

Informe de sostenibilidad / 2014

Informe de sostenibilidad / 2014

Evaluaciones externas del Grupo Iberdrola

Índice y estudios

Posición de Iberdrola



Valoración total: 86 puntos.



Primera *utility* con activos nucleares seleccionada en el índice.



Carbon Disclosure Leadership Index (CDLI)

Valoración: 99 puntos.



Carbon Performance Leadership Index A



Empresa promotora.



Primera *utility* española.



Empresa seleccionada.



Sustainability Yearbook 2014: "Silver Class" en el sector electricidad.



Mención de Honor en Medio Ambiente y Sostenibilidad.



Primera *utility* española más sostenible y tercera del mundo.



Empresa líder en España del sector *utilities*: electricidad, gas y agua.



Clasificada como *Prime*.



1.ª empresa del Ibx 35 en el ranking de transparencia 2014.

Índice

Presentación 7

Parte 1. Contenidos generales 9

1. Estrategia y análisis__11
2. Perfil de la organización__20
3. Aspectos materiales y su cobertura__41
4. Participación de los grupos de interés__53
5. Perfil del informe__60
6. Gobierno__62
7. Ética e integridad__79

Parte 2. Contenidos básicos específicos 83

Enfoque de gestión general__86

A. Dimensión económica__89

B. Dimensión ambiental__113

C. Dimensión social__163

C1. Prácticas laborales y ética del trabajo__164

C2. Derechos humanos__189

C3. Sociedad__198

C4. Responsabilidad sobre el producto__228

Anexos 245

Anexo 1

Índice de contenidos GRI__247

Anexo 2

Índice de contenidos en relación con los Principios del Pacto Mundial__255

Anexo 3

Informe de retornos del Bono Verde__256

Informe de verificación externa independiente del Bono Verde__260

Anexo 4

Informe de verificación externa independiente del informe de sostenibilidad__262

Presentación

Como viene siendo habitual cada año, Iberdrola presenta su *Informe de sostenibilidad*, en este caso el correspondiente al ejercicio 2014, aprobado por su Consejo de Administración en la reunión de 17 de febrero de 2015, previo informe de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa de dicho Consejo de Administración.

Este informe se ha preparado siguiendo las recomendaciones tanto de la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad* como del *Suplemento para las empresas del sector eléctrico*, ambos de *Global Reporting Initiative* (Guía GRI), en su versión G4. 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 2014, de acuerdo con los compromisos asumidos en la *Política general de responsabilidad social corporativa* de la Sociedad.

El lector del *Informe de sostenibilidad 2014* dispone también del *Informe anual de gobierno corporativo 2014*, del *Informe financiero anual 2014* y de la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2014*, así como del *Informe integrado Febrero 2015*, todos ellos accesibles en www.iberdrola.com, que contienen información adicional de utilidad para un completo entendimiento de las actuaciones de Iberdrola en el ejercicio y de sus perspectivas de futuro.

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

**Parte 1.
Contenidos
generales**



**1.
Estrategia y
análisis**

G4-1 Declaración del máximo responsable

Estimados amigos:

Una vez más me complace presentarles el *Informe de sostenibilidad de Iberdrola*, que recoge, de forma exhaustiva y transparente, el desempeño económico, social y medioambiental de la Compañía en 2014, siguiendo las directrices de la *Global Reporting Initiative (GRI)*.

Durante el pasado ejercicio, hemos seguido desarrollando nuestra actividad, de acuerdo a un modelo de negocio sostenible, basado en:

__el largo plazo, la diversificación geográfica, el enfoque en actividades reguladas, la calidad de nuestros activos, la eficiencia y la solidez financiera;

__la promoción constante de la ética, la transparencia, el buen gobierno, la innovación y la integración de personas;

__y todo ello compartiendo con toda la sociedad el beneficio conseguido y generando confianza, a través de un diálogo y una involucración permanente con nuestros grupos de interés.

Este modelo es el que ha convertido a Iberdrola en una de las principales *utilities* del mundo, que, en la actualidad, produce y suministra electricidad –de manera limpia, fiable y responsable– a alrededor de cien millones de personas, principalmente del Reino Unido, Estados Unidos, México, Brasil y España, impulsando al mismo tiempo su desarrollo económico y social.

Recuperación económica y buenos resultados

A lo largo 2014, se ha consolidado definitivamente la recuperación económica en nuestros principales mercados, con tasas de crecimiento que superan el 2 % en el Reino Unido, Estados Unidos y México, y con un cambio de tendencia muy significativo en España, cuya economía ha crecido un 1,4 %. Por su parte, Brasil ha experimentado un ligero estancamiento.

Desde el punto de vista regulatorio, destaca la reforma energética impulsada por el presidente Peña Nieto en México, que tiene como objetivo garantizar un suministro más eficiente y sostenible para todos los mexicanos, y supone nuevas oportunidades de crecimiento para nuestra Compañía en este país.

En 2014, Iberdrola ha continuado realizando un gran esfuerzo de optimización de la gestión operativa y financiera de todo el Grupo, para seguir avanzando en el cumplimiento de los objetivos que nos marcamos en las *Perspectivas 2014-2016* aprobadas el pasado año.

__El beneficio bruto de explotación (EBITDA) ha aumentado un 3,1 % respecto al año anterior, situándose en 6.965 millones de euros, y el beneficio neto ha alcanzado los 2.327 millones de euros, superando, en ambos casos, los objetivos que habíamos fijado, en febrero de 2014, en el Día del Inversor.

