrera. En el 2010 se han incorporado 31 graduados que han sido asignados a Reino Unido (14), EE.UU. (7), España (8), Portugal (1) y Alemania (1). A lo largo de un periodo de dos años, los participantes, tendrán la oportunidad de desarrollar sus habilidades y ampliar sus conocimientos sobre áreas funcionales o técnicas.
- Asimismo se realizan asignaciones de personal cualificado en ámbitos específicos de negocio, y directivos, para intercambiar experiencias. En 2010 ha habido más de 200 personas asignadas en 24 países en las diferentes modalidades: Programa de Desarrollo de Directivos, Asignaciones Internacionales por Proyectos y Oportunidades de Desarrollo Profesional.
- Procedimientos organizativos: En diciembre de 2010, IBERDROLA ha puesto en marcha un nuevo modelo de organización con el objetivo de crear una corporación única mundial e integrar todas las áreas de Negocio. El nuevo modelo tiene como propósito implantar una organización que sea compatible con la estructura de Gobierno del Grupo y hacerla acorde con la societaria. Además, la nueva organización adapta la Empresa a las necesidades de los países y servirá para dar una mejor respuesta a la dimensión internacional de la Compañía.

ASPECTOS ESPECÍFICOS DEL SECTOR ELÉCTRICO

EU14 Programas y procesos para garantizar la disponibilidad de una plantilla cualificada.

En el indicador LA11 se describen los programas de gestión de habilidades y formación que fomentan la empleabilidad de los trabajadores. Estos mismos programas permiten a IBERDROLA, como empresa que actúa en el sector eléctrico, la disponibilidad de una plantilla cualificada adaptada a las necesidades específicas de este sector.

IBERDROLA es una organización global con presencia en el entorno de 40 países. El equipo directivo del Grupo desempeña un papel decisivo en la gestión de una empresa de este tipo.

La Dirección de Desarrollo de Directivos ha trabajado durante 2010 en:

- La definición de un proceso global de Revisión del Talento, que pueda ser implantado en los diferentes negocios y funciones del grupo.
- La gestión de la formación y el desarrollo de los Directivos a nivel mundial, a través de la Escuela de Dirección integrada dentro del Campus IBERDROLA.

- El proceso de evaluación de los directivos de la Compañía *Leadership Development Review* (LDR) para conocer sus puntos fuertes y detectar áreas de mejora, tanto a nivel individual como global.

Los objetivos principales de esta iniciativa son difundir la cultura empresarial del Grupo IBERDROLA, desarrollar un modelo de liderazgo de acuerdo a la filosofía de la compañía, mejorar continuamente el conocimiento técnico y de mercado de cada directivo y consolidarse como un punto de intercambio internacional de conocimientos, experiencias y buenas prácticas, de acuerdo a la nueva dimensión del grupo.

La Escuela de Dirección organiza su actividad en torno a dos ejes:

- El programa de formación a directivos, para mantener actualizados las habilidades y conocimientos de negocio requeridos para el equipo de dirección.
- El programa de liderazgo para formar a los futuros líderes de IBERDROLA.

Las actividades impulsadas por la Escuela de Dirección en 2010 han sido:

- Ciclo de Conferencias para el Equipo Directivo.
- Lanzamiento de “e-leaders”, como espacio virtual de la Escuela de Dirección. Disponible en inglés y en español, con acceso desde los distintos portales del empleado o desde una dirección de internet.
- La participación de pre-directivos del Grupo procedentes de España, UK y USA en el Global Energy MBA de la Universidad de Warwick.
- El diseño y lanzamiento de la oferta formativa del Programa de Liderazgo. Se han definido dos programas in-company para el periodo comprendido entre 2010-2012. Cada programa va dirigido a un nivel diferente dentro de la población directiva:
 - >> Fundamentos de Liderazgo (Leadership Essentials), dirigido a los niveles más junior dentro de la carrera directiva, este programa está diseñado para ampliar la formación de los participantes aportándoles conocimientos sobre gestión y dirección en empresas que operan en un entorno multinacional.
 - >> International Leadership Program, dirigido a aquellos directivos consolidados y con recorrido dentro del grupo que desarrollan, o pueden desarrollar, funciones de ámbito global.

La definición de un taller sobre “Cultural Awareness”, para entender las diferencias culturales existentes entre los países en los que opera IBERDROLA, para ser más eficaces en el ámbito profesional.

EU15 Porcentaje de empleados que tienen derecho a la jubilación en los próximos 5 y 10 años, desglosado por categoría laboral y por región.

El porcentaje de empleados del perímetro social que tendrán posibilidad de jubilarse en los próximos cinco años es del 12,84%, siendo el 28,23% el porcentaje estimado en un horizonte de 10 años.

EMPLEADOS CON POSIBILIDAD DE JUBILARSE

| | EN LOS PRÓXIMOS 5 AÑOS (%) | | EN LOS PRÓXIMOS 10 AÑOS (%) | |
|----------------------------|----------------------------|---------------------|-----------------------------|---------------------|
| | 2010 | 2009 | 2010 | 2009 |
| España | 5,36 | 1,50 | 24,13 | 21,67 |
| Reino Unido | 6,53 | 6,49 | 17,96 | 17,75 |
| Estados Unidos de América | 41,29 | 45,22 | 63,86 | 65,49 |
| Latinoamérica | 24,20 | 21,49 ⁶⁴ | 34,54 | 38,84 ⁶⁴ |
| Grupo IBERDROLA RENOVABLES | 8,96 | 8,92 | 17,07 | 16,38 |
| Otros países | 3,23 | 2,79 | 4,85 | 4,27 |
| Perímetro Social | 12,84 | 13,27 | 28,23 | 29,46 |

⁶⁴ Los datos de Guatemala de 2009 se han incorporado al epígrafe “otros países”.

La información por categoría se encuentra disponible en la “Información Complementaria del Informe de Sostenibilidad 2010” en la página que también se indica en el “GRI Content Index”, ambos disponibles en **www.iberdrola.com**.

EU16 Políticas y requisitos en relación con la seguridad e higiene de los empleados propios y los empleados de los contratistas y subcontratistas.

En la página web corporativa (**www.iberdrola.com**) figuran publicadas la Política de Prevención de Riesgos Laborales de IBERDROLA, S.A. y la Política de Contratación y Relación con Proveedores de IBERDROLA, S.A.

Los restantes requerimientos exigidos en esta materia a la plantilla propia vienen detallados en los convenios colectivos de cada una de las empresas, así como en la normativa de carácter interno de cada una de las sociedades y ya ha sido detallada en apartados anteriores de este informe.

En lo que se refiere a contratistas y subcontratistas, las condiciones de contratación del Grupo IBERDROLA, disponibles en la web corporativa (**www.iberdrola.com**), especifican los requisitos que se exigen a las firmas que deseen participar en un proceso de compra con las empresas del Grupo. A modo de ejemplo, se citan a continuación algunos de los requisitos especificados en materia de seguridad y salud laboral:

- Los empleados de la contrata con funciones específicas de seguimiento y control de la prevención de riesgos laborales deberán acreditar la formación establecida a tales efectos en la legislación que les sea de aplicación.
- Los operarios de la contrata tendrán la formación necesaria para hacer frente a los riesgos propios de las instalaciones y de los trabajos a realizar. Cuando vayan a realizar trabajos con riesgo eléctrico, sobre instalaciones eléctricas o en su proximidad, contarán con la formación indicada en el R.D. 614/2001 y de igual forma el personal tendrá una formación específica para todos aquellos trabajos en los que la legislación vigente lo exija.
- Al presentar la oferta, se facilitará un informe de la accidentalidad del contratista en los últimos tres años anteriores, especificando la del colectivo o sección del contratista dedicados a los trabajos ofertados o afines.
- Durante la realización de la obra o servicio, el contratista deberá adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones y las de las empresas con las que hubiese subcontratado.
- El contratista será el responsable de las condiciones de seguridad durante el periodo de ejecución de la obra o servicio y de las medidas complementarias que sean necesarias para el correcto cumplimiento del objeto contractual.
- En el caso en que el contratista subcontrate obras o servicios asociados está obligado a exigir a los subcontratistas el cumplimiento de todo lo dispuesto en la legislación al respecto.



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. En el mismo se indica el porcentaje que este perímetro supone sobre el total de empleados equivalentes de IBERDROLA y sus empresas filiales y participadas.

La información que se facilita a continuación es la correspondiente a todo el perímetro social. La información por área geográfica se encuentra disponible en la "Información Complementaria del Informe de Sostenibilidad 2010" en la página que también se indica en el "GRI Content Index", ambos disponibles en www.iberdrola.com.

Aspecto: Empleo

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

TRABAJADORES DE PLANTILLA

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Nº total de trabajadores ⁶⁵ (perímetro social) | 28.519 | 30.964 | 30.481 |
| Por tipo de empleo | | | |
| A tiempo completo | 27.289 | 29.732 | 29.240 |
| A tiempo parcial | 1.230 | 1.232 | 1.241 |
| Por tipo de contrato | | | |
| Indefinido | 27.889 | 30.217 | 29.960 |
| Temporal | 630 | 747 | 521 |

Nota: La información por área geográfica se encuentra disponible en la "Información Complementaria del Informe de Sostenibilidad 2010" en la página que también se indica en el "GRI Content Index", ambos disponibles en www.iberdrola.com.

65 El número total de trabajadores y la definición del perímetro social están en los apartados 2.8 y 3.6, respectivamente.

TRABAJADORES DE CONTRATAS

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|------|
| Nº total de trabajadores (personas equivalentes) en el perímetro social | 18.235 | 14.136 | N/D |
| Nota: Información detallada no disponible. Se incorporará a medio plazo en futuros Informes. | | | |

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

BAJAS DE PERSONAL

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|---------------|
| Nº total de trabajadores (perímetro social) | 3.705 | 1.909 | 1.854 |
| Por sexo Nº bajas (porcentaje) | | | |
| Hombres | 2.710 (12,64%) | 1.339 (5,78%) | 1.217 (5,37%) |
| Mujeres | 995 (14,06%) | 570 (7,30%) | 637 (8,17%) |
| Por tramo de edad Nº bajas (porcentaje) | | | |
| Hasta 30 años | 690 (23,54%) | 653 (12,97%) | 784 (14,17%) |
| Entre 31 y 50 años | 1.222 (10,91%) | 742 (4,50%) | 744 (4,55%) |
| Mayor de 50 años | 1.793 (24,50%) | 514 (5,44%) | 326 (3,79%) |
| Por sexo y tramo de antigüedad Nº bajas (porcentaje) | | | |
| Hombres | | | |
| Hasta 10 años | 1.241 (33,50%) | 1.024 (53,64%) | 972 (52,43%) |
| Entre 11 y 20 años | 191 (5,14%) | 57 (2,99%) | 50 (2,70%) |
| Mayor de 20 años | 1.278 (34,50%) | 258 (13,51%) | 195 (10,52%) |
| Mujeres | | | |
| Hasta 10 años | 531 (14,33%) | 463 (24,25%) | 553 (29,83%) |
| Entre 11 y 20 años | 108 (2,92%) | 37 (1,94%) | 40 (2,16%) |
| Mayor de 20 años | 356 (9,62%) | 70 (3,67%) | 44 (2,37%) |
| Nota: La información por área geográfica se encuentra disponible en la "Información Complementaria del Informe de Sostenibilidad 2010" en la página que también se indica en el "GRI Content Index", ambos disponibles en www.iberdrola.com . | | | |



Se estima que en el año 2010, las empresas del Grupo IBERDROLA subcontrataron el equivalente a 2.401.705 jornadas de trabajo.

EU17 Días trabajados por los empleados de contratistas y subcontratistas que participan en actividades de construcción, operación y mantenimiento.

Se estima que en el año 2010, las empresas del Grupo IBERDROLA subcontrataron el equivalente a 2.401.705 jornadas de trabajo. En la actualidad, los sistemas utilizados por cada una de las compañías para realizar el seguimiento de este concepto siguen criterios diferentes que no permiten consolidar la información con el detalle solicitado. Esta información se incorporará a medio plazo en futuros informes.

EU18 Porcentaje de los empleados de contratistas y subcontratistas que han recibido formación adecuada en materia de seguridad e higiene.

Se considera que el 100% de los empleados de contratistas y subcontratistas de las empresas del Grupo, cualquiera que sea su categoría, han recibido la formación adecuada en materia de seguridad e higiene. Ello se deduce de la necesidad de que los contratistas y subcontratistas que deseen participar en un proceso de compra con las empresas del Grupo deben cumplir todos los requisitos establecidos en las condiciones de contratación del Grupo IBERDROLA, disponibles en la página web corporativa (www.iberdrola.com), resumidos en el punto EU16.

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, así como en IBERDROLA Ingeniería y Construcción, SCOTTISHPOWER, IBERDROLA USA e IBERDROLA México 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.

En general, los convenios colectivos resultan de aplicación a todos los trabajadores que prestan servicio bajo la dependencia y por cuenta de las sociedades del Grupo, independientemente de la modalidad contractual concertada, el grupo profesional asignado, la ocupación o el puesto de trabajo desempeñado.

Sin embargo, cuestiones relacionadas con la propia organización empresarial, con la legislación de cada país, o incluso con los usos y costumbres de los países, hacen que determinados colectivos quedan expresamente excluidos del alcance de los convenios colectivos: por ejemplo, en España quedan fuera del convenio los directivos, razón por la cual los porcentajes indicados en el cuadro no alcanzan el 100%.

EMPLEADOS CUBIERTOS POR UN CONVENIO COLECTIVO EN EL PERÍMETRO SOCIAL

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|-------------------------|--------|--------|--------|
| Número de empleados | 22.714 | 24.181 | 24.651 |
| Porcentaje de empleados | 79,64 | 78,09 | 80,87 |

La información relativa a este indicador se completará a medio plazo en futuros informes.

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.

EMPLEADOS REPRESENTADOS EN COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD (%)

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|------------------|-------|-------|-------|
| Perímetro social | 95,15 | 94,88 | 94,51 |

Nota: La información por área geográfica se encuentra disponible en la "Información Complementaria del Informe de Sostenibilidad 2010" en la página que también se indica en el "GRI Content Index", ambos disponibles en www.iberdrola.com.

Las empresas firmantes del IV Convenio Colectivo cuentan con un comité central que coordina las actividades de los 40 comités locales de seguridad y salud a los que están asignados todos los centros de trabajo y unidades administrativas.

En SCOTTISHPOWER, el Comité de Gobierno de Seguridad y Salud es responsable de la estrategia general y de las líneas directrices en la materia, está constituido por miembros del equipo directivo de SCOTTISHPOWER y por especialistas clave en Seguridad y Salud Laboral de los negocios. Tiene como soportes a la Junta de Seguridad y Salud, que le proporciona apoyo técnico y consejo, y al Consejo de Seguridad y Salud que actúa como foro para la consulta con los representantes de los trabajadores de los asuntos relacionados con la Seguridad y Salud. Además, cada Área de Negocio dispone de su propio comité de Seguridad y Salud.

En IBERDROLA USA, en todos los negocios de las empresas hay comités para supervisar las tareas que implican mayores riesgos. Los sindicatos y directivos de cada empresa se involucran en la Seguridad y Salud en el Trabajo a través de su participación en dichos Comités y reuniones periódicas de Seguridad.

En IBERDROLA México existe una comisión mixta de seguridad e higiene en cada instalación, reguladas por la norma mexicana NOM-029-STPS y por el convenio colectivo de trabajo.

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

ACCIDENTALIDAD Y ABSENTISMO EN EL PERÍMETRO SOCIAL (Personal propio)

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|----------------------------------------|----------|----------|----------|
| Nº de accidentes | 690 | 800 | 583 |
| Con fallecimiento | 0 | 0 | 0 |
| Con Baja | 185 | 178 | 143 |
| Sin Baja | 505 | 622 | 440 |
| Nº de días perdidos | 9.614 | 5.030 | 6.000 |
| Ratio accidentados (IR) | 0,65 | 0,65 | 0,66 |
| Ratio enfermedades profesionales (ODR) | 0,04 | 0,02 | 0,21 |
| Ratio de días perdidos (LDR) | 33,63 | 18,32 | 27,58 |
| Absentismo | | | |
| Nº bajas al año | 28.380 | 32.208 | 14.652 |
| Jornadas perdidas | 232.518 | 234.214 | 234.053 |
| Personas equivalentes | 637,04 | 641,68 | 641,25 |
| Ratio de absentismo (AR) | 6.989,81 | 7.155,16 | 8.583,65 |

Nota: La información por área geográfica se encuentra disponible en la "Información Complementaria del Informe de Sostenibilidad 2010" en la página que también se indica en el "GRI Content Index", ambos disponibles en www.iberdrola.com.

ACCIDENTALIDAD Y ABSENTISMO EN EL PERÍMETRO SOCIAL (Personal de contratas)

| | 2010 | 2009 |
|----------------------|--------|--------|
| Nº de accidentes | 495 | 532 |
| Con fallecimiento | 8 | 6 |
| Con Baja | 231 | 297 |
| Sin Baja | 256 | 229 |
| Nº de fallecimientos | 11 | 7 |
| Nº de días perdidos | 34.380 | 41.459 |

Nota: No se dispone de información consolidada de ejercicios anteriores al 2009.

Además de los indicadores mencionados en España se consideran relevantes los siguientes indicadores: índice de frecuencia, índice de gravedad e índice de incidencia. En la "Información Complementaria del Informe de Sostenibilidad 2010" se facilita el detalle completo de estos índices, en las páginas también indicadas en el "GRI Content Index", ambos disponibles en www.iberdrola.com.

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

La mayoría de las empresas del Grupo IBERDROLA realizan el seguimiento preventivo de la salud de sus trabajadores. En materia de salud laboral los servicios médicos propios



son los responsables de vigilar la salud de los empleados a través de la realización de exámenes médicos periódicos con campañas sanitarias y de vacunación para prevenir patologías específicas, prestando la atención sanitaria precisa ante la aparición de cualquier problema de salud de los trabajadores durante su periodo de trabajo. En términos generales, IBERDROLA considera que en el desarrollo de sus actividades los trabajadores no están expuestos a enfermedades específicas que puedan considerarse de alto nivel de incidencia o de alto riesgo.

En las empresas de IBERDROLA Grupo España, en el año 2010, además de los reconocimientos periódicos de los trabajadores, en los cuales se pueden incluir determinadas pruebas para la detección precoz de dolencias como el cáncer de próstata, arteriosclerosis, diabetes, hipertensión arterial y el tabaquismo, se ha iniciado el estudio de los riesgos psicosociales en el colectivo de sus trabajadores. En función de los resultados y de la posible incidencia en el colectivo mencionado, se diseñará el protocolo adecuado de vigilancia de la salud para paliar o corregir los efectos de este tipo de riesgos en los trabajadores.