__El Grupo ha conseguido incrementar aún más su fortaleza financiera, reduciendo la deuda en más de 1.492 millones de euros hasta los 25.344 millones¹, lo que nos ha permitido reducir el ratio de deuda neta sobre EBITDA hasta 3,6 veces, desde 4 veces en 2013. Esto ha supuesto un gran avance en nuestro objetivo de situar la deuda neta en 25.000 millones de euros a finales de 2016 y el ratio de deuda neta sobre EBITDA por debajo de 3,5 veces.

¹ Una vez ajustada por el dividendo abonado en el mes de diciembre.

La buena marcha de la Compañía a lo largo del año ha permitido mantener su compromiso con la retribución al accionista –que se sitúa en 0,27 euros por acción– y una rentabilidad total² de la acción del 30,1 %.

Al servicio de la sociedad

En 2014 hemos seguido profundizando en lo que constituye uno de nuestros principios fundamentales: estar al servicio de las comunidades en las que operamos, maximizando nuestra contribución e impacto económico y social en las mismas. Y lo hemos hecho a través de:

__ inversiones: cerca de 3.000 millones de euros, destinadas fundamentalmente a redes y a generación limpia;

__ compras: por encima de los 5.400 millones de euros a más de 18.000 proveedores;

__ mejora de la calidad de servicio y soluciones innovadoras para nuestros clientes;

__ pago de tributos: 10.500 millones de euros (5.500 millones de contribución fiscal directa más 5.000³ millones de indirecta e inducida);

__ y mantenimiento y creación de empleo estable y de calidad: casi 1.800 nuevas contrataciones, que sitúan la plantilla en cerca de 30.000 personas, a las que hay que sumar alrededor de 700 becarios. En total, Iberdrola da empleo directo, indirecto e inducido a 350.000³ personas en todo el mundo.

En este ámbito de los recursos humanos, es muy relevante el esfuerzo realizado en:

__ gestión del conocimiento y formación: más de un millón de horas para el 90 % de la plantilla, que suponen cerca del 3 % de las horas laborales;

__ promoción profesional: 2.300 promociones;

__ política activa de igualdad: progresiva equiparación de mujeres y hombres en plantilla, y a la cabeza de las compañías europeas en número de mujeres en el Consejo de Administración (36 %) que, además, presiden dos de las cuatro comisiones del mismo;

__ conciliación de la vida familiar y profesional: nuestra Compañía es reconocida como “empresa familiarmente responsable”;

__ movilidad geográfica internacional: más de 200 personas han cambiado de país;

__ y seguridad laboral: con el objetivo de 0 accidentes en el Grupo y nuestras contrataciones.

Por todo ello, la última encuesta de clima laboral refleja un incremento en el orgullo de pertenencia –que se sitúa en 8,5 puntos sobre 10– y en la satisfacción del empleado –que alcanza los 8 puntos–.

Desde nuestra Compañía apostamos claramente por el futuro de las nuevas generaciones, por su educación y su empleabilidad, razón por la que hemos seguido impulsando:

__ el programa internacional de becas para jóvenes graduados de España, Reino Unido, Estados Unidos, México y Brasil que, en 2015, alcanzará una cifra acumulada de 400 becas con una inversión global de 7,5 millones de euros;

__ y las medidas de apoyo a los emprendedores, como es el caso del Programa de capital riesgo corporativo Iberdrola Ventures-PERSEO, que, desde su inicio en 2008, ya ha invertido cerca de 50 millones de euros en *start-ups*.

2 Rentabilidad total del accionista (RTA): incluye los dividendos recibidos por el accionista y la revalorización de las acciones.

3 Impacto anual estimado por Analistas Financieros Internacionales (Afi), en base a la actividad de Iberdrola en el período 2009-2013.

Como empresa responsable y sostenible, aspectos como el gobierno corporativo, la ética, la innovación, el cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, el apoyo a la cultura y la acción social son también claves en nuestra Compañía.

__En 2014, nuestro Sistema de gobierno corporativo ha seguido a la vanguardia de las buenas prácticas y ha sido reconocido con el premio *World Finance Corporate Governance* de la publicación *World Finance* y, más recientemente, con el *Best Corporate Governance Europe* de *Ethical Boardroom*.

__Hemos seguido impulsando la ética y su cumplimiento, y hemos sido reconocidos por instituciones internacionales como Ethisphere Institute o los *Annual Compliance Awards* por nuestra labor en este campo.

__Hemos destinado 170 millones de euros a actividades de I+D+i, principalmente relacionadas con las redes inteligentes, la generación limpia o la energía eólica marina. Hoy somos la *utility* española más innovadora y la quinta de Europa, según la clasificación de la Comisión Europea.

__Hemos seguido protegiendo el medio ambiente y la biodiversidad, así como contribuyendo a la lucha contra el cambio climático, con una mejora del ratio de potencia instalada libre de emisiones – que ya se sitúa en el 62 %– y una disminución de la intensidad de las emisiones un 5 % respecto a las de 2013.

__Hemos continuado apoyando el arte y la cultura, con iniciativas como un programa de restauración de iglesias románicas en España y Portugal; el apoyo a la Orquesta Filarmónica de Binghamton, en Estados Unidos; o al Teatro Nacional de Escocia, en Reino Unido.

__Hemos desarrollado, en el campo de la acción social, iniciativas como el *Programa de ayudas sociales* en España, al que hemos destinado en 2014 cerca de un millón de euros, para mejorar la calidad de vida de casi 80.000 personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social. Además, a través del Programa de voluntariado corporativo internacional, se han beneficiado, de forma directa o indirecta, cerca de 500.000 personas.

__En 2014, hemos lanzado el *Programa electricidad para todos*, que tiene como objetivo reforzar las actividades de promoción del acceso a la electricidad en países emergentes y en vías de desarrollo. En el marco de este programa, ya se han puesto en marcha distintas iniciativas en Brasil, Ruanda y Etiopía.

__Finalmente, en el mes de abril, cerramos con éxito una emisión de ‘bonos verdes’, siendo la primera compañía española y la segunda *utility* europea en llevar a cabo una iniciativa así. Los fondos obtenidos, 750 millones de euros, se destinan a proyectos sostenibles y socialmente responsables.

Esta visión de empresa y este compromiso de Iberdrola con la sostenibilidad hacen que la Compañía sea referente en índices como el *Dow Jones Sustainability*, *FTSE4Good*, *Oekom*, *Carbon Disclosure*, entre otros. Además, en 2014, hemos recibido el prestigioso premio internacional Capitalismo Responsable 2014, otorgado por el grupo *FIRST*.

El futuro

En los próximos años, vamos a continuar desarrollando nuestro modelo de negocio sostenible y de largo plazo. Para ello, seguiremos acometiendo nuestro programa de inversiones por valor de 11.200 millones de euros en el período 2014-2016 destinados, principalmente, a las áreas de redes de transporte y distribución eléctrica y de energías renovables en nuestros mercados de referencia.

Entre los principales proyectos que llevaremos a cabo se encuentran nuevos parques eólicos en Estados Unidos, Reino Unido, México y Brasil; el cable submarino que conectará Escocia, Gales e Inglaterra; la implantación de las redes inteligentes en España; la construcción y ampliación de centrales de ciclo combinado en México; y la instalación de nueva potencia hidroeléctrica en Brasil.

De cara al futuro, confiamos en seguir creando valor para nuestros accionistas, empleados, clientes, proveedores y todos los territorios en los que operamos, conscientes del papel fundamental que nuestra empresa tiene como motor de desarrollo económico y social. Porque Iberdrola está al servicio de la sociedad y, lo que es más importante, al servicio del bienestar de las personas.

Ignacio S. Galán,
Presidente de Iberdrola

G4-2 Principales impactos, riesgos y oportunidades

1. Impactos principales de Iberdrola en materia de sostenibilidad

El compromiso del Grupo con la sostenibilidad se articula en torno a cinco ejes de actuación:

- __ La competitividad de los productos energéticos suministrados.
- __ La seguridad en el suministro de los productos energéticos.
- __ La reducción del impacto medioambiental de las operaciones.
- __ La creación de valor para accionistas, clientes y proveedores, cuidando el beneficio empresarial como una de las bases para la sostenibilidad futura de la Sociedad y del Grupo.
- __ La dimensión social de las actividades del Grupo.

Competitividad

Iberdrola busca la competitividad de los productos energéticos suministrados a través de la eficiencia en los procesos de generación, transporte y distribución de la energía. Esta prioridad nos permite ofrecer productos al mejor precio posible, el uso de tecnologías con bajos costes de operación y mantenimiento y un mix diversificado con las fuentes energéticas más competitivas en función de las condiciones climatológicas o de mercado.

Seguridad de suministro

La estrategia de Iberdrola se enfoca en asegurar la seguridad en el suministro de los productos energéticos, usando, cuando sea posible, fuentes de energía primaria producidas localmente, empleando el uso de recursos energéticos renovables y asegurando la fiabilidad y disponibilidad de las instalaciones de generación, transporte y distribución.

Asimismo, el Grupo trabaja para mantener una alta calidad del servicio que asegure la disponibilidad de energía a los clientes, para disponer de una red de transporte y distribución robusta frente a sucesos extraordinarios y a poner los medios necesarios para el restablecimiento del servicio en el menor tiempo posible. Además, el Grupo fomenta el uso responsable de la energía apoyando medidas de ahorro y eficiencia energética.

Dimensión ambiental

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

Para conseguir la reducción del impacto ambiental de sus operaciones se llevan a cabo diferentes acciones como la generación de energía con menores emisiones, la puesta en marcha de programas de biodiversidad, la eficiencia de las operaciones, que conlleva una utilización sostenible de los recursos

naturales, la prevención de la contaminación y la gestión adecuada de los residuos que generen las actividades. Asimismo, el Grupo procura hacer un uso racional y sostenible del agua y gestionar los riesgos relacionados con su escasez.

Dimensión social

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

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

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

Dimensión económica

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

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

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

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

- __Una estructura de políticas y límites de riesgos aprobados por los órganos de administración de las distintas sociedades del Grupo. Las políticas, en versión íntegra o en resumen, están disponibles en www.iberdrola.com.
- __La identificación, valoración y establecimiento de prioridades de los nuevos riesgos clave de los negocios y del Grupo.

__El seguimiento y control trimestral del impacto de los riesgos en la cuenta de resultados que, en el marco del modelo de gobierno de la Compañía, es analizado por su Comité Operativo y supervisado por la Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo.