Con respecto al VIH/SIDA la incidencia es muy escasa y se trata de manera individualizada, manteniendo un completo nivel de confidencialidad. Además de la campaña de vacunación contra la gripe estacional, en España se han realizado campañas informativas para concienciar a los empleados y se ha facilitado a toda la plantilla material formativo para ayudar a interiorizar la prevención dentro de su actividad profesional, como por ejemplo una campaña contra el estrés, divulgativo de la clínica Mayo, y la campaña de verano centrada en los riesgos de las enfermedades cardíacas.

Finalmente, IBERDROLA tiene contratado para el personal, como complemento a la acción protectora de la Seguridad Social, una asistencia sanitaria adicional a través de una o varias compañías aseguradoras privadas.

En la actualidad, en materia de Prevención de Riesgos Laborales las empresas del Grupo IBERDROLA realizan programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos. Por ejemplo, en España se han impartido cursos para equipos de Protección Civil: bomberos, cuerpos de policía, etc. En el Reino Unido, SCOTTISHPOWER publica la revista "Wellbeing", con contenidos dedicados al ámbito de la prevención de riesgos en la salud de los empleados y de sus familias, que en el año 2010 se ha orientado principalmente a los riesgos asociados al sobrepeso y la diabetes. También se han revisado y mejorado los planes de continuidad de los negocios asociados a pandemias por gripe, evaluando su operatividad y adoptando las recomendaciones de mejores prácticas lanzadas por la Organización Mundial de la Salud y agencias gubernamentales de Salud, facilitando y comunicando a empleados y sus familias asesoría para la prevención y control de estas dolencias.

En IBERDROLA USA, se ofrece a sus empleados un seguro médico personal como un beneficio social. En el plano operativo, se ha ampliado el plan de actuación ante pandemias para que incluya todas las enfermedades infecciosas, al tiempo que continúan con sus planes de prevención de la gripe estacional y con los planes de información sobre salud para todos los empleados.

En IBERDROLA México se han realizado campañas antitabaco, prevención de la diabetes, obesidad, fomento del deporte y buena alimentación así como informativas en relación con la prevención y tratamiento del SIDA". Igualmente, se hace el seguimiento a la salud de los trabajadores mediante un programa anual de exámenes médicos y un plan personalizado elaborado por los médicos de las instalaciones. En 2010 ha continuado la campaña de vacunación contra la gripe A.

Todas las empresas participadas en Brasil, excepto los operadores de las centrales de generación, han realizado actividades complementarias en el ámbito de prevención de la salud, tales como vacunaciones contra la gripe y la hepatitis.

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

De acuerdo con el principio de integración de la prevención de riesgos laborales, es la propia organización jerárquico-funcional de cada empresa la encargada de hacerla efectiva y la responsable de cumplir y hacer cumplir las normas de seguridad y salud en su ámbito de actuación. Los órganos de coordinación y seguimiento de la implantación de criterios y procedimientos preventivos son las Juntas Coordinadoras de Prevención,

en estrecha relación con el Servicio de Prevención Mancomunado de IBERDROLA, IBERDROLA Distribución Eléctrica, IBERDROLA Generación, IBERDROLA Operación y Mantenimiento e IBERDROLA RENOVABLES.

Las empresas firmantes del IV Convenio Colectivo cuentan con un comité central que coordina las actividades de los 40 comités locales de seguridad y salud a los que están asignados todos los centros de trabajo y unidades administrativas. Estos comités están constituidos de acuerdo con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y tienen carácter paritario, entre la empresa y los trabajadores. En el año 2010, los comités se han reunido trimestralmente y han sido el órgano más importante de consulta, participación y control del sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales, siendo el foro en el que se han establecido los acuerdos formales con los sindicatos sobre esta materia.

Cada una de las empresas citadas, dispone de un *Plan de Prevención de Riesgos Laborales* y de 16 Procedimientos específicos que describen el sistema de gestión de prevención de riesgos laborales implantado y auditado; destaca el *Procedimiento de gestión, investigación y contabilización de accidentes laborales, enfermedades profesionales e incidentes*, que asegura el cumplimiento de la legalidad y la adecuada comunicación al Servicio de Prevención, a la autoridad laboral y a los representantes de los trabajadores de las incidencias que puedan producirse. Los comités de seguridad y salud realizan el seguimiento de la accidentalidad y sus causas.

En SCOTTISHPOWER, la Política de Seguridad y Salud Laboral recoge los principios de la Compañía para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y cumplir las expectativas de mejora continua de la actividad de seguridad y salud laboral. Cada Unidad de Negocio dispone de procedimientos específicos y guías de actuación diseñadas para atender las necesidades y requerimientos de la operación habitual.

El Comité de Gobierno de Seguridad y Salud es responsable de la estrategia general y de las líneas directrices en la materia, está constituido por miembros del equipo directivo de SCOTTISHPOWER y por especialistas clave en Seguridad y Salud Laboral de los negocios. Tiene como soportes a la Junta de Seguridad y Salud, que le proporciona apoyo técnico y consejo, y al Consejo de Seguridad y Salud que actúa como foro para la consulta con los representantes de los trabajadores de los asuntos relacionados con la Seguridad y Salud.

Las relaciones con el Gobierno y Agencias de Apoyo Gubernamentales se llevan a través de la Asociación Industrial de Redes de Transporte de Energía, Comité de Seguridad y Salud y al nivel de negocio por medio de reuniones periódicas informales. Este enfoque promueve un diálogo constructivo y profesional en todos estos asuntos.

Los resultados en Seguridad y Salud son medidos y controlados por medio de una serie de indicadores clave. Estos indicadores son analizados y se informa de ellos al Comité Ejecutivo del negocio con periodicidad mensual, trimestral y anual. Los accidentes significativos e incidentes son investigados en profundidad y en los casos en que se considere oportuno se puede constituir un Panel de Investigación para preparar conclusiones y hacer recomendaciones de mejora.

En IBERDROLA USA, cada compañía es responsable de la implantación del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo de IUSA y de adaptar e implementar los siguientes procedimientos: (1) Liderazgo y participación del empleado en Seguridad y Salud Laboral, (2) Revisión de tareas, (3) Control de riesgos y Prevención, (4) Formación en Seguridad y Salud Laboral.

En todos los negocios de las empresas de IBERDROLA USA hay normas diseñadas para supervisar las tareas que implican mayores riesgos. Sindicatos y directivos están implicados en el proceso de desarrollar nuevas normas o en cambiar las que ya existen.

Los sindicatos y directivos de cada empresa se involucran en la Seguridad y Salud en el Trabajo a través de su participación en Comités y reuniones periódicas de Seguridad. Se invita a los representantes de los sindicatos a participar en el desarrollo de procedimientos y en la revisión de las investigaciones de incidentes relacionados con la Seguridad en el Trabajo.

La mejora continuada en las actividades preventivas es un objetivo principal de toda la organización. Cada empresa establece objetivos anuales a los que se hace un seguimiento mensual. El nivel de consecución de dichos objetivos es un factor clave para evaluar la gestión de cada empresa en IBERDROLA USA.

Para facilitar la coordinación y la transmisión de las mejores prácticas a través de toda la organización, se tienen frecuentes reuniones de equipos de trabajo presididas por el Director de Medio Ambiente, Seguridad y Salud.

En IBERDROLA México existe una comisión mixta de seguridad e higiene en cada

instalación, reguladas por la norma mexicana NOM-029-STPS y por el convenio colectivo de trabajo. Las comisiones se reúnen mensualmente de forma ordinaria y extraordinaria cuando ocurre un accidente.

En IBERDROLA México se han realizado campañas antitabaco, prevención de la diabetes, obesidad, fomento del deporte y buena alimentación así como informativas en relación con la prevención y tratamiento del SIDA.

Se da seguimiento a la salud de los trabajadores mediante un programa anual de exámenes médicos y un plan personalizado elaborado por los médicos de las instalaciones.

El 95% de los empleados de Brasil disponen de comités mixtos de seguridad e higiene que se reúnen con periodicidad para tratar asuntos de mutuo interés relacionados con la evolución de la actividad preventiva.

Aspecto: Formación y educación

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

FORMACIÓN EN EL PERÍMETRO SOCIAL

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|---------------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Horas totales de formación | 1.024.880 | 1.200.016 | 1.106.344 |
| Directivos | 45.381 | 61.502 | 45.431 |
| Titulados superiores | 236.344 | 240.467 | 252.691 |
| Titulados medios | 253.201 | 305.407 | 238.053 |
| Profesionales de oficio | 489.953 | 593.090 | 570.169 |
| Promedio de horas por empleado | | | |
| Directivos | 31,82 | 34,57 | 28,93 |
| Titulados superiores | 44,53 | 41,04 | 49,98 |
| Titulados medios | 43,36 | 46,65 | 42,75 |
| Profesionales de oficio | 31,83 | 35,32 | 41,03 |

Nota: La información por área geográfica se encuentra disponible en la "Información Complementaria del Informe de Sostenibilidad 2010" en la página que también se indica en el "GRI Content Index", ambos disponibles en www.iberdrola.com.

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

IBERDROLA trabaja para que sus empleados dispongan de la formación necesaria para atender no sólo a los requerimientos actuales de su puesto de trabajo, sino también hacer frente a las exigencias de futuro derivadas de la puesta en servicio de nuevas tecnologías, equipos, instrumentos, etc., o derivadas de la necesidad de asumir mayores responsabilidades (técnicas, de gestión de personas) en su ámbito de actuación. En estos planes no se prevén actualmente programas específicos para preparar la jubilación de los empleados.

Las empresas del IV Convenio Colectivo junto con IBERDROLA Ingeniería y Construcción dedican especial atención al desarrollo de programas de Formación Técnica (incluyendo formación específica de Ingreso y de Reciclaje), y de Prevención de Riesgos y Salud Laboral, hasta el punto de que estas áreas suponen conjuntamente alrededor del 70% de la actividad formativa en IBERDROLA. Otros programas se enmarcan en áreas de conocimiento también muy importantes como son Calidad, Medio Ambiente, Idiomas, Sistemas de Gestión de la Información, y Habilidades de Gestión.

En 2010, se ha registrado una actividad particularmente intensa en el marco del Programa SAVIA, programa de Desarrollo Profesional basado en Competencias (Generales y Técnicas) y destinado al colectivo de Técnicos, tras su lanzamiento a finales del año 2009.

Las personas del mencionado colectivo han podido acceder a una oferta de recursos muy flexible, con acciones de desarrollo de muy distintas metodologías y formatos: Actividades en el propio Puesto o Entorno de trabajo, Rutas de Desarrollo (con varias jornadas presenciales), Acciones Formativas, y otros Recursos Complementarios (Conferencias, Talleres presenciales, Módulos Virtuales, Píldoras audiovisuales breves, lecturas, etc.)

Por otro lado, en 2010 se han realizado varios Programas destinados a las personas con Potencial de Desarrollo Directivo: Formación en Hábitos de Eficiencia Personal e Interpersonal, Programa de Módulos (cubriendo contenidos de Estrategia, Económico-Financieros, Liderazgo, etc.), y Jornadas de Continuidad para Ex-alumnos del Master MBA In Company de Gestión de Empresas Energéticas (en colaboración con la Universidad Antonio de Nebrija).

En el contexto del impulso a iniciativas de Formación y Desarrollo en el plano internacional, a lo largo de 2010 se ha progresado en el trabajo iniciado el año anterior en lo referente al estudio sobre el Desarrollo de Competencias (modelos, programas, recursos, etc.) en las diferentes empresas del Grupo al objeto de avanzar en la convergencia entre ellas. Estas vías de colaboración e intercambio entre las distintas empresas del Grupo se han hecho extensivas también a contenidos relacionados con la Formación Técnica (presencial –se han impartido algunos cursos presenciales con alumnado de distintas nacionalidades–, y también virtual) y con programas para personas con Potencial Directivo. Asimismo, merece destacarse que el Módulo de Acogida Global, diseñado en formato virtual en castellano e inglés en el año 2009 e inicialmente dirigido a los nuevos empleados de todo el Grupo, ha pasado a estar disponible en 2010 para todos los empleados del mismo, en su objetivo de fomentar el sentido de integración y pertenencia al Grupo IBERDROLA en su dimensión global.

En 2010 se han realizado varias sesiones de trabajo con SCOTTISHPOWER, IBERDROLA USA, e IBERDROLA México, en los diferentes países, para intercambiar conocimiento, información y experiencias en el ámbito de la formación.

SCOTTISHPOWER dispone de programas formativos específicos para mejorar las habilidades de sus empleados. Estos programas están dirigidos a toda la plantilla. La política educativa pone de relieve la importancia de garantizar que los empleados dispongan de los conocimientos adecuados para realizar sus funciones con eficacia. SCOTTISHPOWER mantiene un proceso de revisión del grado de desarrollo de todos los empleados (EDR) que evalúa el talento, para detectar personas con alto potencial, definir planes de sucesión y establecer las necesidades de desarrollo de toda la plantilla. Los requisitos individuales de formación para los empleados se incorporan en los planes anuales de formación empresarial. Algunos requisitos se cubren con programas formativos de carácter global, otros se atienden con programas formativos a medida. Cuando se trata de desarrollar demandas muy específicas, se realizan programas de desarrollo individual.

Entre los programas formativos con los que cuenta SCOTTISHPOWER, cabe destacar:

- *People Leader Program*. Es un programa para dar soporte a los nuevos líderes cuando comienzan su carrera. Consta de cuatro módulos independientes: Tu papel como líder, Gestión de la Salud y seguridad, Gestión del Desempeño, Relaciones interpersonales.
- *Visionaries–Benchmark for Business Program*. Conferencias impartidas por líderes de primera fila para compartir ideas renovadoras sobre el futuro de los negocios.
- *Graduate Development*: El objetivo de este programa es facilitar un entorno de aprendizaje en el que los participantes puedan desarrollar habilidades de negocio y personales para convertirse en gestores eficaces y líderes en el futuro. Este programa está compuesto por los siguientes módulos: Desarrollo de Graduados de alto nivel.
- *Apprentice Programme*: Es un programa de formación continua dentro del Negocio.

IBERDROLA USA dispone también de su catálogo formativo o de planes de formación para que sus empleados mejoren sus capacidades y puedan optar a puestos de mayor nivel. En ocasiones, en IBERDROLA USA estos programas formativos se realizan en colaboración con instituciones locales. IBERDROLA USA ha revisado el programa de gestión del desempeño para incluir competencias que estén alineadas con las de IBERDROLA en España. A lo largo del año 2011, se espera mejorar el modelo.



*IBERDROLA
trabaja para
que sus emplea-
dos dispongan
de la formación
necesaria para
atender a los
requerimientos
de su puesto
de trabajo y
hacer frente a
las exigencias
de futuro.*



En IBERDROLA México se desarrollan anualmente programas de capacitación enfocados a la mejora de las capacidades y de los trabajadores. Las empresas de Brasil también ofrecen formación para los trabajadores de nuevo ingreso, formación de reciclaje para los trabajadores que ya forman parte de su plantilla y programas de mejora de las competencias de todos sus empleados.

PROGRAMAS FORMATIVOS EN EL PERÍMETRO SOCIAL

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|------------------------------|-------|--------|--------|
| Asistentes a cursos internos | 2.756 | 26.981 | 11.315 |
| Asistentes a cursos externos | 4.623 | 6.846 | 11.194 |
| Periodos sabáticos | 0 | 0 | 0 |

Nota: La información por área geográfica se encuentra disponible en la "Información Complementaria del Informe de Sostenibilidad 2010" en la página que también se indica en el "GRI Content Index", ambos disponibles en www.iberdrola.com.

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

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO Y DESARROLLO EN EL PERÍMETRO SOCIAL

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|----------------------------------------------------|-------|-------|-------|
| % de empleados que tienen revisiones por desempeño | 80,61 | 72,59 | 71,68 |

Nota: La información por área geográfica se encuentra disponible en la "Información Complementaria del Informe de Sostenibilidad 2010" en la página que también se indica en el "GRI Content Index", ambos disponibles en www.iberdrola.com.

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.

TRABAJADORES DE PLANTILLA

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|-----------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Nº total de trabajadores⁶⁶ (perímetro social) | 28.519 | 30.964 | 30.481 |
| Por sexo | | | |
| Hombres | 21.444 | 23.161 | 22.683 |
| Mujeres | 7.075 | 7.803 | 7.798 |
| Por categoría profesional | | | |
| Directivos | 1.552 | 1.766 | 1.825 |
| Titulados superiores | 5.798 | 5.859 | 5.452 |
| Titulados medios | 6.127 | 6.547 | 6.254 |
| Profesionales de oficio | 15.042 | 16.792 | 16.950 |
| Por tramo de edad | | | |
| Hasta 30 años | 4.234 | 5.034 | 5.533 |
| Entre 31 y 50 años | 15.502 | 16.475 | 16.351 |
| Mayor de 50 años | 8.783 | 9.455 | 8.597 |

Nota: La información por área geográfica se encuentra disponible en la "Información Complementaria del Informe de Sostenibilidad 2010" en la página que también se indica en el "GRI Content Index", ambos disponibles en www.iberdrola.com.
66 El número total de trabajadores y la definición del perímetro social están en los apartados 2.8 y 3.6, respectivamente.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Nº de miembros del Consejo | 14 | 15 | 15 |
| Por sexo | | | |
| Hombres | 11 | 13 | 13 |
| Mujeres | 3 | 2 | 2 |
| Por tramos de edad | | | |
| Hasta 30 años | 0 | 0 | 0 |
| Entre 31 y 50 años | 3 | 3 | 3 |
| Mayor de 50 años | 11 | 12 | 12 |

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, etc.

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

De acuerdo con el artículo 10 del Código Ético, en sus apartados 1 y 2, el Grupo IBERDROLA promueve la no discriminación por razón de raza, color, nacionalidad, origen social, edad, sexo, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición personal, física o social de sus profesionales, así como la igualdad de oportunidades entre los mismos.

En particular, el Grupo promoverá la igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción de profesionales y a las condiciones de trabajo, así como, al acceso a bienes y servicios y su suministro.