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

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

Una descripción más detallada de este sistema puede consultarse en el apartado “E” del *Informe anual de gobierno corporativo 2014* y en el apartado “Principales factores de riesgo asociados a la actividad del Grupo Iberdrola” del informe de gestión consolidado que forma parte del *Informe financiero anual del ejercicio 2014*, todo ello disponible en www.iberdrola.com.

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



2. Perfil de la organización

G4-3 Nombre

Iberdrola, S.A.

G4-4 Marcas, productos y servicios más importantes

Iberdrola es un operador a nivel global que, a finales del ejercicio 2014, cuenta con las marcas recogidas en el cuadro siguiente.

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

La arquitectura de marca de Iberdrola

	Negocio energético	Negocio no energético
Europa / Asia	 IBERDROLA  IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	 IBERDROLA Inmobiliaria  IBERDROLA Ingeniería y Construcción
Reino Unido	 SCOTTISHPOWER  SP ENERGY NETWORKS  SCOTTISHPOWER RENEWABLES	 IBERDROLA Engineering & Construction
Estados Unidos	 IBERDROLA USA  CENTRAL MAINE POWER  IBERDROLA RENEWABLES  NYSEG  RG&E  ENSTOR <p>Explotación y desarrollo de activos propios de almacenamiento de Gas Natural, compraventa e intermediación</p>	 IBERDROLA Energy Projects
Latinoamérica	<p>México</p>  IBERDROLA <p>Brasil</p>  ELEKTRO  neoenergia	 IBERDROLA Ingeniería y Construcción

El cuadro anterior muestra solo las marcas más importantes y con mayor presencia, la Compañía dispone de otras marcas a nivel local y de negocio.

Los principales productos que Iberdrola pone a disposición de sus clientes son la electricidad y el gas natural. Ofrece también una amplia gama de productos, servicios y soluciones en los campos de:

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

__ La eficiencia y los servicios energéticos.

__ El cuidado del medio ambiente: energías renovables y movilidad sostenible.

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

__ El montaje de infraestructuras eléctricas.

__ La gestión integral de instalaciones y suministros energéticos.

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

G4-5 Sede social

El domicilio social de Iberdrola es:

Plaza Euskadi número 5

48009 Bilbao, Bizkaia

España

G4-6 Países en los que se desarrollan actividades relevantes

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

Los países en los que se opera, las actividades que se llevan a cabo en cada uno de ellos y los criterios adoptados para definir la relevancia de los mismos se indican en el apartado G4-17 de este informe.

G4-7 Régimen de propiedad y forma jurídica

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

A 31 de diciembre de 2014 su capital social asciende a 4.791.362.250 euros, dividido en 6.388.483.000 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. La distribución aproximada de la participación en el capital es la siguiente:

__ Entidades extranjeras 60 %

__ Entidades nacionales 16 %

__ Inversores particulares 24 %

G4-8 Mercados servidos

En los países en los que opera, definidos en el apartado G4-17, el Grupo Iberdrola suministra los productos y servicios indicados en el apartado G4-4, dirigidos a la más amplia tipología de clientes en los ámbitos doméstico, comercial y empresarial según se recoge en el indicador EU3. Este mismo tipo de productos y servicios se prestarán en otros países si se dieran las circunstancias legales, económicas y sociales convenientes para ello, en línea con el planteamiento estratégico de la Compañía.

G4-9 Principales magnitudes

En los siguientes apartados se incluyen las principales magnitudes de Iberdrola, cuya estructura societaria se recoge en el apartado G4-42 del presente informe.

Empleados

Empleados ⁴	2014	2013
España	10.838	11.198
Reino Unido	6.856	7.380
Estados Unidos	5.057	5.041
México	736	672
Brasil	3.745	3.722
Otros países	155	244
Perímetro básico	27.387	28.257
Perímetro ampliado	29.597	30.532

Operaciones (centros de actividad)

El Grupo Iberdrola tiene identificados más de 1.200 emplazamientos en los que opera la Compañía. Para poder gestionar adecuadamente un número elevado, desde el punto de vista de los aspectos considerados en la Guía GRI, se han introducido criterios de racionalización de forma que, a los efectos del presente informe, Iberdrola considera agrupadas sus operaciones en un total de 127 centros de actividad a finales del 2014.

⁴ Las cifras del cuadro reflejan el número de empleados a cierre del ejercicio 2014, sin distinción del tipo de jornada laboral. Para realizar estadísticas relativas a costes laborales se recomienda utilizar el número de empleados en términos FTE's (*Full Time Equivalents*): 27.463 en el ejercicio 2014 y 28.189 en el ejercicio 2013.

El detalle de estos centros y los criterios adoptados para su definición pueden consultarse en el documento *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2014*, disponible en www.iberdrola.com.

Ventas netas (Importe neto de la cifra de negocio)

Ventas netas (millones €)	2014	2013
Total Iberdrola consolidado	30.032	31.077

Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto

Capitalización total (millones €)	2014	2013
Capital suscrito	4.971	4.680
Patrimonio de la sociedad dominante	35.040	34.585
Deuda financiera	28.349	28.452
Inmovilizado bruto en explotación	89.474	82.173
Amortización acumulada	(37.861)	(34.204)

Productos o servicios prestados

Productos o servicios prestados	2014	2013
Total Iberdrola		
Producción neta de electricidad (GWh)	138.892	136.435
Energía eléctrica distribuida (GWh)	214.613	214.873
Suministros de gas a usuarios (GWh)	85.092	80.303

Activos totales

Activos totales (millones €)	2014	2013
Total Iberdrola consolidado	93.771	89.787

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 2013 y 2014.

Accionistas significativos y porcentaje de derechos de voto directos e indirectos (%)	31/12/2014	31/12/2013
Qatar Investment Authority	9,647	9,524
ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S.A.	3,965	5,645
Banco Financiero y de Ahorros, S.A.	N/A	5,069
Kutxabank, S.A.	3,601	4,006
BlackRock, Inc.	3,023	3,043
Société Générale, S.A.	N/A	4,111

Ventas y costes por zona geográfica

Ventas (Importe neto en millones €)	2014	2013
España	14.364	15.286
Reino Unido	8.803	9.655
Estados Unidos	3.286	3.176
México	1.657	1.419
Brasil	1.641	1.282
Resto	281	259
Total Iberdrola consolidado	30.032	31.077

Costes (millones €)	2014	2013
España	9.318	10.227
Reino Unido	6.522	7.642
Estados Unidos	1.471	1.444
México	1.228	1.013
Brasil	1.228	955
Resto	176	160
Total Iberdrola consolidado	19.943	21.441

G4-10 Plantilla de empleados

Empleados ⁵	2014		2013	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Por tipo de empleo				
A tiempo completo	20.846	5.415	21.342	5.496
A tiempo parcial	199	927	224	1.195
Por tipo de contrato				
Indefinido	20.714	6.244	21.231	6.578
Temporal	331	98	335	113
Perímetro básico	21.045	6.342	21.566	6.691

Las políticas seguidas con el personal subcontratado se exponen en el indicador EU17.

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2014*, disponible en www.iberdrola.com.

⁵ El número total de empleados y la definición de los perímetros se encuentran en los indicadores G4-9 y G4-17 del presente informe.

G4-11 Empleados cubiertos por convenios colectivos

En general, los convenios colectivos del Grupo Iberdrola se aplican a todos los trabajadores que prestan servicio bajo la dependencia y por cuenta de las sociedades del Grupo, independientemente de la modalidad contractual concertada, el grupo profesional asignado, la ocupación o el puesto de trabajo desempeñado.

Sin embargo, cuestiones relacionadas con la propia organización empresarial, con la legislación de cada país, o incluso con los usos y costumbres de los mismos, propician que determinados colectivos queden expresamente excluidos del alcance de los convenios colectivos (por ejemplo, en España están fuera del convenio los directivos). Por estos motivos, en la práctica no se alcanza el 100 % de cobertura, como se indica en el cuadro siguiente:

Empleados cubiertos por un convenio colectivo	2014	2013
Perímetro básico		
Número de empleados	21.221	22.042
Porcentaje de empleados	77,49	78,00

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2014*, disponible en www.iberdrola.com.

G4-12 Descripción de la cadena de suministro

Introducción

La cadena de suministro del Grupo Iberdrola consta de dos procesos diferenciados:

__la adquisición de materiales y equipos y la contratación de obras y servicios, responsabilidad de la Dirección de Compras del Grupo, encuadrada en la Dirección de Finanzas y Recursos.

__la adquisición de combustibles, responsabilidad del Negocio de Generación y Comercial.

Ambos procesos presentan sus propias características específicas en las diferentes fases en las que se desarrollan: registro y clasificación de proveedores, proceso de licitación, contratación, seguimiento de las condiciones contractuales y control de calidad; pero ambos están guiados por los mismos principios que emanan de las políticas corporativas y del *Código ético*, aprobados por el Consejo de Administración de la Compañía y disponibles en www.iberdrola.com.

Adquisición de materiales y equipos y contratación de obras y servicios

En el ejercicio 2014, Iberdrola ha realizado pedidos a más de 18.300 proveedores. El volumen económico de las compras realizadas por Iberdrola en este tipo de suministros, así como su desglose geográfico, se recoge en el cuadro siguiente:

Suministro general de equipos, materiales, obras y servicios (millones €)	2014	2013
España	1.316	1.364
Reino Unido	1.610	1.572
Estados Unidos	1.057	840
México	332	217
Brasil	165	180
Otros	119	186
Perímetro básico	4.599¹	4.359

(1) Volumen de suministros facturados en el ejercicio. En el mismo ejercicio, se han adjudicado suministros por importe de 5.400 millones de euros.

Estos elevados volúmenes de compras sirven como motor de crecimiento para los países donde la Compañía realiza las contrataciones, favoreciendo el desarrollo empresarial, industrial y social de los mismos, mediante la creación de empleo en las empresas prestadoras de servicios y en su industria auxiliar.