RELACIÓN DE SALARIO ENTRE HOMBRES Y MUJERES EN EL PERÍMETRO SOCIAL (%)

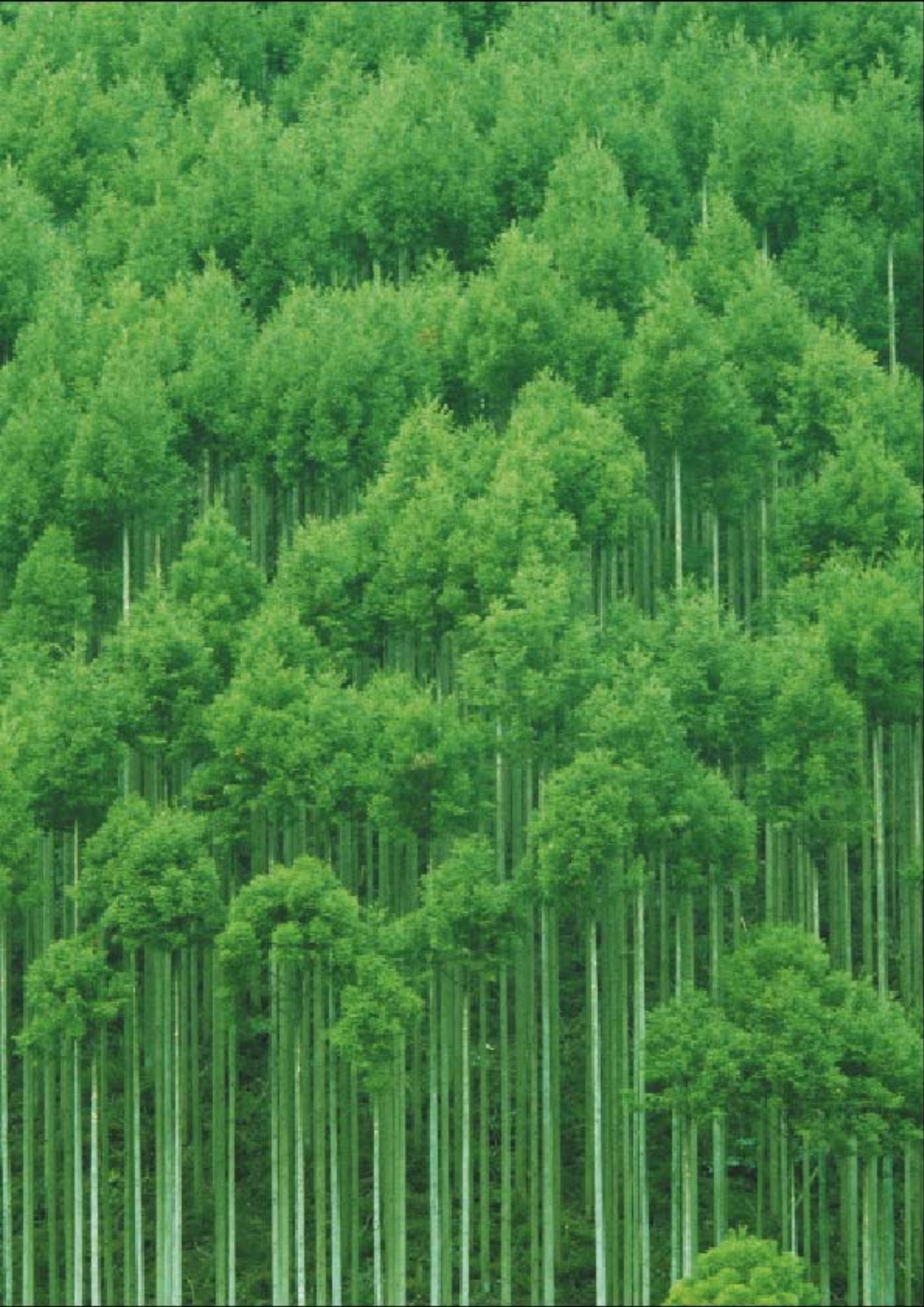
| | 2010 | 2009 | 2008 |
|---------------------------|--------|--------|--------|
| Por categoría profesional | | | |
| Titulados superiores | 123,63 | 122,04 | 117,87 |
| Titulados medios | 92,07 | 98,07 | 94,38 |
| Profesionales de oficio | 109,90 | 106,58 | 102,64 |

Nota: La información por área geográfica se encuentra disponible en la "Información Complementaria del Informe de Sostenibilidad 2010" en la página que también se indica en el "GRI Content Index", ambos disponibles en www.iberdrola.com.

Aunque los resultados estadísticos parecen contradecir la declaración del Código Ético, la justificación de las diferencias entre los salarios de hombres y mujeres es consecuencia de la estructura de la plantilla, dado que en cada categoría profesional se encuentran agrupados:

- distintos niveles profesionales con diferente proporción entre hombres y mujeres, y
- colectivos que pertenecen a distintas áreas geográficas, por lo que se requiere la aplicación de tipos de cambio que permitan agregar los datos.

Ello da lugar a que la relación salarial considerada de forma agregada presenta las diferencias reflejadas en el cuadro anterior.



DERECHOS HUMANOS

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 General 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 los 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 su versión íntegra o en resumen, en la página web de la Compañía, www.iberdrola.com.

Para llevar a la práctica esta cultura, IBERDROLA dispone de un Código Ético que regula los comportamientos de todos los profesionales del Grupo y, en concreto, los relacionados con la defensa de los derechos humanos, estableciendo también mecanismos de supervisión y medidas disciplinarias.

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.



IBERDROLA
dispone de un
Código Ético
que regula los
comportamientos
de todos los
profesionales
del Grupo y, en
concreto, los
relacionados
con la defensa
de los derechos
humanos.



b) Aprovisionamientos

IBERDROLA ha venido desarrollando en estos años mecanismos que aseguran una gestión responsable en la cadena de suministro, lo que ha permitido afrontar el proceso de globalización e internacionalización con la confianza de que los valores y compromisos son transmitidos a los proveedores, independientemente de su ubicación geográfica o área de actividad.

La Dirección de Compras ha adoptado un compromiso firme y proactivo a todos los niveles, desarrollando un plan de adopción e implantación de medidas sostenibles en la cadena de suministro, haciendo partícipe al proveedor desde la primera toma de contacto con la Compañía.

La Política de 136 Contratación y Relación con los Proveedores, aprobada por el Consejo de Administración de la Compañía, recoge el compromiso de impulsar el cumplimiento 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 las Naciones Unidas.

Las licitaciones realizadas por IBERDROLA contienen cláusulas contractuales que obligan a las partes a actuar dentro de exigentes niveles de seguridad, prevención de riesgos laborales y respeto ambiental y, desde 2008, las Condiciones de Contratación del Grupo incorporan cláusulas específicas de responsabilidad social corporativa del proveedor.

Las políticas y condiciones de contratación de IBERDROLA están disponibles en la página web corporativa (www.iberdrola.com).

Con el fin de conseguir la mejora continua en el colectivo de suministradores, se han definido objetivos anuales ligados a la retribución de la organización de Compras, centrados en la mejora del perfil del suministrador en el ámbito de responsabilidad social corporativa, que se han incorporado al cuadro de mando de Compras, con indicadores mensuales y ratios de mejora anual.

La diversidad del colectivo de suministradores actual y potencial, por razones de tamaño, sector, vinculación geográfica, etc., ha motivado la necesidad de definir iniciativas flexibles adaptadas al mercado local, o global, en cada momento.

Como ejemplo de ello, durante el ejercicio se ha realizado una campaña con los 100 proveedores con mayor volumen de contratación para recoger su inventario de emisiones de gases de efecto invernadero, indicando los beneficios relacionados con la responsabilidad ambiental, la identificación de ahorros de costes provocados por las emisiones, o la implantación de una gestión más sostenible.

En el ámbito de la formación, IBERDROLA ha contribuido en la elaboración y difusión de los "Cuadernos de trabajo de Responsabilidad Social Empresarial para la Pyme", cuya finalidad es la aplicación de un sistema metodológico sencillo que permita ir incorporando paulatinamente la responsabilidad social en la estrategia empresarial de la pyme, llegando a realizar y comunicar eficazmente su propia memoria de sostenibilidad.

Como consecuencia, la Dirección de Compras impulsa un acercamiento progresivo de la cadena de suministro hacia los parámetros sostenibles requeridos por la Compañía, causando un efecto multiplicador a lo largo de esta cadena.

Sistema de clasificación y diálogo con proveedores. Proceso de mejora continua

La Compañía adecúa 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. Los proveedores, tras haberse registrado en los sistemas de la Compañía, se evalúan teniendo en cuenta su eficiencia de gestión y su situación en las siguientes áreas:

- Calidad, seguridad y prevención de riesgos laborales, medio ambiente y responsabilidad social corporativa.
- Situación económico-financiera. Calificación crediticia y riesgo financiero.
- Referencias previas en el sector.

En España, el porcentaje de compras adjudicado en 2010 a proveedores clasificados asciende al 93,5%, lo que demuestra el profundo conocimiento que la Compañía tiene de este colectivo.



Durante 2010 se han realizado en España actividades de tracción en calidad, medio ambiente y de prevención de riesgos laborales entre aquellos proveedores relevantes que no tienen un sistema de gestión certificado por tercera parte y se han enviado más de 700 escritos a proveedores para incitarles a que se certifiquen en las áreas mencionadas. De las respuestas recibidas, 21% confirman que se han certificado, 25% están en fase de implantación u obtención de certificación y el 54% comunican la intención de certificarse durante el año siguiente.

La Compañía participa además en grupos externos de expertos que trabajan para avanzar progresivamente en la gestión responsable de las Compras, compartiendo con el sector las mejores prácticas en esta materia durante 2010 se ha lanzado un proyecto piloto del “Modelo de Clasificación Sostenible de Proveedores”. Esta metodología permite cuantificar la posición relativa de los proveedores con respecto al mercado en materia de sostenibilidad e integrarla dentro de los procesos de compra. El proveedor debe dar respuesta de su situación en áreas de la RSC: Liderazgo, Diálogo, Gestión y Comunicación.

En función del resultado obtenido, se clasifican los proveedores en: A+: Proveedores por encima de la media, A: Proveedores que tienen una puntuación dentro de la media, y B: Proveedores por debajo de la media

A cierre de 2010, la Compañía dispone de más de 600 informes de este modelo y durante 2011 se irá extendiendo paulatinamente a todo el colectivo de proveedores.

Para conocer el grado de satisfacción y las expectativas de sus empresas suministradoras, IBERDROLA realiza en determinados momentos la Encuesta de Satisfacción del Proveedor, estando previsto realizar una nueva edición a lo largo del año 2011.

RESPONSABILIDAD SOCIAL DESDE LA FUNCIÓN DE COMPRAS

LÍNEAS MAESTRAS ÁREA DE COMPRAS

- Seguir desarrollando el procedimiento de gestión responsable de la cadena de suministro y su verificación.
- Impulsar los aspectos de RSE y Reputación de una forma coherente y centralizada a nivel de Grupo en el área de Compras.
- Mejorar el conocimiento y la relación con los Grupos de Interés en el área de Compras.



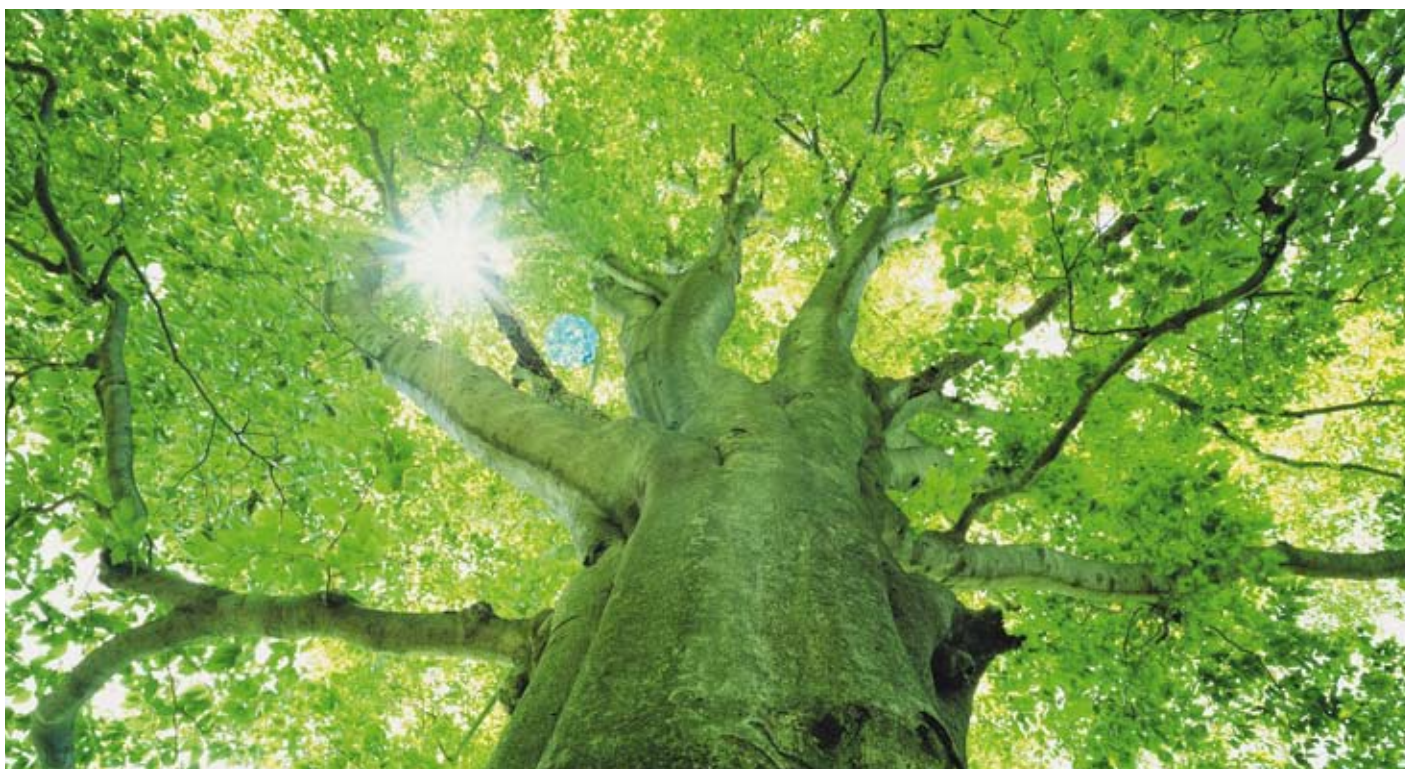
ACCIONES REALIZADAS

- Política de Contratación y Relación con los Proveedores.
- Requisitos exigidos a proveedores alineados con la Visión y Valores del Grupo.
- Proceso de mejora continua: Objetivos anuales ligados a retribución equipo de Compras.
- Acciones de tracción a proveedores para que se certifiquen en: Calidad, Medio Ambiente, Prevención de Riesgos e Impulso de la Responsabilidad Social en la cadena de suministro.
- Cláusulas de responsabilidad social corporativa exigibles al proveedor en las Condiciones de Contratación del Grupo IBERDROLA.
- Programa de Diversidad de Proveedores, específicamente diseñado para la actividad en Estados Unidos de América.
- Compras realizadas a Centros Especiales de Empleo.
- Existencia de un protocolo para detectar riesgo en proveedores.
- Campaña de medición en proveedores de las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Importantes vías para el diálogo y la comunicación: Portal del Proveedor en web corporativa, conferencias con entidades empresariales; reuniones con proveedores; buzón Desarrollo de Proveedores; Premio IBERDROLA al Suministrador del Año; Encuesta de satisfacción.

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 1999 y renovada en 2010, en base a la ISO 9001:2008, los protocolos de actuación están muy definidos e implantados. La contratación de los proveedores en materia de seguridad se lleva a cabo a través del Departamento de Compras conforme a los procedimientos de contratación existentes a



nivel corporativo. Es responsabilidad de la Dirección de Seguridad Corporativa la fijación de los requisitos y criterios que deben cumplir los proveedores para ser contratados, así como la evaluación de los mismos durante el desempeño de su contrato. Las evaluaciones de los proveedores se realizan periódicamente y tienen como finalidad identificar puntos de mejora que son tratados entre los responsables de seguridad de IBERDROLA y los propios proveedores.

El personal, tanto propio como subcontratado, está cualificado en sus funciones y refuerza sus conocimientos con un riguroso plan de formación, que conlleva una evaluación y seguimiento de la misma.

A través de las auditorías realizadas al efecto, tanto internas como externas, se puede conocer el estado de la seguridad y de la involucración del personal en cada centro de trabajo, detectando los puntos fuertes y reforzando los más débiles.

Igualmente, y con el fin de obtener un punto de vista objetivo, se realiza anualmente una encuesta de satisfacción, que ayuda a conocer la percepción respecto a la labor diaria en este área.

Las actuaciones en materia de seguridad en IBERDROLA se refieren tanto a la prestación de servicios de carácter preventivo, como a los de reacción, con los que se pretende garantizar la protección de sus activos y el normal desarrollo de las actividades de la Compañía, sin interferir en las misiones asignadas a las autoridades públicas.

El personal de seguridad al servicio de IBERDROLA, propio o subcontratado, evita el uso de la fuerza, empleándola única y exclusivamente en casos estrictamente necesarios y siempre de forma proporcional a la amenaza recibida, en defensa de la vida.

La política de seguridad de IBERDROLA facilita, mediante la implantación de procedimientos de seguridad específicos para cada situación, la adaptación a las realidades y características de los países en los que tiene presencia, ejerciendo la responsabilidad directa en aquellos casos en los que su representación sea mayoritaria, así como en aquellos otros en los que se le encomiende la gestión.

IBERDROLA pone de manifiesto que sus actividades no están desarrollándose en países envueltos en conflictos armados y, por lo tanto, no se contemplan los riesgos derivados de las posibles violaciones de derechos humanos que pudieran originarse ante estas situaciones, ante las que manifiesta su profundo rechazo.

El sistema de gestión de seguridad de IBERDROLA se encuentra en un proceso de revisión y actualización continuo, para acomodarse a las normas internacionales de derechos humanos en cada nueva acción que se pretenda acometer.



d) Comunidades locales

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, está 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. Este desarrollo se realizará en consecuencia con los requisitos de la norma AA1000, según se indica en el apartado 4.16 de este informe.

e) Responsabilidad de la organización

En el seguimiento de las políticas aprobadas, cada una de las sociedades 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. En consecuencia, los acuerdos de inversión que se llevan a la práctica no incorporan específicamente este tipo de cláusulas.

HR2 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas en consecuencia.

Desde 2008, las Condiciones de Contratación del Grupo incorporan cláusulas específicas de responsabilidad social corporativa del proveedor basadas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU, los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo y los principios del Pacto Mundial (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, etc.).