Adquisición de combustibles

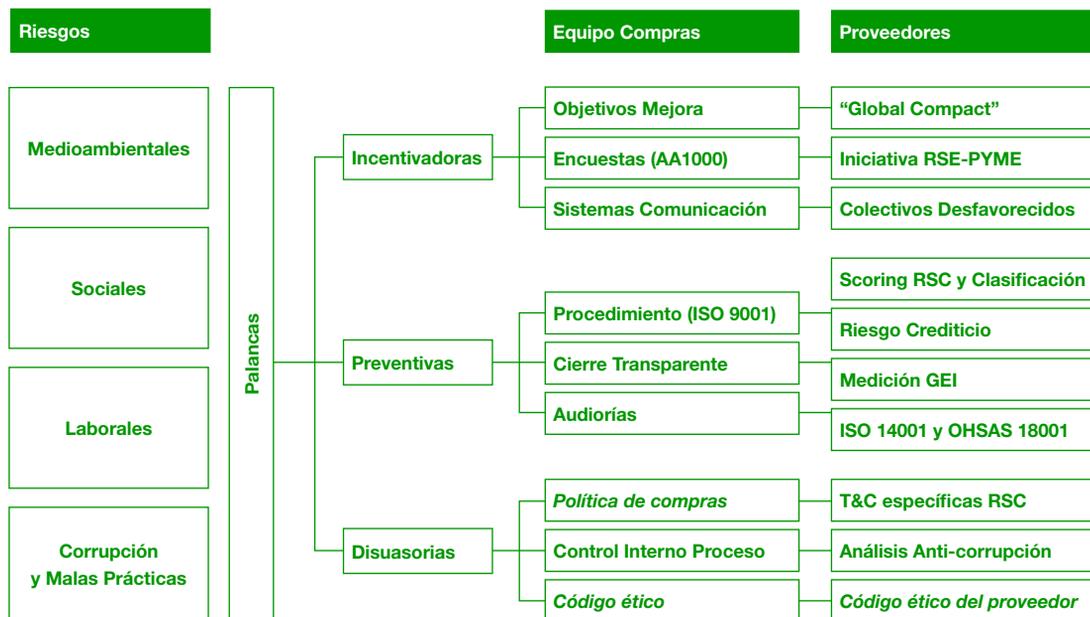
En el ejercicio 2014, Iberdrola ha destinado alrededor de 4.220 millones de euros en la adquisición de carbón, gas natural y uranio. Salvo el uranio, cuya adquisición se realiza en España, exclusivamente a través de la Empresa Nacional de Uranio (Enusa), las adquisiciones de carbón y gas natural se realizan en el mercado internacional, principalmente mediante relaciones comerciales de largo plazo con alrededor de 33 grandes proveedores nacionales e internacionales y operadores del mercado (*traders*).

Gestión de la cadena de suministro

La Dirección de Compras, en el ámbito de su responsabilidad, dispone de un *Modelo de gestión global de proveedores*, aplicable en el Grupo Iberdrola, que persigue la creación de valor a largo plazo a través de la gestión de las oportunidades y de los riesgos derivados de las variables económicas, medioambientales y sociales relevantes.

La rápida y profunda transformación que Iberdrola ha realizado en estos últimos años ha multiplicado también la responsabilidad como Compañía global con miles de proveedores con pedidos en el año ubicados en diferentes partes del mundo.

Los principales mecanismos del modelo de gestión de proveedores quedan reflejados en el cuadro siguiente:



La Dirección de Compras desarrolla distintas iniciativas destinadas a garantizar la sostenibilidad en la cadena de suministro, incluyendo los compromisos éticos, de respeto de los derechos humanos y de lucha contra la corrupción, tomando como base los principios establecidos en la *Política de respeto de los derechos humanos*, en la *Política de compras* y, en particular, en el *Código ético del proveedor*. A continuación se facilita un detalle de estas iniciativas:

– Registro, clasificación y evaluación de proveedores. Los proveedores (nuevos y ya existentes) son analizados, clasificados y evaluados internamente en el contexto de la operación de compra planteada, bien por su especialización, la criticidad del suministro, el importe total de la compra o la baja posibilidad de sustitución, en la medida en que puedan afectar negativamente y de manera significativa a la consecución de los objetivos estratégicos de la sociedad en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso.

En este sentido, se dará prioridad a los proveedores que dispongan de sistemas de gestión avanzados, certificados por un tercero y, en particular:

- _Sistema de gestión medioambiental que fomente la utilización y desarrollo de medios tecnológicos respetuosos con el entorno.
- _Sistema de gestión de calidad.
- _Sistema de prevención de riesgos laborales.
- _Plan de actuación en materia de responsabilidad social corporativa.

En la evaluación del proveedor el área de sostenibilidad pondera un 40 % sobre la calificación total, siendo el otro 60 % la evaluación del riesgo crediticio y la solvencia técnica.

– Evaluación de riesgos de corrupción de proveedores. Como parte del proceso de compras realizado por la Dirección de Compras del Grupo, se incluye la valoración del riesgo de corrupción de proveedores y la realización de informes de “*due dilligence*” para aquellos proveedores que son considerados de mayor riesgo.

– Riesgo crediticio analizado en proveedores. Con el fin de prevenir las potenciales consecuencias negativas para Iberdrola del incumplimiento por parte de sus proveedores de los compromisos adquiridos, la Dirección de Compras dispone de un sistema de gestión del riesgo crediticio de los principales proveedores del Grupo.

– Políticas y procedimientos. Entre los procedimientos y políticas establecidas por el Grupo en esta materia se encuentran los siguientes:

– Política de compras y procedimientos de compras: establecen el marco global para el control y gestión de los procesos de compras y hacen especial énfasis en el cumplimiento de los compromisos éticos de los profesionales del Grupo y de sus proveedores.

– Código ético del proveedor: al considerar a los proveedores un grupo de interés estratégico, la Sociedad ha establecido para estos unos principios de actuación específicos para su área de actividad, acordes, en todo caso, con los principios y valores del Grupo, que se plasman en el *Código ético del proveedor*, que deberá ser aceptado por los proveedores del Grupo y que se anexa a los correspondientes contratos.