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.

Por estos motivos se considera que el 100% de los contratos o pedidos realizados en 2010 en el perímetro del informe, por un importe de 5.893 millones de euros (compras suministro general), incluyen cláusulas de derechos humanos.

Durante el ejercicio 2010 no se ha detectado ningún problema de derechos humanos en proveedores, ni se tiene constancia de prácticas que pudieran vulnerar el respeto a los derechos humanos en el área de Compras del Grupo IBERDROLA, por lo que no ha sido necesario cancelar ningún contrato por este motivo.

HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.

Los empleados de IBERDROLA han sido informados de la existencia de las diferentes políticas aprobadas por el Consejo de Administración y del Código Ético y todas las nuevas incorporaciones reciben, junto con su contrato, un ejemplar de dicho Código. Adicionalmente, este Código se encuentra disponible en el Portal del Empleado y en la página web de IBERDROLA, tanto para los empleados como para cualquier persona que desee tomar conciencia de las prácticas existentes en la Compañía.

La cultura empresarial respetuosa con los derechos humanos hace que no se considere necesario, hasta el presente, una formación específica sobre este tema, aunque puedan llevarse a cabo algunas actuaciones concretas como los cursos sobre “igualdad” que se impartieron como consecuencia del desarrollo del plan de Igualdad en España.

En el conjunto del Grupo IBERDROLA se han realizado 3.592 horas de formación en aspectos relevantes relacionados con los derechos humanos, con un porcentaje de asistencia del 18,93% de la plantilla.

Aspecto: No discriminación

HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.

En España no consta ninguna denuncia o conflicto por motivo de discriminación.

En Reino Unido, SCOTTISHPOWER ha recibido en el ejercicio 8 denuncias por discriminación. Tras el análisis de las mismas, se han aplicado medidas correctoras en dos, y se han cerrado definitivamente otras cuatro.

En IBERDROLA USA se han recibido y analizado, en el ejercicio, 68 denuncias por discriminación. Se han aplicado medidas correctoras a dos, se han puesto en marcha planes de corrección a otras dos y se han cerrado definitivamente tres.

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 pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

No se tiene conocimiento de actividades llevadas a cabo por las empresas del perímetro social en las que puedan considerarse en riesgo el derecho a la libertad de asociación o el de acogerse a los convenios colectivos. La información relativa a la gestión de esta cuestión se incorporará a medio plazo en futuros Informes.

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 Ético, 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 Ético, 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 no se obtiene de forma libre y voluntaria por el individuo.



Existe una creciente sensibilidad social en el ámbito del comportamiento de las empresas en el ejercicio de sus actividades en los países en desarrollo.



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 las empresas del perímetro social, IBERDROLA tiene 81 personas contratadas directamente para realizar actividades de seguridad, 14 de las cuales (17%) han recibido algún tipo de formación en derechos humanos en el ejercicio 2010.

Para llevar a cabo estas actividades, IBERDROLA utiliza los servicios de firmas especializadas que dan a sus profesionales la formación que se requiere para el desempeño de sus funciones. En el ejercicio 2010, han desarrollado este tipo de trabajo más de 1.200 personas subcontratadas, de las que algo más de 600 han recibido formación en derechos humanos, aproximadamente el 50% de los mismos.

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 Ético, 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 en 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.

Durante el ejercicio 2010, IBERDROLA considera que no se han producido violaciones en los derechos de las comunidades que puedan verse afectadas por sus actividades, aunque se hayan producido algunas incidencias como las que se describen a continuación:

En México se ha hecho necesario el recurso a la ayuda de la policía local para desbloquear el camino de acceso a algunas máquinas del parque eólico de La Ventosa, ante la oposición reiterada del propietario del terreno, y se han producido dos bloqueos de trabajo en la construcción del parque eólico La Venta III, debido a un conflicto entre transportistas en el que no ha sido necesaria la intervención de las autoridades locales.

En Estados Unidos, la construcción del proyecto Montague afecta a indígenas de las Tribus Confederadas de la Reserva India de Umatilla (CTUIR), por su impacto sobre un arbusto utilizado tradicionalmente como alimento. La Compañía ha acordado hacer una donación al Fondo de Alimentos para mitigar dicho impacto.

En Brasil, integrantes de las etnias Arara y Cinta Larga han reivindicado derechos de compensación por los impactos del aprovechamiento hidroeléctrico de Dardanelos. La resolución de esta demanda se ha llevado a cabo mediante un "Acuerdo de Compromiso" en el que han participado las poblaciones afectadas, el gobierno del Estado de Mato Grosso, el municipio de Aripuaña y las organizaciones EAPSA, FUNAI e IPHAN.



SOCIEDAD

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 realiza sus actividades, creación de puestos de trabajo cualificados, etc., teniendo la vocación de ser inversor a largo plazo en las economías donde está presente, con objeto de generar un valor económico y social sostenible.

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 Ético, que regula sus comportamientos en este ámbito, como a la Política General 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 de Prevención de Delitos y 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 Ético 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, a través de 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 contribuciones de apoyo a la comunidad, realizadas en 2010.

Con el objetivo de optimizar el enfoque y gestión de estas colaboraciones,

- La Fundación IBERDROLA dispone de un Plan Director 2010-2014 que tiene por objeto desarrollar los fines fundacionales mediante iniciativas que contribuyan eficazmente a la mejora de la calidad de vida de las personas en los territorios y países donde actúa el Grupo.
- IBERDROLA ha sido empresa fundadora, junto a otras ocho empresas, del Grupo LBG-España, en 2007. El objetivo de este grupo es aplicar en el contexto español, 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 (Consejos Consultivos de Castilla y León, de



En su relación con la sociedad los empleados de la Compañía están sujetos a lo dispuesto en el Código Ético, que regula sus comportamientos en este ámbito.



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 divididas dentro del Grupo:

- La evaluación y gestión de los impactos de las operaciones se lleva 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 IBERDROLA USA 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.
- Se promueve el voluntariado corporativo entre la plantilla, tanto directamente participando en iniciativas como los “Días de Voluntariado” o a través del Portal del Voluntariado creado en la intranet corporativa en colaboración con la Fundación Chandra, en el que se estimulan, ofrecen y organizan las oportunidades de participación de los empleados de IBERDROLA en proyectos de esta naturaleza.
- Las políticas corporativas correspondientes han sido aprobadas por el Consejo de Administración y comunicadas a los empleados, que las tienen accesibles en la web corporativa y en la intranet del Grupo en España.
- La aprobación del Código Ético ha sido comunicada a la plantilla, está disponible en la web corporativa 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 Ético 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.



IBERDROLA Inmobiliaria 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

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.

Asimismo, la evaluación social de los proyectos de patrocinio de IBERDROLA se realiza a través de los contactos y comunicaciones frecuentes que mantienen con las Administraciones Locales y Autonómicas y con instituciones y entidades de la sociedad civil, tanto la Fundación IBERDROLA como las Delegaciones Institucionales de IBERDROLA existentes en las diferentes Comunidades Autónomas.

En el ámbito de la verificación externa independiente de la información ofrecida por IBERDROLA, cabe destacar:

- La verificación del Informe de Sostenibilidad 2010, siguiendo la Norma ISAE 3000, así como la comprobación de la aplicación de la Norma AA1000 APS (2008) y de la Guía GRI (G3), realizada por KPMG.
- El aseguramiento de la información relativa a la aplicación del modelo LBG en el año 2010, que se realiza por Corporate Citizenship.

Aspectos específicos del Sector Eléctrico

EU19 Intervención de las partes interesadas en el proceso de toma de decisiones en relación con la planificación energética y del desarrollo de infraestructuras.

En el ámbito de actuación de IBERDROLA, la planificación energética (fuentes de energía, tecnologías, necesidades a largo plazo) se lleva a cabo por los poderes públicos, siendo éste el ámbito institucional en el que las diferentes partes interesadas ("stakeholders") pueden tomar parte según los mecanismos establecidos en cada país. En estos procesos, IBERDROLA adopta una posición activa, transmitiendo sus puntos de vista y poniendo a disposición de las administraciones sus conocimientos y experiencia.

Para el desarrollo de las infraestructuras eléctricas IBERDROLA realiza, además, sus propias proyecciones, seleccionando las infraestructuras, las tecnologías, los emplazamientos y los programas de trabajo más acordes con su visión empresarial, su plan estratégico y los condicionantes que puedan existir en los aspectos económicos, ambientales y sociales.

Una vez seleccionadas las infraestructuras que se consideran más adecuadas, se desarrollan numerosos y complejos procesos, normalmente recogidos en la legislación de cada país, o complementariamente llevados a cabo por la Compañía, en la que los colectivos afectados: administraciones públicas locales o generales, ciudadanos, organizaciones ambientales y sociales, etc., disponen de oportunidades para dar a conocer sus puntos de vista al respecto, los cuales son evaluados para ir conformando, paso a paso, la solución que finalmente será llevada a la práctica.

En cada país y para cada tipo de infraestructura los procesos señalados son diferentes. A título de ejemplo, se incluyen a continuación algunas de las actividades desarrolladas por IBERDROLA en este ámbito:

- El Plan de Divulgación y Comunicación del Proyecto del río Tâmega en Portugal.
- Las reuniones informativas y de consulta que realiza el Grupo IBERDROLA RENOVABLES para los parques eólicos en proyecto.
- El procedimiento interno "Comunicación ambiental con las partes interesadas" de aplicación en COELBA (Brasil).
- Las audiencias públicas realizadas por COSERN (Brasil) con las comunidades de propietarios afectados.
- La presentación de proyectos para la aprobación por las prefecturas municipales



que se llevan a cabo en CELPE (Brasil).

- Los procesos de consulta y de información pública con colectivos afectados en el Reino Unido.
- El proceso de resolución de disputas a través del “ombudsman” establecido en el “Main Power Reliability Project”, en Estados Unidos de América.

EU20 Enfoque de la gestión en caso de producirse desplazamientos de la población.

En el desarrollo de la infraestructura eléctrica pueden analizarse determinados proyectos que impliquen desplazamientos de personas que residen en sus inmediaciones o que se vean afectadas en sus actividades económicas.

Si este caso se produce, IBERDROLA analiza con las administraciones públicas las consecuencias económicas, ambientales y sociales de estos proyectos y, conjuntamente con estas administraciones, se adoptan las medidas correctoras que se estiman adecuadas a la naturaleza de los mismos. IBERDROLA considera que estos procesos son garantes para los intereses generales en aquellos países en que estos impactos se producen.

Actualmente, se están desarrollando proyectos de esta naturaleza en Portugal y en Brasil:

En Portugal, está en desarrollo el proyecto del Complejo Hidroeléctrico del Tâmega en el que se prevén afecciones a zonas de cultivo y desplazamiento de personas. En el plan de acción socio-económico del proyecto se están teniendo en cuenta los pequeños núcleos de población y las familias afectadas y en el estudio de viabilidad está colaborando la “Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro”.

En Brasil, una parte de los nuevos proyectos de aprovechamiento hidroeléctrico en la zona producen desplazamientos de la población o interfieren en su actividad económica, procediéndose de acuerdo con las normas de la ABNT ("Associação Brasileira de Normas Técnicas").

EU21 Planes de contingencia; programas de formación; planes para la gestión de emergencias; planes de recuperación o restauración.

Como en cualquier actividad industrial, en las redes eléctricas también pueden darse situaciones de riesgo para las propias instalaciones o para el público en general, bien por accidente o por pérdida del suministro eléctrico. Ante situaciones de esta naturaleza, las empresas filiales y participadas del Grupo IBERDROLA disponen de mecanismos, procedimientos y planes para tratar de minimizar sus consecuencias.

Así, por ejemplo, las centrales nucleares disponen de Planes de Emergencia, tanto para el interior como para el exterior de la central, supervisados o coordinados, según el caso, por las autoridades competentes. Estos planes son conocidos con detalle por las autoridades públicas y por los ayuntamientos de la zona, que intervienen en su aprobación. Todo el personal de la central recibe formación sobre estos planes y se realizan simulacros periódicos.

En el caso de las centrales térmicas e hidráulicas, se dispone también de planes internos de respuesta a situaciones de emergencia, conocidos adecuadamente por el personal y con simulacros periódicos. Un caso especial lo constituyen las presas, que disponen de Planes de Emergencia sometidos a la aprobación de las administraciones públicas.

En las redes eléctricas, las situaciones de emergencia de mayor impacto están relacionadas con los fallos de suministro del servicio eléctrico.

Las empresas del Grupo IBERDROLA colaboran con los responsables de la operación de los sistemas eléctricos nacionales y de las interconexiones internacionales para hacer frente, de una forma ordenada, a la posibilidad de un fallo de suministro a nivel global.

En el ámbito de las propias redes de transporte y distribución, las empresas disponen de protocolos o planes de actuación ante situaciones de emergencia, que son normas internas que el personal conoce y sobre el que recibe formación, programándose simulacros periódicos para mantener la preparación adecuada.

En términos generales, en todos los ámbitos geográficos en los que IBERDROLA opera redes eléctricas se dispone de procedimientos o normas de operación que permiten una ordenada restitución del servicio eléctrico caso de producirse un fallo importante en las redes.

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 el ámbito de las actividades del Grupo IBERDROLA se consideran relevantes para este indicador los impactos derivados de las operaciones relacionadas con las plantas de generación de energía eléctrica que la Compañía promueve y/o proyecta para su puesta en servicio.

En los países en los que IBERDROLA dispone de este tipo de instalaciones, la legislación existente exige la realización de estudios sobre los impactos de dichas instalaciones, que la Compañía considera adecuados para salvaguardar los derechos de las comunidades afectadas por las mismas. Estos estudios se llevan a cabo en todas las instalaciones y afectan a la fase de construcción y operación de las instalaciones.

Los estudios realizados incorporan aquellos aspectos importantes para las zonas afectadas, fundamentalmente desde un punto de vista ambiental, en áreas como emisiones, vertidos, residuos, salud o seguridad, pero también desde un punto de vista social si existieran desplazamientos de población o fuertes impactos sobre la vida local o su cultura.

Los estudios realizados son aprobados por las autoridades públicas competentes y se tienen en cuenta, a través de procesos de consulta, los puntos de vista de las comunidades afectadas. Todos estos procesos están regulados y son condicionantes para la obtención de las autorizaciones de construcción y operación de las plantas.

Para el cierre y desmantelamiento de las instalaciones, IBERDROLA elabora la información y los planes derivados de la legislación vigente y, en los casos en los que se produce, la Compañía informa de esta circunstancia a los representantes de los trabajadores y lleva a cabo las actividades necesarias de acuerdo con las administraciones públicas. Durante el ejercicio 2010, IBERDROLA ha recibido el acta de cierre de los grupos 4 y 5 de la central térmica de Escombreras, en España.

EU22 Número de personas desplazadas física o económicamente o indemnizaciones abonadas, desglosados por tipo de proyecto.

Durante el ejercicio 2010 no se han producido este tipo de situaciones, pero están previstos en dos proyectos de la empresa participada Neoenergia en Brasil para la construcción de centrales hidráulicas: se prevén realojar 33 familias en la UHE Teles Pires y 5.186 familias en la UHE Belo Monte (4.362 en área urbana y 824 en área rural). En Estados Unidos de América, en relación con el programa "Maine Power Reliability Program" para la instalación de una línea aérea de alta tensión, se ha llegado a un acuerdo con 83 propietarios para adquirirles sus propiedades.

Aspecto: Corrupción

SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

En el ejercicio 2010 no se han llevado a cabo análisis específicos en los negocios con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

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 Ético y las políticas corporativas, que establecen que estas prácticas no deben utilizarse como medio para obtener beneficios personales o trato ventajoso para la Compañía.

NÚMERO DE ASISTENTES A CURSOS ANTICORRUPCIÓN

| | 2010 | 2009 | 2008 |
|----------------------------|--------------|--------------|------------|
| España | 0 | 0 | 51 |
| Reino Unido | 0 | 0 | 0 |
| Estados Unidos de América | 1.814 | 7.785 | 3 |
| Latinoamérica | 0 | 0 | 75 |
| Grupo IBERDROLA RENOVABLES | 888 | 11 | 201 |
| Perímetro Social | 2.702 | 7.796 | 330 |

SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

Durante el ejercicio 2010 se han identificado los siguientes incidentes:

- En IBERDROLA RENEWABLES, en Estados Unidos de América y Canadá, se han producido dos incidentes relativos a la apropiación indebida de fondos o material por parte de empleados. Como resultado de estos incidentes se ha producido el despido de tres trabajadores.
- En COELBA (Brasil) se ha identificado un caso que ha supuesto el despido de la persona implicada.
- En IBERDROLA USA se ha identificado 1 incidente que ha supuesto también el despido de 1 trabajador por diversas faltas contra el Código Ético.
- En IBERDROLA Ingeniería y Construcción se ha identificado un incidente en Qatar, que ha supuesto el despido de una persona por el intento de utilizar influencias para obtener beneficios personales.

En el resto de países en los que opera el Grupo no constan incidentes de corrupción ni se ha registrado reclamaciones por dicho motivo. Tampoco se han registrado incidentes que hayan motivado la cancelación de pedidos o contratos a proveedores ni se han producido resoluciones judiciales a este respecto.

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. También participa en las "consultas públicas" que realizan los organismos reguladores para recabar la opinión de los agentes implicados. IBERDROLA, como criterio general, defiende los principios de buena regulación: proporcionalidad, eficacia y eficiencia, responsabilidad e independencia, consistencia



IBERDROLA defiende los principios de buena regulación: proporcionalidad, eficacia y eficiencia, responsabilidad e independencia, consistencia y credibilidad, y transparencia y claridad.





y credibilidad y finalmente transparencia y claridad. En relación con aspectos concretos de la regulación energética defiende entre otras cosas:

- >> Suficiencia tarifaria para las actividades reguladas.
- >> Plena liberalización de las actividades destinadas a la generación y el suministro final, incluyendo la eliminación de las tarifas integrales.
- >> Introducción de medidas de protección al consumidor vulnerable.
- >> Internalización de todos los costes, incluidos los ambientales.
- >> Promoción de las energías renovables y la eficiencia energética.
- >> Constitución del mercado único europeo.

Algunos de estos principios, especialmente los relativos a la total liberalización de actividades de suministro final o la internalización de todos los costes ambientales no están totalmente asumidos en algunos de los países en los que opera, siendo objeto de un debate social, en el que IBERDROLA participa, para su posible incorporación en la regulación.