– Cláusulas específicas en las condiciones de contratación del Grupo Iberdrola. Estas condiciones contienen cláusulas contractuales que obligan a las partes a actuar dentro de los más exigentes niveles de seguridad, prevención de riesgos laborales, respeto medioambiental, respeto y protección de los derechos humanos, así como a eliminar toda forma de trabajo forzoso y obligatorio, evitar cualquier forma de trabajo infantil, eliminar toda práctica de discriminación, trabajar contra la corrupción, etc.

– Formación y comunicación interna y externa. Durante el ejercicio han finalizado los cursos de formación a todo el personal adscrito a la Dirección de Compras entorno a los principios establecidos en la *Política de compras* y en materia de RSC en la cadena de suministro. El *Código ético del proveedor* se comunica a todos los proveedores durante la fase de licitación y es parte de la documentación tanto en la petición de oferta, como en la documentación contractual final con el proveedor adjudicatario. Durante el ejercicio, además, se han desarrollado algunas acciones puntuales de formación a proveedores en el Grupo que se impulsarán a su vez en ejercicios siguientes.

– Campañas de tracción a proveedores: Con el objetivo de mejorar la situación de aquellos proveedores con un desempeño menor en sostenibilidad, se realizan a lo largo del año acciones de tracción y sensibilización, con el fin de que el proveedor se certifique en estas áreas. El cuadro siguiente refleja los resultados conseguidos con estas acciones:

Importe adjudicado a proveedores con sistemas de gestión (%) ⁶	2014	2013
Perímetro básico		
Importe adjudicado a proveedores clasificados	92,3	86,8
Sistema de gestión de calidad certificado (ISO 9001 o equivalente)	83,7	84,4
Sistema de gestión ambiental certificado (ISO 14001 o equivalente)	76,9	75,0
Sistema de gestión de prevención de riesgos certificado (OHSAS 18001 o equivalente)	71,5	69,1

La actividad de compra de combustible también está sujeta a los principios generales de las políticas de responsabilidad social de Iberdrola, con la finalidad de impulsar, en las empresas proveedoras, actuaciones socialmente responsables, de respeto al medio ambiente y de prevención de riesgos laborales.

Iberdrola realiza una evaluación interna de los principales proveedores de combustible, siguiendo criterios tanto económicos y logísticos, como ambientales y sociales. Entre los aspectos evaluados están: la existencia de una política ambiental, información sobre emisiones de CO₂, iniciativas de reducción de emisiones, eficiencia energética, conservación de la biodiversidad, aspectos de salud y seguridad en el trabajo, igualdad de oportunidades, derechos humanos y comportamiento ético (prácticas contra el soborno y la corrupción).

Al establecer los contratos de suministro, además de acordar elementos contractuales que respeten la legislación vigente en los países implicados en la transacción, Iberdrola negocia la inclusión de cláusulas en materia de responsabilidad social. Actualmente, todos los contratos de carbón importado y uranio disponen de este tipo de cláusulas. En los contratos de gas natural se están incorporando estas cláusulas en los nuevos contratos.

Recientemente, Iberdrola, se ha adherido a la iniciativa internacional *BetterCoal* que engloba a las principales compañías energéticas europeas que realizan compras de carbón. Su objetivo es establecer un estándar de comportamiento ético, medioambiental y social; evaluar mediante auditorías el comportamiento de los productores, crear una base de datos con el resultado de estas evaluaciones, y mejorar la actuación de los productores.

⁶ Alcance: Proveedores de materiales, equipos, obras y servicios, con pedidos en el año de importe igual o mayor a 400.000 € que supone más del 90 % del importe total contratado (datos cierre de noviembre 2014).

Durante el ejercicio 2014 Iberdrola no tiene constancia de denuncias externas con relación a su cadena de suministro y no se ha cancelado ningún contrato o pedido por motivos relacionados con los derechos humanos, la corrupción, las prácticas laborales o las prácticas ambientales.

Los principales proveedores de suministros generales del Grupo en 2014 fueron: *ABB, Alstom, Babcock, Balfour Beatty, Elecnor, Gamesa, General Electric, IBM, Quanta Services y Siemens.*

G4-13 Cambios significativos durante el ejercicio

Cambios en las actividades y/o en las operaciones

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:

__Iberdrola comunicó el 10 de febrero de 2014 que su filial 100 % Iberdrola Energía, S.A. había vendido en sucesivas operaciones parte de su participación en EDP - Energias de Portugal, S.A.

Con fecha 11 de febrero, se notificó a la CNMV que Iberdrola Energía, S.A. había encomendado UBS Limited la venta de acciones representativas de un 1,979 % del capital social de EDP - Energias de Portugal, S.A. Esta venta culminó con fecha 12 de febrero y se realizó a través de un proceso de *accelerated bookbuilding* dirigido en exclusiva a inversores cualificados e institucionales.

Posteriormente, con fecha 8 de mayo, la Sociedad comunicó el vencimiento del último contrato de derivados sobre acciones de EDP - Energias de Portugal, S.A. de forma que en esa fecha quedó liquidada la totalidad de la participación de Iberdrola Energía, S.A. en EDP - Energias de Portugal, S.A.

__El 12 de febrero Iberdrola puso en conocimiento de la CNMV la transmisión, por parte de Iberdrola Energía, S.A., de la totalidad de su participación directa (22,6 %) en la sociedad brasileña Itapebi Geração de Energia, S.A. a favor de Termopernambuco, S.A., filial íntegramente participada por Neoenergia, S.A. Como consecuencia de este proceso, Iberdrola ha pasado a tener una participación indirecta en Itapebi Geração de Energia, S.A. equivalente al 39 % de su capital social.