- Aportación de toda la información que requieren los organismos reguladores, tanto para el ejercicio normal de su actividad, como la demandada de forma coyuntural. Además de las relaciones directas con los organismos reguladores, IBERDROLA y las empresas de su Grupo 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.

IBERDROLA es una empresa con una posición neutral desde el punto de vista político. En el ejercicio 2010 ninguna de las empresas del Grupo en España o en Latinoamérica ha contribuido a la financiación de partidos políticos o a organizaciones dependientes.

En el Reino Unido, SCOTTISHPOWER está sujeta a la Ley de Partidos Políticos, Elecciones y Referendos del año 2000, que define "donaciones" y "gastos" políticos



en sus términos más amplios. Durante el año fiscal, esta empresa pagó un total de 32.045 euros por actividades amparadas por dicha ley. La realización de estas actividades ofrece una oportunidad importante para que la empresa presente sus puntos de vista, sobre una base no partidista, ante todo el espectro político. Los pagos realizados no suponen apoyo alguno a ningún partido político.

En los Estados Unidos de América, tanto IBERDROLA USA como IBERDROLA RENEWABLES han contribuido a estas actividades con la cantidad de 23.675 y 73.626 euros respectivamente.

De forma complementaria, relacionado con las actividades de “lobbying” descritas en el indicador SO5, estas dos últimas empresas han hecho las contribuciones económicas indicadas 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 en el mercado de suministro de electricidad en restricciones técnicas, en la zona Levante. La resolución, que impuso a IBERDROLA Generación, una sanción de 15.400.000 euros, fue impugnada ante los Tribunales de Justicia (Audiencia Nacional). La efectividad de esta sanción quedó en suspenso como consecuencia de la solicitud cursada por IBERDROLA Generación. El recurso contencioso-administrativo fue estimado, anulándose la sanción impuesta. La sentencia estimatoria ha sido recurrida en casación por el Abogado del Estado.

También, la Comisión Nacional de la Competencia dictó, en marzo de 2007, una resolución en la que se imponía a IBERDROLA Generación una multa de 38.710.349 euros, por supuesta infracción de abuso de posición dominante derivada del

funcionamiento en régimen de restricciones técnicas del Grupo 3 de la Central de Castellón y los Grupos 4 y 5 de Escombreras. Contra esta resolución se interpuso recurso-contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional solicitando, además, la suspensión de la sanción recurrida, suspensión que fue acordada por la Sala. En julio de 2009 la Audiencia Nacional dictó Sentencia desestimatoria contra la que se ha presentado Recurso de Casación ante el Tribunal Supremo, manteniéndose la suspensión de la eficacia de la sanción. IBERDROLA Generación ha aportado al Recurso de Casación, que en estos momentos se encuentra concluso para sentencia, las recientes sentencias del Tribunal Supremo y de la Audiencia Nacional estimatorias de los recursos contencioso-administrativos de la propia IBERDROLA Generación en expedientes semejantes.

Durante el año 2009 se resolvió un expediente sancionador incoado en 2007 por la Comisión Nacional de Competencia contra IBERDROLA Distribución Eléctrica, como consecuencia de la denuncia formulada por la comercializadora Céntrica Energía, S.L., (paralela a la presentada por dicha sociedad frente al resto de distribuidoras pertenecientes a grupos verticalmente integrados) por un supuesto abuso de posición de dominio en relación con el acceso masivo a su base de datos de puntos de suministro. La Resolución, que impuso una sanción de 15.000.000 €, fue impugnada ante los Tribunales de Justicia (Audiencia Nacional) que suspendieron la efectividad del pago de la sanción a solicitud de IBERDROLA Distribución Eléctrica. Se está pendiente de señalamiento de fecha para votación y fallo.

En 2010, Céntrica Energía SL ha formulado demanda ante el Juzgado de lo Mercantil nº 1, de Bilbao, por la que reclama 11,9 millones de euros por unos pretendidos daños y perjuicios, precisamente en base a la sanción anterior impuesta por la CNC, por un supuesto abuso de posición de dominio, por no haber permitido el acceso masivo a la base de datos de puntos de suministro. IBERDROLA Distribución Eléctrica se opuso a esta demanda, en síntesis, por prescripción de la acción, y en todo caso, por haber cumplido rigurosamente con la normativa sectorial vigente y con el criterio establecido por la CNE desde 2002 en esta materia. Con fecha 16-7-2010 se ha dictado Sentencia favorable a IBERDROLA Distribución Eléctrica, que estima la prescripción, y que ha sido recurrida de contrario en apelación ante la Audiencia Provincial de Vizcaya.

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 aparición 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 15-3-08, la Audiencia Nacional revocó la suspensión cautelar anterior, aunque la Dirección de Investigación de la CNC continuó el expediente sancionador. Finalmente, el 2 de noviembre de 2009, la CNC resolvió de forma favorable al archivo del expediente. Sin embargo, los siguientes 5 y 6 de noviembre, la Dirección de Investigación de la CNC realizó una inspección de la sede de Unesa, al haber incoado un expediente de información reservada, por presuntas prácticas restrictivas (actuación concertada) de las empresas asociadas en Unesa.

En efecto, la Comisión Nacional de la Competencia incoó el 24 de junio de 2009 un expediente sancionador, que se tramita con el número S/0159/09, frente a diversas distribuidoras eléctricas (entre ellas IBERDROLA Distribución Eléctrica) por una conducta consistente en impedir, restringir o falsear la competencia en el mercado nacional de suministro de electricidad. Como consecuencia de la inspección mencionada en el párrafo anterior, Unesa fue imputada en el expediente sancionador. Adicionalmente, el 30 de abril de 2010 la Dirección de Investigación de la Comisión Nacional de la Competencia acordó ampliar la incoación del expediente a, entre otras, IBERDROLA por una existencia de estrategia de coordinación en el sector eléctrico tendente, entre otros, a la obstaculización del cambio de comercializador de electricidad. El 28 de julio de 2010 le fue notificada a IBERDROLA la propuesta de resolución de la Dirección de Investigación frente a la que aquélla presentó sus alegaciones. (IBERDROLA Distribución Eléctrica no ha sido finalmente imputada en este expediente). El 22 de diciembre de 2010 el Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia acordó la apertura de un periodo de prueba previo al dictado de la resolución.

Además de las denuncias ante la CE, Céntrica ha interpuesto diversos recursos solicitando la nulidad de las disposiciones tarifarias nacionales que reconocen los déficits de las actividades reguladas en la medida que en ellas no se reconocen déficits similares a la actividad de comercialización. Tanto el Tribunal Supremo como la Audiencia Nacional han acordado aplazar los señalamientos para votación y fallo de los citados recursos, hasta conocer la resolución de la Comisión Europea que ponga término al procedimiento sobre Ayuda Estatal C 3/2007, incoado a raíz de la denuncia de Céntrica.

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, centrándose la defensa en el carácter absolutamente regulado de la actividad de distribución eléctrica en España y en la inexistencia de ventaja alguna para los distribuidores en relación con los comercializadores libres de electricidad, en definitiva considerando la no concurrencia de ayuda estatal prohibida a favor de los primeros. En este expediente, que se circunscribe únicamente al ejercicio 2005, se espera 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.

A finales del verano de 2009, OFGEM publicó las versiones definitivas de las enmiendas a las licencias de suministro de electricidad y gas, que estarían vigentes desde octubre de 2009 a julio de 2010. Estas condiciones tienen como objetivo mejorar el nivel de la información facilitada a los clientes con el fin de ayudarles a elegir un proveedor. Una de las condiciones impuestas exige que los grandes operadores faciliten información financiera más detallada al regulador.

En noviembre de 2010, OFGEM anunció que volvería a evaluar el mercado de la energía minorista. Lo que pretendía era evaluar si las enmiendas efectuadas en las licencias de suministro de electricidad y gas en el periodo comprendido entre octubre de 2009 y julio de 2010 habían sido suficientes para permitir que el mercado del suministro energético trabajase en el interés de los consumidores e incrementar adecuadamente la transparencia en ese mercado. Como parte de esta evaluación, OFGEM confirmó que investigaría las cuentas minoristas que los proveedores están obligados a proporcionar a OFGEM según los nuevos requisitos de licencia. La evaluación continua y SCOTTISHPOWER ha recibido y respondido a dos solicitudes formales de información diferentes.

(OFGEM, por tanto, se limitó a anunciar su intención de presentar propuestas para prevenir los altos precios en virtud de restricciones técnicas en el futuro. Tras el cierre de la investigación de la Ley de competencia, OFGEM ha tenido en cuenta diferentes posibilidades de reglamentación para controlar lo que ven como la percibida explotación de los mercados al por mayor de BETTA en situaciones similares a las que estaban bajo investigación, pero sin recurrir a tomar ninguna medida real en materia de competencia.)

En septiembre de 2010, OFGEM inició una investigación del sector centrada en las actividades de televenta y de venta directa de SCOTTISHPOWER y de otros tres importantes proveedores (Scottish & Southern, Edf y npower) en relación con los consumidores domésticos. La investigación pretende determinar si esos cuatro proveedores vendieron indebidamente productos de electricidad y gas en contravención de los requisitos estipulados en las licencias de suministro de electricidad y gas. La investigación continúa y SCOTTISHPOWER ha recibido y respondido a tres solicitudes formales de información diferentes.

El 1 de octubre de 2009 la Comisión Nacional de Competencia ordenó la incoación de un nuevo expediente sancionador por conductas en el mercado de generación eléctrica, en el que se requirió a IBERDROLA S.A. para que facilite a la Dirección de Investigación diversa información sobre los hechos investigados. Se trata de un expediente de ámbito sectorial, en el que se analizan conductas de la mayor parte de los agentes del mercado y, en el caso del Grupo IBERDROLA, aspectos que afectan tanto a la sociedad generadora como a la que desarrolla la actividad regulada de distribución. En diciembre de 2010 la Dirección de Investigación de la Comisión Nacional de la Competencia acordó dividir



en dos el procedimiento sancionador: por una parte, (i) todo lo relativo a la gestión de las restricciones técnicas por parte de la generadora (S/104/08); y, por la otra, (ii) lo relativo a la actuación de IBERDROLA Distribución Eléctrica e IBERDROLA en relación con el Real Decreto-Ley 3/2006 (S/319/10). El 5 de enero de 2011, la Dirección de Investigación ha notificado a IBERDROLA Generación el pliego de concreción de hechos en el expediente S/104/08 en el que se concluye la inexistencia de hechos que pudieran ser contrarios a la Ley de Defensa de la Competencia. Asimismo el 7 de febrero de 2011, la Dirección de Investigación ha notificado a IBERDROLA Distribución Eléctrica, en el expediente S/319/10, el pliego de concreción de hechos en el que se concluye igualmente la inexistencia de hechos que pudieran ser contrarios a la Ley de Defensa de la Competencia.

El 1 de julio de 2010 la Comisión Nacional de la Competencia incoó expediente sancionador, que se tramita con el número S/0213/10, frente a IBERDROLA, IBERDROLA Generación e IBERDROLA Comercialización de Último Recurso, S.A.U. por una presunta infracción de falseamiento de la competencia por actos desleales consistente en el traspaso de contratos desde la comercializadora de último recurso a la comercializadora libre sin recabar el consentimiento expreso del consumidor exigido por la normativa sectorial. A lo largo del año 2010 la Dirección de Investigación ha realizado varios requerimientos de información sin que se haya notificado aún el pliego de concreción de hechos.

Aspecto: Cumplimiento normativo

SO8 Valor monetario de las multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

Seguendo el Protocolo Técnico para este indicador, se incluyen en el mismo las multas y sanciones adicionales a las señaladas en los indicadores EN28 y PR9. Durante el ejercicio 2010 se han producido las siguientes en el perímetro social del informe:

- Multas por un importe consolidado de 5.024.018 euros, 2.452.716 euros por causas relacionadas con el derecho de la competencia correspondientes íntegramente a España y 2.571.302 euros por otras causas ligadas, fundamentalmente, a problemas de calidad de servicio e infracción de procedimientos administrativos en Brasil y a cuestiones de seguridad en España. El importe total se desglosa territorialmente de la siguiente manera: 3.080.161 euros en España, 1.931.757 euros en Brasil y 12.100 euros en Bolivia.
- Una sanción no monetaria en IBERDROLA RENEWABLES en Estados Unidos de América, por faltas relacionadas con el código eléctrico, sin riesgo para los trabajadores o el público. Estas faltas no han dado lugar a ninguna penalización económica pero formarán parte de los registros de inspección y serán tenidas en cuenta si se producen otras en el futuro.
- Una demanda arbitral presentada ante la Corte Internacional de Arbitraje por la Comisión Federal de Electricidad mexicana en relación con un Contrato de Obra Pública solicitando, entre otras cosas, el pago de 156.503 euros más los gastos derivados correspondientes.



RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS



G. RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

1. ENFOQUE DE GESTIÓN

a) Introducción

Como se ha explicado en el punto 2.2 del presente informe, los principales productos que IBERDROLA pone a disposición del mercado son la electricidad y el gas natural. El resto de actividades no tienen, en la práctica, relevancia destacable para el conjunto del Grupo IBERDROLA desde el punto de vista de la relación con el cliente a efectos del presente informe.

En consecuencia, el presente capítulo se enfoca al tratamiento que las diferentes empresas del perímetro social dan a la comercialización de energía eléctrica y gas natural.

b) Responsabilidad en la organización

Las empresas del Grupo y las participadas cubiertas en este informe atienden en conjunto a 28,5 millones de puntos de suministro de energía, de los cuales 25,3 corresponde a energía eléctrica y 3,2 a suministro de gas.

La gestión de dichos puntos de suministro se ha llevado a cabo durante el ejercicio 2010 de una forma descentralizada, con diferentes modelos y sistemas en España, Reino Unido, Estados Unidos de América y las empresas latinoamericanas participadas en Brasil y Bolivia.

En España, la gestión de todos los clientes de electricidad y gas ha sido responsabilidad del Negocio Liberalizado España y Portugal, mientras que la Dirección

UK y la Dirección USA han tenido 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 y han informado de su desempeño a la Dirección de Latinoamérica.

A comienzos del ejercicio 2011, el Grupo IBERDROLA ha sufrido un cambio organizativo que afecta a la gestión de sus clientes, que se puede consultar en la página web y se recogerá en el informe correspondiente a dicho periodo.

c) Aspectos destacados en el ejercicio 2010

En términos generales, la legislación aplicable en cada país ha ido evolucionando progresivamente para acomodar las características de la prestación del servicio eléctrico y de gas a las circunstancias del mercado y a su impacto sobre el cliente final.

En España, se han ido consolidando tanto las estructuras tarifarias, en sus diferentes componentes, como los modelos de retribución de la actividad que, entre otras cosas, han permitido ir rebajando los desfases entre ingresos y costes del sector, aunque aún no permiten neutralizar el déficit existente en el sistema; la legislación brasileña ha introducido también modificaciones legislativas que han afectado, entre otras, a las condiciones de suministro de la energía eléctrica y a la prestación de la tarifa social; las tarifas también han sido revisadas en algunas empresas de Estados Unidos de América y finalmente, en Reino Unido, se destacan dos aspectos relevantes: el lanzamiento del “Feed in Tariffs” que permitirá a los clientes ordinarios la venta a las compañías eléctricas de energía renovable producida a pequeña escala y las consultas iniciadas por el gobierno para la reforma del mercado de la electricidad, promoviendo las inversiones en tecnologías bajas en carbono y la seguridad energética.

d) Procesos y sistemas

La electricidad y el gas natural son productos con unas características específicas en los mercados:

- Son vectores energéticos básicos para el desarrollo social y el bienestar de los ciudadanos, de forma que la electrificación de todos los hogares y centros de actividad constituye un objetivo básico para una sociedad en desarrollo.
- Se disponen directamente en el punto de consumo mediante acciones voluntarias simples de abrir una llave o cerrar un interruptor, sin necesidad de los canales de distribución habituales de los mercados de bienes y servicios.
- Por eficiencia económica, las redes de distribución se desarrollan bien por empresas públicas o en régimen de concesión a empresas privadas, lo que implica un cierto grado de intervención pública en los mecanismos de asignación de precios, variable en cada país en función del modelo sectorial desarrollado.
- Como parte importante del sector energético, están sometidos a un debate social permanente en cuestiones como la seguridad y garantía de suministro, las fuentes de energía primaria, el modelo sectorial o las repercusiones sobre el entorno o el clima.

Estas características, y otras complementarias derivadas de las mismas, son las que conforman la organización de los mercados de este tipo de productos, en los que las empresas como IBERDROLA desarrollan sistemas de gestión y procesos técnicos, administrativos y comerciales que satisfagan las necesidades de los usuarios.

Los objetivos de estos sistemas y procesos son los de conseguir un suministro eficiente de electricidad y gas con la óptima utilización de los recursos disponibles.

Como suministrador de electricidad y gas, IBERDROLA opera de forma global, directa o indirectamente, en mercado muy diferentes en España, Reino Unido, Estados Unidos de América, Brasil, Bolivia y Guatemala, debiendo adaptar las condiciones de estos suministros a las características de los diferentes mercados, de forma que son los esquemas regulatorios de cada país y su entorno económico, social y cultural los que finalmente conforman las características finales de los productos ofertados.

Desde un punto de vista operativo, esta diversidad de mercados permite a las diferentes empresas del grupo comprobar la eficacia e idoneidad de los diferentes procesos que se llevan a cabo y de los sistemas desarrollados para ello, permitiendo adoptar de forma global las mejores prácticas para conseguir una mayor eficiencia a



Las empresas del Grupo y las participadas cubiertas en este informe atienden en conjunto a 28,5 millones de puntos de suministro de energía.



través, tanto de los mecanismos de gestión corporativa del grupo, como de la formación y sensibilización de sus profesionales.

Por lo tanto, IBERDROLA valora los entornos regulatorios y legislativos de las diferentes áreas geográficas en las que opera, tratando de implantar modelos de gestión probados y eficientes que permitan el acceso de los ciudadanos a un suministro de electricidad y gas competitivo, fiable y de calidad, adaptado a su entorno socioeconómico.

A continuación, se detallan las actuaciones de las diferentes empresas del grupo en aspectos relevantes para el consumidor.

Aspectos específicos del Sector Eléctrico

EU23 Programas, incluidos aquellos desarrollados en colaboración con el gobierno, para mejorar o mantener el acceso a la electricidad y los servicios de atención al cliente.

En todos los mercados en los que las empresas filiales y participadas de IBERDROLA comercializan energía eléctrica se dispone de programas para mejorar el acceso a la electricidad de colectivos vulnerables, con dificultades económicas o en situaciones específicas.

Así, por ejemplo, en España se ha establecido el denominado “bono social”, financiado y gestionado por las compañías eléctricas, que permite costes más bajos de la electricidad para los usuarios con determinadas características sociales, económicas y de consumo. Para el conjunto de los clientes, IBERDROLA ofrece diversas facilidades en el pago de sus facturas, incluyendo planes de pago personales ante situaciones específicas de deuda, así como el servicio de cuota fija mensual que permite una mejor planificación del gasto, repartiendo a lo largo del año las puntas del consumo estacional. Además se desarrollan múltiples acciones para la promoción de la eficiencia energética y el ahorro, lo que contribuye a reducir el coste de las facturas de los clientes. De forma complementaria, 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.

En el Reino Unido, SCOTTISHPOWER se ha adherido a la denominada “Safety Net” de la Energy Retail Association (ERA), un programa estructurado voluntariamente en el sector y financiado por compañías eléctricas, cuyo compromiso es no cortar el suministro eléctrico a clientes que en algún momento del año se encuentren, según los datos conocidos, en situación de vulnerabilidad. El programa define los términos para identificar a un cliente “vulnerable” y las empresas deben mantener procesos para garantizar el mantenimiento del servicio a este colectivo, sometiéndose a procesos de auditoría externa que garanticen su correcta aplicación.

Con la misma finalidad, el programa “Electricity Lifeline Program” (ELP) de Central Maine Power, en Estados Unidos de América, ofrece a clientes cualificados de bajos ingresos un crédito en su factura, en función del consumo realizado y los ingresos percibidos. El programa se financia mediante un recargo en la tarifa y se espera que genere pagos de aproximadamente 5,5 millones de dólares en 2010.

Por su parte, las empresas latinoamericanas han establecido diferentes programas para facilitar el acceso a la electricidad a personas con escasos recursos.

En Brasil, todas las empresas distribuidoras tienen una “tarifa social”, que favorece a clientes residenciales de renta baja. Este tipo de clientes está definido por el Organismo Regulador brasileño (ANEEL), y la tarifa consiste en descuentos crecientes cuanto más bajo sea el consumo. Además, los Programas de Electrificación universal, emprendidos conjuntamente con las administraciones públicas, tienen por objetivo extender las infraestructuras eléctricas a toda la población del país, para facilitar el desarrollo socioeconómico y minimizar las desigualdades entre los ámbitos rural y urbano. Por último, existen otros Programas, tales como “Nova Geladeira”, “Energia Verde”, “Agente CELPE” o “Agente COELBA”, cuyas finalidades son facilitar el cambio de viejos frigoríficos por otros nuevos más eficientes, formar a consumidores de baja renta para hacer un uso más eficiente de la electricidad y tener un menor consumo, etc.

En Bolivia, Electropaz tiene diferentes tarifas dirigidas a clientes de rentas bajas (“Categoría especial”, “Tarifa Dignidad”), así como descuentos a clientes de la tercera edad.



EU24 Prácticas para abordar las barreras idiomáticas, culturales, de analfabetismo y relacionadas con discapacidades que dificultan el acceso y la utilización segura de la electricidad y los servicios de atención al cliente.

Accesibilidad de la información

Diversas prácticas han sido desarrolladas por las empresas suministradoras para facilitar la efectiva comunicación con clientes con dificultades específicas.

SCOTTISHPOWER continúa operando su Plan “Carefree” [“Sin Problemas”], que ofrece diversos servicios a clientes con discapacidades, con enfermedades crónicas, mayores de sesenta años de edad, o que padecen de ceguera o discapacidades visuales o de sordera o dificultades de audición. El servicio incluye la provisión de facturas en Braille, con texto impreso en tamaño grande, en discos compactos o en casetes de audio. Asimismo, si se comunica con la empresa un cliente con dificultades para expresarse en inglés, aquella dispone de un servicio de traducción para facilitar la comunicación en los casos que sea necesario. Por último, SCOTTISHPOWER elabora una Guía para el Cliente denominada “Clientes con Necesidades Especiales”, con el fin de brindar mayor asistencia y asesoramiento.

En España, el cliente puede elegir el idioma de la factura y el idioma en el que desea ser atendido por el servicio de atención al cliente que, a su vez, está abordando la implantación del servicio TELESOR para ofrecer a las personas con discapacidad auditiva los mismos servicios que a los demás clientes. La página web de IBERDROLA dispone del certificado Doble A+ Euracert de accesibilidad lo que le otorga, según el Observatorio de Infoaccesibilidad, promovido por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), el nivel más alto de accesibilidad, con el 98% frente al 44% del sector de las utilities. Finalmente, IBERDROLA promueve campañas de información y de formación sobre medidas de seguridad y ahorro energético entre colectivos de

discapacitados con el objetivo de contribuir a la igualdad de estas personas, eliminando las barreras de comunicación en temas de seguridad, formación y educación.

IBERDROLA USA ofrece varios servicios de esta naturaleza: NYSEG y RG&E utilizan servicios externos de interpretación en múltiples idiomas para atender a clientes que no hablen en inglés y tanto RG&E como CMP mantienen un teléfono de texto (TTL) para atender a clientes con discapacidad auditiva.

En Latinoamérica se han desarrollado páginas web accesibles a personas con deficiencia visual y, tanto CELPE como COELBA, facilitan facturas en braille y disponen de un teléfono de atención exclusiva a personas con problemas de audición; en COELBA, existe personal en las agencias comerciales entrenado en la lengua de signos para atender a personas sordas; y se dispone de centro de atención a personas con deficiencias auditivas en COSERN. En Bolivia, Electropaz dispone de personal de atención a clientes que habla el idioma Aymará, propio de la región de La Paz.

Educación en el uso seguro de la electricidad

La utilización segura de la electricidad y el gas por parte del consumidor es una preocupación constante en las empresas del grupo, disponiéndose en los diferentes ámbitos geográficos de diferentes planes, programas y actuaciones en el ámbito de la información y la formación del usuario de estos tipos de energía. Así, por ejemplo:

En España, el cliente recibe información al respecto a través de la factura y en la web corporativa y se llevan a cabo numerosas acciones formativas e informativas para el público en general, asociaciones de consumidores y colectivos especiales, como discapacitados y personas de la tercera edad, ofreciéndose a los clientes productos y servicios que proporcionan una seguridad adicional en el hogar y en la empresa. Por otro lado, los proveedores de IBERDROLA están obligados a cumplir estrictas medidas de seguridad, llegando incluso a promover el precintado de instalaciones en mal estado.

SCOTTISHPOWER se adhiere a la Alianza para la Sensibilización del Consumidor sobre el Monóxido de Carbono [Carbon Monoxide Consumer Awareness Alliance], una agrupación compuesta por organizaciones comprometidas con asegurar que la comunidad tome conciencia de los peligros de la intoxicación por monóxido de carbono. <http://www.becarbonmonoxideaware.com/index.html#slide1>. En este campo, la Compañía promueve el uso de detectores de CO y presta revisiones gratuitas a colectivos socialmente desfavorecidos. La seguridad es una preocupación de la empresa, que lleva a cabo numerosas campañas en este campo a través de folletos, programas educativos, visitas, presentaciones y otros medios.

Los clientes de las empresas de IBERDROLA USA reciben una información extensa relativa a la seguridad en el uso de la electricidad y el gas, a través de medios como las facturas, el correo o la publicidad. En especial, se facilita información relativa al comportamiento en caso de fuertes tormentas o de pérdida del servicio, tanto por el riesgo de caída de líneas o daños en equipos como en el uso de generadores auxiliares y aparatos domésticos. Central Maine Power dispone de campañas específicas de seguridad para colectivos de riesgo, como puede ser escolares, contratistas o personal de emergencia y seguridad, atendiendo a 12.000 escolares y 4.000 adultos en el año 2010.

En Latinoamérica, la seguridad constituye también una preocupación constante, siendo numerosas las iniciativas que las empresas participadas han puesto en marcha: planes de difusión sobre los riesgos eléctricos en ELFEQ (Bolivia); formación en seguridad eléctrica a diversos colectivos (escolares, juntas vecinales, asociaciones) en ELECTROPAZ (Bolivia), donde se ha dado formación a casi 1.000 clientes en 2010; o las diversas actuaciones diseñadas por las empresas brasileñas: campañas preventivas en medios, folletos y charlas en escuelas, asociaciones de vecinos o comunidades vecinas de las instalaciones y proyectos educativos de uso eficiente llevadas a cabo en CELPE; acciones de prevención para todo el público incluido el infantil, charlas, revistas o el programa "Energía amiga" para el consumidor residencial en COELBA; información sobre seguridad en factura, mediante proyectos educativos, a través de programas específicos o participando en ferias y eventos o a través de la web o de las propias oficinas en COSERN.



En la web corporativa se llevan a cabo numerosas acciones formativas e informativas para el público, asociaciones de consumidores y colectivos especiales.



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.

La planificación, producción, transporte y distribución de electricidad y gas natural son actividades básicas para el desarrollo de la economía de un país y la mejora del bienestar de sus ciudadanos. En consecuencia, hay un alto nivel de regulación y control por parte de las administraciones públicas para garantizar que estas actividades se llevan a cabo en condiciones adecuadas, teniendo en cuenta también sus consecuencias sobre la salud y seguridad de los ciudadanos.

En la etapa de planificación, la opinión pública participa, a través de sus representantes sociales y políticos, en amplios debates sobre el modelo energético a seguir en el país, teniendo en cuenta los aspectos económicos, ambientales, de salud y de seguridad y fiabilidad de suministro, generándose las políticas públicas que sirven de base para que las empresas del Grupo IBERDROLA adopten sus estrategias de inversión de forma acorde con las mismas.

Para la producción de energía eléctrica, los países en los que IBERDROLA opera disponen de una amplia regulación ambiental y laboral para garantizar que los riesgos existentes para la salud y seguridad de las personas se mantienen dentro de los límites regulados y las empresas facilitan la información necesaria para comprobar que en la construcción, operación y mantenimiento de las plantas de generación, se mantienen las condiciones de funcionamiento previstas en la regulación y en las especificaciones técnicas de las plantas.

De igual manera, en las fases de transporte y distribución de electricidad y gas existe una amplia normativa que regula la construcción, operación y mantenimiento de estas instalaciones de forma que las empresas despliegan los medios humanos, materiales y económicos necesarios para minimizar los riesgos eléctricos y los asociados con la manipulación del gas natural.

La influencia de los campos eléctricos y magnéticos sobre las personas es objeto de debate público. Hasta el momento, los estudios realizados al respecto muestran que, con las distancias de seguridad adoptadas actualmente para la construcción de estas instalaciones, no se identifican efectos perjudiciales para la salud de las personas. IBERDROLA aplica en este caso principios de prudencia y se muestra dispuesta a colaborar con las autoridades públicas para adoptar las medidas preventivas o paliativas que se consideren convenientes para evitar daños a la salud. Durante el ejercicio 2010, no se tiene conocimiento de denuncias relacionadas con los efectos de los campos electromagnéticos y la Compañía no ha identificado instalaciones que incumplan la normativa de seguridad. En España, las tres reclamaciones de años anteriores que están en proceso judicial se están resolviendo a favor de la Compañía, estando una de ellas todavía pendiente de la apelación correspondiente.

En el uso de la electricidad y el gas natural, se considera que las medidas más eficaces para proteger la salud y seguridad públicas son las derivadas de la información y formación del consumidor. En este sentido, las empresas filiales y participadas de IBERDROLA disponen de mecanismos para informar y formar al público bien a través de la página web, mediante información en factura, o a través de campañas informativas o formativas para diversos colectivos, según se ha recogido en el indicador EU-24. Además se ofrece a los clientes productos y servicios que proporcionan una seguridad adicional en el hogar y en la empresa, tal y como se indica también en el citado indicador.

Como consecuencia, durante todas las fases del ciclo de vida de los productos que comercializa, IBERDROLA respeta la legislación vigente en lo relativo a los temas de salud y seguridad para sus clientes, adopta las medidas necesarias para ello y promueve una formación adecuada de sus clientes en la materia.





PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

En el ejercicio 2010, el Grupo IBERDROLA no tiene constancia de incidentes por estos tipos de incumplimientos.

EU25 Número de lesiones y muertes entre la población en las que se han visto implicados activos de la empresa; procedimientos judiciales, acuerdos extrajudiciales y causas judiciales relacionados con estas afecciones.

El acceso de los ciudadanos a la utilización de la electricidad implica la construcción, operación y mantenimiento de una serie de infraestructuras con las que se interactúa en la vida diaria. Junto a las ventajas y el bienestar asociado a su uso, se generan también determinados riesgos que, en ocasiones, dan lugar a incidentes y/o accidentes en los que se ven afectados ciudadanos ajenos a la empresa.

Principalmente, estos hechos están relacionados con las siguientes situaciones; vehículos de todo tipo que colisionan o entran en contacto indeseado con las líneas eléctricas o con sus apoyos, intentos de intromisión en las instalaciones eléctricas, daños en los cables eléctricos, etc.

Durante 2010, en España se han registrado 25 incidentes de esta naturaleza, 6 de ellos con resultado mortal; ninguno de los 16 accidentes ocurridos en el Reino Unido ha tenido resultados mortales; ninguno de los 6 accidentes de esta índole en Estados Unidos de América ha dado lugar a fallecimientos; en Latinoamérica se han producido 151 accidentados en Brasil, de los que han fallecido 61, y 18 en Bolivia con 1 persona fallecida.

Como consecuencia de este tipo de incidentes o de otros de naturaleza similar en los que no se hayan producido lesiones, se han generado determinadas denuncias contra las empresas del Grupo que siguen los procedimientos legales de las jurisdicciones correspondientes. En el perímetro social, se han adoptado 30 resoluciones judiciales sobre este tipo de incidentes, estando a final de ejercicio 438 pendientes de resolución.

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.

Por su propia naturaleza y su forma de utilización, la información más relevante para el consumidor de electricidad y gas es la relativa a la seguridad de su utilización, que en IBERDROLA se aborda como se ha indicado anteriormente en este mismo capítulo. De forma particular, la información sobre las fuentes origen de la electricidad está regulada en España, Reino Unido y Estados Unidos de América y en algunos países del perímetro social dicha información está disponible a través de organismos oficiales. Para el resto de información al consumidor, el Grupo IBERDROLA cumple con la legislación vigente, facilitándose de forma complementaria, en cada país, la información adicional que se considera puede ayudar al consumidor para hacer un uso más racional, eficiente y seguro de estos productos. IBERDROLA otorga especial importancia a la información relacionada con la eficiencia energética y la protección del medioambiente, para lo cual utiliza medios como la información en factura y en la web, así como acciones formativas e informativas con el público en general y con asociaciones de consumidores, asociaciones empresariales e instituciones.

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.

Durante el ejercicio 2010 se han producido 15 incidentes en IBERDROLA, todos ellos en la empresa participada COELBA (Brasil), 11 de ellos con resultado de multa o penalización y 4 de ellos con resultado de advertencia.

PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.

La satisfacción del cliente puede considerarse un objetivo para cualquier empresa, del que depende su propia supervivencia. IBERDROLA es consciente de ello y dispone de diversos mecanismos para medir el nivel de satisfacción y para recoger las opiniones de los clientes.

En las empresas filiales y participadas del Grupo, IBERDROLA dispone de procesos y sistemas para mantener el contacto con sus clientes, informarles de los productos disponibles y sus características y atender sus consultas, quejas y reclamaciones, habiendo desarrollado canales de diverso tipo como puntos presenciales de atención y venta, agentes comerciales, oficinas móviles, teléfonos específicos, páginas web,

oficinas virtuales o correos electrónicos para facilitar el acceso a la información sobre los productos y servicios disponibles.

Para conocer la evolución de la satisfacción de los clientes con los servicios recibidos, en la mayoría de las empresas que comercializan electricidad y gas se realizan estudios de satisfacción, con la finalidad de detectar los puntos más débiles de la relación empresa-cliente y adoptar medidas de mejora. Las metodologías y procedimientos aplicados en cada país son diferentes, por lo que la información que se recoge a continuación de cada una de las empresas no permite la comparación entre los mismos.

En España, además del estudio de satisfacción general, "La Voz del Cliente", en el que IBERDROLA obtuvo una valoración de 6,93/10 en el 2010, se realizan encuestas de satisfacción específicas para los canales de atención y venta y para los productos. El Índice global de satisfacción del cliente en el mercado libre se ha situado en 7,21/10 en el 2010, incrementándose la valoración de todos los segmentos analizados.

En los Estados Unidos de América se realizan encuestas telefónicas para comparar el grado de satisfacción con las diferentes empresas de ámbito regional.

SCOTTISHPOWER realiza anualmente análisis mediante entrevistas telefónicas y encuestas en la red. De los 73 atributos del servicio medidos, 48 permanecieron estables, 8 bajaron y 17 mejoraron su evaluación.

En las empresas participadas de Brasil se realizan también diferentes encuestas anuales entre las que destacan la de la Asociación Brasileña de Distribución de Energía Eléctrica (ABRADEE) y la de la Agencia Nacional de la Energía Eléctrica (ANEEL). Considerando los datos 2010, CELPE obtiene una valoración de 68,6 en la encuesta ABRADEE y de 63,4 en la de ANEEL, siendo respectivamente de 79,6 y 58,1 las valoraciones de COELBA y 77,1 y 73,4 las de COSERN.

En Bolivia, Electropaz realiza, cada dos años, la Encuesta de Satisfacción del Cliente CIER. En el Estudio 2010 ha obtenido un índice de satisfacción general de 48,5/100.

De forma general, estas encuestas permiten identificar las valoraciones de los clientes a las distintas fases de los procesos de atención y gestión, lo que permite actuar sobre los planes operativos de las empresas para introducir elementos de mejora.

La atención al cliente se complementa con la existencia de sistemas para la atención de quejas y reclamaciones relacionadas normalmente con los procesos de contratación, facturación, cobro, calidad de suministro y sobre la propia atención recibida.

En el año 2010, IBERDROLA se ha adherido al Sistema Arbitral de Consumo en varias Comunidades Autónomas, con la intención de extenderlo al resto del territorio español. A través de este Sistema, IBERDROLA acepta someterse al arbitraje de un órgano imparcial e independiente en reclamaciones relacionadas con asuntos propios de las compañías comercializadoras, de cara a agilizar su resolución amistosa de una forma eficaz, rápida y gratuita, lo que ratifica el compromiso de nuestra Compañía con la mejora del servicio a sus clientes.

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.

En sus comunicaciones de publicidad o de marketing, IBERDROLA respeta y cumple las leyes que regulan estas actividades. Además, en las empresas que se citan a continuación se han adoptado mecanismos y códigos voluntarios que dan transparencia y veracidad a estas comunicaciones:

En España, IBERDROLA es miembro de la Asociación para la Autorregulación Comercial (Autocontrol), de la Asociación Española de Comercio Electrónico y Marketing Relacional (AECEM), de la Asociación Española de Anunciantes (AEA) y de la Asociación de Marketing de España, 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.

También ha suscrito el Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad en Internet, que ha dado a conocer mediante la inserción en su página web del Sello de Confianza On Line y, finalmente, se ha firmado con el Ministerio de Medio Ambiente, Medio Rural y Marino, un código de Autorregulación sobre Argumentos Ambientales en Comunicaciones Comerciales.

En Brasil, el Grupo Neoenergía, junto a las agencias de publicidad que realizan sus campañas publicitarias, sigue las normas básicas que definen la ética publicitaria, de acuerdo con el Estatuto de CONAR (Conselho Nacional de Auto-regulamentação publicitaria), para no ofrecer publicidad engañosa o abusiva, o que cause daños al consumidor o a empresas, o anuncios que acentúen diferencias sociales o raciales.

En Reino Unido, SCOTTISHPOWER ha suscrito voluntariamente las "Green Supply Guidelines" que ofrecen transparencia y exactitud en la promoción de productos respetuosos con el medio ambiente.

Los productos y servicios que IBERDROLA comercializa en su perímetro social no están prohibidos en ninguno de los mercados en los que opera.

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 2010, el Grupo 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, detallándose las medidas de seguridad técnicas y organizativas que el encargado del tratamiento está obligado a implementar. En este sentido, 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 perímetro social, se han recibido un total de 128 quejas procedentes de organismos oficiales, 14 en España y 114 en SCOTTISHPOWER (de las cuales, 110 se han considerado injustificadas). Además, se han recibido, directamente de los clientes, 147 quejas en SCOTTISHPOWER, de las que 83 se han considerado injustificadas, y 18 quejas en España.

Durante el ejercicio, no se tiene constancia de incidentes relacionados con fugas, robos o pérdidas de datos relativos a clientes.

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 el Grupo IBERDROLA multas por un importe consolidado de 3.882.391 euros durante el ejercicio 2010. De este importe total corresponden 3.861.908 euros a Brasil, 18.645 euros a Bolivia y 1.837 euros a Estados Unidos de América.

En el mismo ejercicio, se han reducido multas de ejercicios anteriores por un importe consolidado de 977.612 euros, casi íntegramente en España.



**IBERDROLA
almacena
los datos de
carácter
personal de los
clientes en un
sistema centra-
lizado, protegi-
do frente a fil-
traciones, robos
o pérdidas.**



Aspecto: Acceso

EU26 Porcentaje de la población sin acceso a la electricidad en las zonas de distribución.

En la zona de distribución de las empresas del Grupo IBERDROLA en España, Reino Unido y Estados Unidos de América, el nivel de electrificación alcanza a la totalidad de la población.

En Brasil, para un área de distribución algo superior a los 700.000 km², la población residente es próxima a los 25,5 millones de personas, con unas de 475.000 personas sin acceso a la electricidad. En Bolivia, no están disponibles los datos oficiales relativos a la población que permitan facilitar esta información.

EU27 Número de cortes por impago en el sector residencial, desglosados por duración del corte y régimen regulatorio.

La información relativa a cortes por impago disponible en este momento de acuerdo con la estructura fijada por GRI es la siguiente:

CORTES DE ELECTRICIDAD RESIDENCIALES POR FALTA DE PAGO

| | ESPAÑA | REINO UNIDO ⁶⁷ | ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA | BRASIL ⁶⁸ | BOLIVIA | TOTAL |
|--------------------------------------------------|----------------|---------------------------|---------------------------|----------------------|----------------|------------------|
| Total | 212.588 | 636 | 67.690 | 911.755 | 135.577 | 1.328.246 |
| Con pago antes de 48 h después del corte | 142.434 | 177 | 59.293 | 563.217 | 82.390 | 847.511 |
| Pago entre 48 h y una semana después del corte | 21.259 | 107 | 5.427 | 127.830 | 18.451 | 173.074 |
| Pago entre una semana y un mes después del corte | 29.762 | 136 | 1.644 | 122.850 | 25.751 | 180.143 |
| Pago entre un mes y un año | 19.133 | 166 | 460 | 97.803 | 8.929 | 126.491 |
| Pago posterior a un año | 0 | 50 | 866 | 55 | 56 | 1.027 |

⁶⁷ En el Reino Unido los cortes y reconexiones no únicamente están relacionados con los pagos de forma marginal.

⁶⁸ No se han tenido en cuenta los datos de COSERN (aproximadamente un 12,40% de los clientes de Brasil) por no disponer la empresa los datos con el desglose solicitado.

RECONEXIONES RESIDENCIALES TRAS EL PAGO DE FACTURAS PENDIENTES

| | ESPAÑA | REINO UNIDO | ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA | BRASIL | BOLIVIA ⁶⁹ | TOTAL |
|------------------------------------------|----------------|-------------|---------------------------|----------------|-----------------------|------------------|
| Total | 165.146 | 668 | 67.690 | 851.291 | 115.192 | 1.199.987 |
| Antes de 24 h después del pago | 155.914 | 63 | 67.690 | 492.155 | 115.145 | 830.967 |
| Entre 24 h y una semana después del pago | 8.885 | 221 | 0 | 310.490 | 41 | 319.637 |
| Después de una semana después del pago | 347 | 384 | 0 | 48.646 | 6 | 49.383 |

⁶⁹ En las reconexiones no se han tenido en cuenta los datos de ELFE0 (aproximadamente un 13,50% de los clientes de Bolivia) por no disponer la empresa los datos con el desglose solicitado.

EU28 Frecuencia de los cortes de corriente.

En los distintos países en los que IBERDROLA suministra electricidad se hace un seguimiento de la calidad del servicio prestado. Sin embargo, las medidas en cada país se realizan según normas diferentes, siguiendo una costumbre histórica o un requisito legal. Actualmente, IBERDROLA no dispone de una medida homogénea de la calidad de servicio en los diferentes países en los que opera. La información disponible sobre este indicador se resume a continuación:

- En España se utiliza el NIEPI ("Número de interrupciones equivalentes de la potencia instalada").
- En Reino Unido se utiliza el CI ("Customer interruptions per 100 connected customers").
- En Estados Unidos de América se utiliza el SAIFI ("System average interruptions frequency index").
- En Brasil se utiliza el FEC ("Frecuencia equivalente de interrupção por unidade consumidora").
- En Bolivia se utiliza el Fs ("Frecuencia media de interrupción").

Los valores alcanzados son los siguientes:

| AÑO | ESPAÑA | REINO UNIDO | ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA | BRASIL | BOLIVIA |
|------|--------|-------------|---------------------------|--------|---------|
| | NIEPI | CI | SAIFI | FEC | Fs |
| 2010 | 1,75 | 38,9 | 1,62 | 8,56 | 7,98 |
| 2009 | 1,90 | 61,4 | 1,30 | 6,60 | 7,90 |

EU29 Duración media de los cortes de corriente.

De forma similar al indicador EU 28, se recoge la información disponible en cada país.

- En España se utiliza el TIEPI ("Tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada").
- En Reino Unido se utiliza el CML ("Customer minutes lost per connected customers").
- En Estados Unidos de América se utiliza el CAIDI ("Customer average interruption duration index").
- En Brasil se utiliza el DEC ("Duração equivalente de interrupção por unidade consumidora").
- En Bolivia se utiliza el Ts ("Tiempo total de interrupción").

| AÑO | ESPAÑA | REINO UNIDO | ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA | BRASIL | BOLIVIA |
|------|----------------------|-------------|---------------------------|---------|---------|
| | TIEPI | CML | CAIDI | DEC | Ts |
| 2010 | 1,40 h | 44,4 m | 1,89 h | 20,46 h | 5,12 h |
| 2009 | 1,46 h ⁷⁰ | 59,3 m | 1,92 h | 14,67 h | 4,46 h |

⁷⁰ El valor de TIEPI correspondiente al año 2009 ha sido revisado a un valor de 1,46 horas, de acuerdo a la resolución del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, de fecha 15 de julio de 2010, que autoriza y delimita el cómputo de eventos excepcionales de dicho año en los indicadores de calidad de servicio.

EU30 Factor de disponibilidad media de las centrales por fuente de energía y régimen regulatorio.

FACTOR DE DISPONIBILIDAD MEDIA

| % | 2010 | 2009 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| España | | |
| Ciclos combinados | 88,71 | 91,56 |
| Térmicas convencionales | 91,27 | 89,90 |
| Cogeneración | 90,08 | 90,82 |
| Nuclear | 93,35 | 82,39 |
| Hidráulica | 84,24 | 86,90 |
| Reino Unido | | |
| Ciclos combinados | 87,74 | 85,24 |
| Térmicas | 88,13 | 72,28 |
| Cogeneración | 92,10 | 60,85 |
| Hidráulica | 86,26 | 81,78 |
| Estados Unidos de América | | |
| Hidráulica | 33,07 | 41,40 |
| Latinoamérica | | |
| Ciclos combinados | 94,37 | 95,20 |
| Cogeneración | 89,39 | 92,42 |
| Hidráulica | 82,33 | 99,10 |
| Grupo IBERDROLA RENOVABLES | | |
| Eólica ⁷¹ | 97,10 | 96,90 |
| Cogeneración | 88,63 | 91,21 |
| Biomasa | 75,00 | N/A |
| Grupo y Participadas | 90,88 | 88,76 |
| Ciclos combinados | 90,18 | 90,73 |
| Térmicas convencionales | 90,64 | 87,05 |
| Cogeneración | 89,83 | 85,61 |
| Nuclear | 93,35 | 82,39 |
| Hidráulica | 83,71 | 82,13 |
| Eólica | 97,10 | 96,90 |
| Biomasa | 75,00 | N/A |
| <small>71 El dato corresponde a la disponibilidad media ponderada con la potencia instalada de los parques eólicos presentes en los siguientes países: España, Reino Unido, Estados Unidos de América, Francia, Grecia, Polonia, Portugal, Alemania y Brasil.</small> | | |

En el Grupo IBERDROLA la disponibilidad media de las diferentes tecnologías de producción del Grupo ha sido de 90,88. En 2010 se ha reducido la disponibilidad en España, debido a que los ciclos combinados de Arcos de la Frontera, Santurce y Escombreras han aumentado los paros programados con relación al año anterior.





8

Anexos

**Contribución
de IBERDROLA
a la comunidad**

pág. 180

**IBERDROLA
y el Pacto Mundial**

pág. 185

**Informe de
Verificación externa
independiente**

pág. 186

ANEXO 4

**Índice de
contenidos GRI**

pág. 188



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 entidades relevantes de la administración y de la sociedad civil.

Las actuaciones sociales del Grupo IBERDROLA están coordinadas e impulsadas por la Fundación IBERDROLA. Se puede obtener una información detallada de dichas actuaciones tanto en los Informes Anuales como en las web corporativas de la Fundación IBERDROLA y de las empresas filiales y participadas de IBERDROLA en España, el Reino Unido, Estados Unidos de América y Latinoamérica.

Los Programas de Electrificación en Brasil constituyen también una referencia destacada. Algunas empresas brasileñas, integradas en el Grupo Neoenergía, han continuado desarrollando los Programas de Electrificación Rural, emprendidos conjuntamente con las administraciones públicas. Su objetivo es extender las infraestructuras eléctricas a toda la población del país, para facilitar el desarrollo económico y social, y minimizar las desigualdades entre las diferentes regiones y entre los ámbitos rural y urbano. Estos programas, que son los mayores acometidos en Latinoamérica, representan un componente fundamental para el desarrollo de la población brasileña más desfavorecida.

IBERDROLA estima que los principales beneficios que obtiene de su compromiso con la sociedad son:

- Construir y reforzar relaciones de confianza con las comunidades, a través del apoyo a organizaciones sociales y a administraciones locales y regionales.
- Conseguir un mayor reconocimiento de marca y una mejora de su reputación corporativa.
- Mejorar la satisfacción de sus empleados, a través de sus programas de voluntariado y de su pertenencia a una compañía valorada y reconocida socialmente.

1.1. Recursos dedicados



IBERDROLA ha seleccionado el modelo LBG (London Benchmarking Group), de medida y evaluación de las contribuciones empresariales a la comunidad, por su amplio reconocimiento a nivel internacional. Se le considera el estándar más valorado para medir resultados e impactos de los programas sociales, tanto para la empresa como para la comunidad.

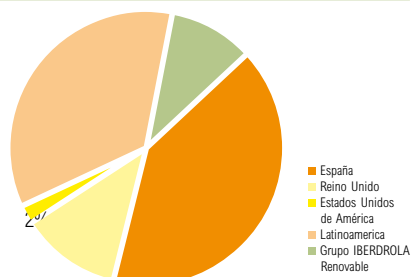
Una descripción detallada del modelo LBG puede encontrarse en la web de LBG-España, www.lbg.es.

IBERDROLA ha utilizado el modelo LBG para informar de sus contribuciones a la sociedad en este Informe de Sostenibilidad 2010.

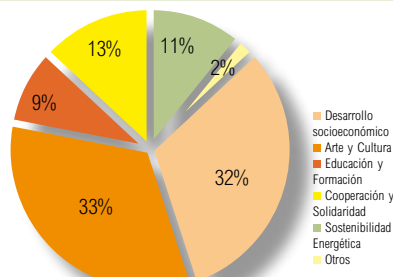
CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD 2010 (Miles de euros)

| POR CATEGORÍAS | |
|-----------------------------------------|---------------|
| Aportaciones puntuales | 972 |
| Inversión social | 28.993 |
| Desarrollo socioeconómico del entorno | |
| Sostenibilidad Energética | |
| Arte y Cultura | |
| Educación y Formación | |
| Cooperación al Desarrollo y Solidaridad | |
| Iniciativas alineadas con el negocio | 100 |
| Costes de gestión | 2.550 |
| POR TIPO DE CONTRIBUCIÓN | |
| Aportaciones en dinero | 29.392 |
| Tiempo de empleados | 449 |
| Aportaciones en especie | 224 |
| Costes de gestión | 2.550 |
| Total contribuciones | 32.615 |

CONTRIBUCIÓN DE IBERDROLA POR REGIONES



CONTRIBUCIÓN DE IBERDROLA POR PROGRAMAS



El compromiso de IBERDROLA con las comunidades en las que opera se materializa a través de actuaciones sociales en colaboración con entidades relevantes de la administración y de la sociedad civil.

Asimismo, los fondos destinados a Programas de Electrificación Rural en Brasil han supuesto un total de 55 millones de euros en términos consolidados para el Grupo.

PROGRAMAS DE ELECTRIFICACIÓN 2010 (Miles de euros)

| 2010 | |
|----------------|--------|
| COELBA y CELPE | 55.443 |

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 88 millones de euros, que suponen el 2,3% de los beneficios antes de impuestos de IBERDROLA.

1.2. La Fundación IBERDROLA

En 2010, la Fundación IBERDROLA ha puesto en marcha su *Plan Director 2010-2014* que tiene por objeto desarrollar los fines fundacionales mediante iniciativas que contribuyan eficazmente a la mejora de la calidad de vida de las personas en los territorios y países donde actúa el Grupo.

Así, los programas e iniciativas más relevantes lanzados en 2010 en los tres ámbitos de actuación de la Fundación IBERDROLA han sido:

a) Área de Sostenibilidad Energética

- **Programa de Becas de Energía y Medio Ambiente:** se ha realizado la I Convocatoria de Becas para Estudios de Máster y Doctorado en Energía y Medio Ambiente, dirigidas a la formación de profesionales de alto nivel en el sector de la energía. Se presentaron 605 solicitudes y se concedieron 38 becas a estudiantes españoles y británicos para estudios de máster y doctorado en centros académicos españoles y británicos, en las siguientes áreas: energías renovables, sistema energético sostenible, medio ambiente y biodiversidad, tecnologías de carbón limpias, gestión de emisiones y captura de carbono, eficiencia energética, almacenamiento de energía, vehículo eléctrico y redes inteligentes.

SCOTTISHPOWER ha colaborado estrechamente con la Fundación IBERDROLA en el lanzamiento de esta I Convocatoria y en la selección de candidaturas.

Con el fin de extender este programa a los Estados Unidos de América, el Presidente de IBERDROLA y el Presidente de la Universidad de Maine han firmado un Memorando de Entendimiento, ratificado por el Gobernador del Estado de Maine, para la integración de este centro en el Programa de Becas de la Fundación IBERDROLA. Posteriormente, estando en preparación el convenio de colaboración correspondiente. Asimismo, se ha trabajado en la preparación de convenios de colaboración para la incorporación al Programa de Becas de los Institutos Tecnológicos de Massachusett (MIT) y de Rochester, este último a través de su Fundación.

- **Apoyo a la Biodiversidad:**

- > **Proyecto de Conservación del Urogallo Cantábrico**, en colaboración con la Fundación Biodiversidad y SEO BirdLife, con el objetivo fundamental de frenar la pérdida de esta subespecie endémica de la Península Ibérica que se encuentra catalogada por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza en peligro crítico de desaparición. La Unión Europea comunicó la aprobación de los fondos LIFE para el proyecto, de forma que el presupuesto para la conservación del urogallo en el periodo 2010-2014 se duplicará hasta alcanzar los 7,3 millones de euros, de los que la UE aportará el 50%.

- > **Estudio de Investigación sobre los Líquenes del Parque Nacional de Monfragüe**, en colaboración con la Fundación Universidad-Sociedad de la Universidad de Extremadura, con el objetivo de investigar el papel fundamental



En 2010, la Fundación IBERDROLA ha puesto en marcha su Plan Director 2010-2014 que tiene por objeto contribuir eficazmente a la mejora de la calidad de vida de las personas.





de los líquenes como bioindicador para la conservación de los ecosistemas y en la lucha contra el cambio climático.

> **Proyecto *Friends of the Capercaillie***, formando parte de la participación de SCOTTISHPOWER en *The Royal Society for the Protection of Birds (RSPB)* y *Friends of Capercaillie*, se desarrollará en un periodo de tres años para mejorar el hábitat de los urogallos en la Reserva de Abernethy en Escocia.

- **Seminarios:** La Fundación IBERDROLA ha organizado la conferencia "*La Energía, clave para una economía más sostenible*", a cargo de Lord Nicholas Stern, uno de los expertos más reconocidos en la evaluación del impacto económico del cambio climático. En su intervención, Lord Stern disertó sobre la relevancia de la gestión global de las emisiones de gases de efecto invernadero y la contribución del sector energético ante este desafío.

b) Área de Arte y Cultura

• Restauración, conservación e iluminación del patrimonio histórico-artístico:

dentro de esta línea de actividad se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- > **Plan Románico Atlántico en Portugal y Castilla y León:** La Fundación IBERDROLA, junto con el Ministerio de Cultura de Portugal y la Junta de Castilla y León en España, han firmado un convenio para llevar a cabo un ambicioso proyecto de restauración y mantenimiento del conjunto monumental del arte románico en ambos países, que afectará a 33 templos situados en el norte de Portugal, Salamanca y Zamora, concretamente en las inmediaciones de los ríos Duero y Tágeme. Gracias a esta iniciativa de intervención conjunta, denominada Plan de Restauración del Románico Atlántico, será posible recuperar el patrimonio cultural, natural y social de la región, llevar a cabo una labor de dinamización socioeconómica y potenciar los lazos transfronterizos entre España y Portugal.
- > **Iluminación interior del Monasterio de Yuso en La Rioja (España):** La Fundación IBERDROLA ha llevado a cabo la iluminación interior de la Iglesia del Monasterio de Yuso mediante un avanzado sistema de iluminación, acorde con su carácter monumental, culminando la iluminación integral de un conjunto excepcional, Patrimonio de la Humanidad y cuna del castellano, tras haber acometido previamente la iluminación exterior del Monasterio.
- > **Iluminación Fundación Isaac Albéniz:** El proyecto de iluminación de la fachada de la sede social de la Fundación Albéniz en Madrid concluyó en junio. La obra ha sido financiada al 50% por la Fundación IBERDROLA y la Fundación Albéniz.



> **Iluminación de la Basílica del Real Monasterio de El Escorial en España:**

Tras varios años de actividad, con los trabajos de adecuación del altar mayor y cenotafios se ha finalizado el proyecto de restauración e iluminación interior de la Basílica. Con este motivo se ha editado el cuaderno de restauración del Monasterio.

• **Exposiciones y muestras del patrimonio artístico e industrial de IBERDROLA**

> **Exposición Luces del Duero:** Realizada en Salamanca (España), con el objetivo de dar a conocer el esfuerzo técnico y económico que supuso el desarrollo hidroeléctrico del Duero, la exposición ha reunido fotografías y paneles explicativos sobre los aspectos más destacados del proceso constructivo de presas y centrales hidráulicas en la zona.

• **El Arte y la Cultura en nuestros Territorios**

La Fundación IBERDROLA ha firmado un acuerdo con el Museo Nacional del Prado de Madrid para el patrocinio de su Programa de Restauración y concederá anualmente dos becas de investigación en restauración para que los beneficiados puedan enriquecer su formación en el taller de restauración del museo.

También se han patrocinado diversas iniciativas en el País Vasco (España), entre las que destacan: la exposición del escultor contemporáneo Anish Kapoor en el Museo Guggenheim de Bilbao, y la exposición "Taurus, Mito y Ritual" en el Museo Bellas Artes de Bilbao.

Celtic Connections 2010, Glasgow: Es la acción de patrocinio más significativa que SCOTTISHPOWER realiza en este área de actividad. Celtic Connections es el principal festival de música de Escocia que se celebra cada año durante 3 semanas.

National Theatre of Scotland, Transform: Transform es un proyecto en colaboración con *ScottishPower Learning, Determined to Succeed* y las autoridades locales, que permite que los colegios de la iniciativa Schools of Ambition puedan mejorar sus métodos de enseñanza. Esta iniciativa finalizó con la representación final de Transform en Aberdeen (Escocia).

Festival Internacional del Libro de Edimburgo: Este Festival, que se celebra cada año en el periodo estival, apoya talleres y diferentes actividades que fomentan la alfabetización, la confianza y el desarrollo personal entre los jóvenes.

c) Área de Cooperación y Solidaridad

- **Programa Energía para la Solidaridad:** Se ha puesto en marcha la I Convocatoria de Ayudas Sociales para dar cobertura a proyectos relacionados con la lucha contra la pobreza y la exclusión social, la protección del medio ambiente y la lucha contra cambio climático y otros proyectos de interés por su contribución a la calidad de vida de las personas. Se recibieron 637 solicitudes de las cuales se han seleccionado 63 proyectos.
- **Apoyo a las personas discapacitadas:** Durante este ejercicio, IBERDROLA ha seguido desarrollando el proyecto IMPLICADOS, que prosigue su avance hasta la total culminación de los distintos convenios firmados.
- **Duke of Edinburgh's Awards (DofE):** Esta iniciativa tiene como objetivo apoyar a los jóvenes de comunidades desfavorecidas, con altas tasas de desempleo juvenil. SCOTTISHPOWER ha desarrollado un nuevo módulo formativo enfocado al sector de la energía que financiará junto al Ayuntamiento de Glasgow (Escocia).
- **Programas escolares de empleabilidad y empresa de SCOTTISHPOWER:** Se trata de tres programas (De la escuela al trabajo, Jóvenes Gerentes e Ilusión por trabajar) dirigidos a centros de enseñanza secundaria del área de influencia de SCOTTISHPOWER, cuyo fin es fomentar la capacidad de trabajo y las aptitudes necesarias de los jóvenes con vistas a su acceso al mercado laboral.

ANEXO 2

IBERDROLA Y EL PACTO MUNDIAL

IBERDROLA está adherida al Pacto Mundial desde el año 2002, adquiriendo el compromiso de apoyar, impulsar y difundir sus diez principios relativos a los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción, tanto en su propio ámbito como en su entorno de influencia.

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 la Red Española del Pacto Mundial.

Durante estos años, la Compañía ha profundizado en el desarrollo de las políticas y prácticas propuestas por el Pacto y lo ha hecho público a través de su Informe de Sostenibilidad anual y su web corporativa, que han seguido los estándares más reconocidos y superado una verificación externa independiente.

Durante el año 2010, IBERDROLA ha participado en las siguientes acciones en relación con el Pacto Mundial:

- Presentación del Informe de Progreso 2009 sobre el cumplimiento de los Principios del Pacto.
- Asamblea General Ordinaria 2010 de la Red Española.
- Vocal del Comité Ejecutivo de la Red Española.
- Grupo de Trabajo "Lucha contra la corrupción y promoción de la transparencia".
- Mesas Cuadradas:
 - > Gestión de la Diversidad e Igualdad: Un Desafío Empresarial Constante.
 - > El sector privado, actor decisivo en la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.
- Casos de Implantación:
 - > ¿Cómo gestionar tus riesgos en RSE? Herramientas e ideas.
 - > Comités Éticos, Comités de RSE, Comités de Seguimiento... ¿Cómo crearlos y para qué sirven?

Asimismo, durante el año 2011, IBERDROLA tiene previsto participar activamente, al menos, en las siguientes actividades de la Red Española del Pacto Mundial:

- Presentación del Informe de Progreso.
- Asamblea General Ordinaria de la Red Española.
- Vocal del Comité Ejecutivo de la Red Española.
- Grupos de Trabajo del Comité Ejecutivo:
 - > Estatutos.
 - > Comunicación y Reporting.



*Desde 2004,
como socio
fundador,
IBERDROLA
pertenece a
la Asociación
Española del
Pacto Mundial
(ASEPAM), hoy
denominada
Red Española
del Pacto
Mundial.*



ANEXO 3

INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA INDEPENDIENTE



KPMG Asesores S.L.
Edificio Torre Europa
Paseo de la Castellana, 95
28046 Madrid

Informe de Revisión Independiente para la Dirección de IBERDROLA S.A.

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el Informe de Sostenibilidad de IBERDROLA, S.A. (en adelante IBERDROLA) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2010 (en adelante, "el Informe").

La Dirección es responsable de la preparación y presentación del Informe de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3) según lo detallado en la "Presentación" del Informe, así como de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la implantación de procesos y procedimientos que cumplan los principios establecidos en la Norma de Principios de AccountAbility AA1000 2008 (AA1000APS); de la determinación de los objetivos de IBERDROLA en lo referente a la presentación de información y el desempeño en materia de desarrollo sostenible, incluida la identificación de los grupos de interés, y los asuntos que ellos consideran principales y las respuestas de la organización a estos asuntos; así como del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y emitir un informe independiente basado en el trabajo realizado. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audit or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) y también de acuerdo con las directrices establecidas por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias en materia de independencia incluidas en el Código Ético de la *International Federation of Accountants* que establece requerimientos detallados en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales. Este informe no debe considerarse un informe de auditoría. Además, hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo a la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS 2008 de AccountAbility (Tipo 2) que abarca no sólo la naturaleza y el alcance del cumplimiento, por parte de la organización, de la norma AA1000APS, sino que además evalúa la fiabilidad de la información referente al desempeño tal y como se indica en el alcance.

El alcance de una revisión limitada de un informe de sostenibilidad consiste en la formulación de preguntas a la Dirección, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y en aplicar procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias según proceda que, en este caso, son menores que en un trabajo de seguridad razonable y en consecuencia el nivel seguridad proporcionado. En nuestro trabajo hemos realizado los siguientes procedimientos:

- Entrevistas con la Dirección para entender los procesos de los que dispone IBERDROLA para determinar cuáles son los asuntos principales de sus principales grupos de interés.
- Entrevistas con el personal pertinente del grupo, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad de IBERDROLA.
- Entrevistas con el personal pertinente del grupo responsable de proporcionar la información contenida en el Informe.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe y verificación de la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreo.
- Lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de IBERDROLA.
- Verificación de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido extraída de las cuentas anuales de IBERDROLA, auditadas por terceros independientes.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en AA1000APS, en diálogo con grupos de interés y en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa

KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada, es una filial de KPMG Europe LLP y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza.

Reg. Mer. Madrid, T. 14.972, F.53,
Sec. 8, H. M-249.480, Inscrp. 1.^a
N.I.F. B-82498660

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en el Informe de Sostenibilidad de IBERDROLA, S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2010 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas, ni que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 según lo detallado en la "Presentación" del Informe. Adicionalmente, y también basándonos en los procedimientos realizados, anteriormente descritos, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que IBERDROLA, S.A. no ha aplicado los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma de Principios de AccountAbility AA1000APS 2008 según lo detallado en el punto 4.16 de su Informe.

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de IBERDROLA un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora. Sin perjuicio de las conclusiones presentadas anteriormente, detallamos a continuación las observaciones principales:

En cuanto al principio de INCLUSIVIDAD

Durante el ejercicio 2010 la Compañía ha trabajado en la sistematización del proceso de identificación y participación de sus grupos de interés específicos. Concretamente, IBERDROLA ha identificado de manera sistemática y documentada, tanto a sus grupos de interés específicos, como los canales de participación existentes. Paralelamente la organización ha establecido el mapa de ruta para la implantación de estos procesos en los diferentes negocios y países. En este punto se recomienda a IBERDROLA que revise periódicamente su identificación de grupos, así como la priorización y canales de participación de los mismos, siguiendo el proceso definido. Paralelamente IBERDROLA debe realizar el seguimiento del grado de avance de dicho proceso en los diferentes negocios y países con la finalidad de asegurar la participación de los grupos de interés relevantes para cada nivel.

En cuanto al principio de RELEVANCIA

Al igual que con el principio de inclusividad, en 2010 IBERDROLA ha trabajado en la sistematización del proceso de determinación de los asuntos relevantes tanto para la propia organización como para sus grupos de interés. El proceso se realiza de una manera sistemática y documentada partiendo de un análisis de fuentes de información internas y externas. En este punto y de conformidad con el mapa de ruta aprobado por la organización, se recomienda a IBERDROLA que haga un seguimiento de los asuntos que se van identificando como relevantes por parte de los negocios y países, así como que revise la relevancia de los asuntos a nivel corporativo de manera periódica, con la finalidad de conocer el mapa de asuntos relevantes para la totalidad de la compañía en función de los diferentes niveles de la organización.

En cuanto al principio de RESPUESTA

En 2010 IBERDROLA también ha trabajado a nivel corporativo en sistematizar su proceso de respuesta, revisando la efectiva adecuación de sus planes de reputación y responsabilidad social a los asuntos relevantes identificados y a los grupos de interés específicos. Se recomienda a IBERDROLA seguir trabajando en esta línea, revisando periódicamente sus planes y la consecución de los objetivos propuestos, así como estableciendo, según el mapa de ruta definido, objetivos de reporting sobre los resultados de los planes y programas tanto a nivel de negocio como a nivel de país.

KPMG Asesores, S.L.



José Luis Blasco Vázquez

11 de abril de 2011

ANEXO 4

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

| INDICADOR | PÁG. | INDICADOR | PÁG. |
|--------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------|------|
| A) PERFIL | | | |
| 1.- Estrategia y análisis | | 4.3. | 41 |
| 1.1. | 12 | 4.4. | 41 |
| 1.2. | 14 | 4.5. | 43 |
| 2.- Perfil de la organización | | 4.6. | 43 |
| 2.1. | 18 | 4.7. | 44 |
| 2.2. | 18 | 4.8. | 45 |
| 2.3. | 19 | 4.9. | 46 |
| 2.4. | 21 | 4.10. | 46 |
| 2.5. | 21 | 4.11. | 47 |
| 2.6. | 21 | 4.12. | 47 |
| 2.7. | 22 | 4.13. | 48 |
| 2.8. | 22 | 4.14. | 50 |
| 2.9. | 24 | 4.15. | 50 |
| 2.10. | 27 | 4.16. | 50 |
| 3.- Parámetros del Informe | | 4.17. | 52 |
| 3.1. | 31 | B) DIMENSIÓN ECONÓMICA | |
| 3.2. | 31 | Enfoque de gestión | 56 |
| 3.3. | 31 | Indicadores de desempeño | |
| 3.4. | 31 | EC1 | 62 |
| 3.5. | 31 | EC2 | 62 |
| 3.6. | 32 | EC3 | 63 |
| 3.7. | 35 | EC4 | 64 |
| 3.8. | 35 | EC5 | 64 |
| 3.9. | 35 | EC6 | 65 |
| 3.10. | 36 | EC7 | 65 |
| 3.11. | 37 | EC8 | 66 |
| 3.12. | 37 | EC9 | 67 |
| 3.13. | 37 | C) DIMENSIÓN AMBIENTAL | |
| 4.- Gobierno, compromisos y participación de los Grupos de Interés | | Enfoque de gestión | 72 |
| 4.1. | 38 | Indicadores de desempeño | |
| 4.2. | 40 | EN1 | 78 |
| | | EN2 | 79 |
| | | EN3 | 79 |

| INDICADOR | PÁG. |
|-----------|------|
| EN4 | 81 |
| EN5 | 83 |
| EN6 | 84 |
| EN7 | 87 |
| EN8 | 87 |
| EN9 | 90 |
| EN10 | 90 |
| EN11 | 91 |
| EN12 | 92 |
| EN13 | 93 |
| EN14 | 94 |
| EN15 | 98 |
| EN16 | 99 |
| EN17 | 102 |
| EN18 | 103 |
| EN19 | 104 |
| EN20 | 104 |
| EN21 | 107 |
| EN22 | 108 |
| EN23 | 110 |
| EN24 | 110 |
| EN25 | 111 |
| EN26 | 111 |
| EN27 | 111 |
| EN28 | 111 |
| EN29 | 112 |
| EN30 | 112 |

B) DIMENSIÓN SOCIAL

| | |
|-----------------------------------------|-----|
| PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO | |
| Enfoque de gestión | 116 |
| Indicadores de desempeño | |
| LA1 | 127 |
| LA2 | 128 |
| LA3 | 129 |
| LA4 | 129 |
| LA5 | 129 |
| LA6 | 130 |
| LA7 | 131 |
| LA8 | 131 |

| INDICADOR | PÁG. |
|-----------|------|
| LA9 | 132 |
| LA10 | 134 |
| LA11 | 134 |
| LA12 | 136 |
| LA13 | 136 |
| LA14 | 137 |

E) DERECHOS HUMANOS

| | |
|--------------------------|-----|
| Enfoque de gestión | 140 |
| Indicadores de desempeño | |
| HR1 | 145 |
| HR2 | 145 |
| HR3 | 145 |
| HR4 | 146 |
| HR5 | 146 |
| HR6 | 146 |
| HR7 | 146 |
| HR8 | 147 |
| HR9 | 147 |

F) SOCIEDAD

| | |
|--------------------------|-----|
| Enfoque de gestión | 150 |
| Indicadores de desempeño | |
| SO1 | 155 |
| SO2 | 155 |
| SO3 | 155 |
| SO4 | 156 |
| SO5 | 156 |
| SO6 | 157 |
| SO7 | 158 |
| SO8 | 161 |

G) RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

| | |
|--------------------------|-----|
| Enfoque de gestión | 164 |
| Indicadores de desempeño | |
| PR1 | 169 |
| PR2 | 170 |
| PR3 | 171 |
| PR4 | 171 |
| PR5 | 171 |

| INDICADOR | PÁG. |
|-----------|------|
| PR6 | 172 |
| PR7 | 173 |
| PR8 | 173 |
| PR9 | 173 |

SUPLEMENTO SECTORIAL DEL SECTOR ELÉCTRICO

| | |
|--------------------------|-----|
| Indicadores de desempeño | |
| EU1 | 29 |
| EU2 | 29 |
| EU3 | 30 |
| EU4 | 30 |
| EU5 | 30 |
| EU6 | 56 |
| EU7 | 59 |
| EU8 | 59 |
| EU9 | 61 |
| EU10 | 67 |
| EU11 | 68 |
| EU12 | 68 |
| EU13 | 93 |
| EU14 | 124 |
| EU15 | 125 |
| EU16 | 126 |
| EU17 | 128 |
| EU18 | 129 |
| EU19 | 152 |
| EU20 | 153 |
| EU21 | 154 |
| EU22 | 155 |
| EU23 | 166 |
| EU24 | 167 |
| EU25 | 170 |
| EU26 | 174 |
| EU27 | 174 |
| EU28 | 175 |
| EU29 | 175 |
| EU30 | 176 |

Nota: en la página web www.iberdrola.com está disponible el índice detallado "GRI-G3 Content Index".

RESERVA

El presente documento proporciona una visión global de las principales actividades realizadas por el Grupo IBERDROLA durante 2010 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 de carácter totalmente involuntario, que quedarán corregidos en futuros Informes.