__El 18 de febrero se comunicó a la CNMV el acuerdo para llevar a cabo un programa de recompra de acciones propias de conformidad con la autorización conferida por la Junta General de Accionistas celebrada el 26 de marzo de 2010 bajo el punto octavo del orden del día. En este sentido, desde esa fecha Iberdrola remitió periódicamente a la CNMV información sobre el programa de recompra de acciones hasta el 28 de abril de 2014, fecha de finalización del mismo. En consecuencia, la Sociedad adquirió un total de 42.161.696 acciones propias (0,662 %) del capital social de Iberdrola en ejecución del programa de recompra de acciones.

__Posteriormente, con fecha 8 de mayo, se informó de la escritura de reducción de capital social mediante la amortización de acciones propias.

__La Sociedad comunicó a la CNMV el 30 de mayo la suscripción por parte de Iberdrola y la compañía estadounidense Corpus Christi Liquefaction, LLC, filial de Cheniere Energy, Inc., de un contrato de aprovisionamiento de gas natural licuado.

__El 30 de julio de 2014 se comunicó la suscripción por parte de Iberdrola Generación, S.A. con BP Global Investments Ltd. de un contrato en virtud del cual se transmitía un 25 % del capital social de Bahía Bizkaia Electricidad, S.L.

Cambios en la estructura del capital social

En el mes de enero de 2014, con ocasión del que hubiera sido el tradicional pago a cuenta de dividendo correspondiente al ejercicio 2013, se ejecutó el segundo aumento de capital aprobado en la Junta General de Accionistas celebrada el 22 de marzo de 2013.

Por otra parte, la Junta General de Accionistas de Iberdrola celebrada el 28 de marzo de 2014 aprobó dos aumentos de capital liberados para implementar nuevamente el sistema *Iberdrola dividendo flexible*, ejecutando el primer aumento de capital en julio de 2014. En diciembre de 2014 se ejecutó el segundo de los aumentos de capital aprobados en 2013.

Participación en iniciativas externas

G4-14 Principio de precaución

El principio de precaución está recogido en la *Política medioambiental* de Iberdrola, aprobada por su Consejo de Administración, y su aplicación práctica se refleja en su apuesta por las tecnologías de producción ambientalmente más eficientes, particularmente las renovables, más efectivas en la lucha contra el cambio climático y menos perjudiciales para la biodiversidad.

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

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.

Iberdrola, siguiendo con las directrices establecidas en las políticas medioambientales del Grupo aprobadas por el Consejo de Administración, ha implantado en 2014 un modelo corporativo para la gestión de los riesgos ambientales de todos los negocios del grupo. Este modelo está soportado por una metodología y un sistema de *reporting* único para la corporación y negocios.

G4-15 Principios o iniciativas externas que la organización suscribe o adopta

La Compañía ha suscrito o apoyado iniciativas externas alineadas con el desarrollo sostenible y ha promovido la adhesión de sus empresas participadas. Iberdrola apoya o está adherida a:

__El Pacto Mundial desde el año 2002. Además se ha adherido a otras iniciativas del Pacto Mundial en relación con los derechos humanos (DD.HH.), y dispone de un amplio abanico de políticas que regulan el respeto a los derechos humanos, de un *Código ético* de aplicación a todos los empleados, y de una Declaración del Presidente reconociendo la importancia de estos derechos en el desarrollo de la actividad empresarial de la Compañía.

__La iniciativa *BetterCoal* que impulsa la promoción de estándares de responsabilidad social corporativa en la cadena de suministro internacional de carbón y la transparencia en la información sobre las operaciones de los principales productores.

__La organización internacional *Carbon Disclosure Project (CDP)* a través de su proyecto *Road to Paris 2015*, que pretende lograr que en la Cumbre del Clima que se celebrará en la capital francesa los estados adopten medidas vinculantes y ambiciosas. Y se ha reafirmado en su compromiso de luchar contra el cambio climático en el marco de la Cumbre sobre Cambio Climático que, organizada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), se celebró en septiembre en Nueva York.

ScottishPower ha apoyado la acción *Scotland Lights Up Malawi*, que promueve la justicia climática invirtiendo en energía solar a través de la investigación y la educación.

Iberdrola Renovables está adherida a diversas iniciativas como son el *Offshore Wind Accelerator*, el *Radar Working Group*, y al *Technology Innovation Centre* y a la *Oregon Business Climate Declaration* todas ellas en el ámbito de las energías renovables.

Elektro, además de estar adherida al Pacto Mundial desde el año 2007, durante 2014 ha llevado a cabo la *Promoção da Economia Verde e Inclusiva*, como parte de las iniciativas de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Desarrollo Sostenible (Rio+20), además de los compromisos que continua desarrollando como *Empresa Amiga da Criança* en beneficio de la infancia y la adolescencia protegiéndolos de los abusos laborales.

En España, se ha participado con la Universidad Politécnica de Valencia, en seminarios y jornadas sobre instalaciones y producción hidráulica, se ha continuado llevando a cabo el Proyecto Mini-REIS (Generación Hidráulica), en el que se pretende establecer una metodología para la medición y valoración económica de los servicios ecosistémicos proporcionados por la construcción de nuevas infraestructuras.

Iberdrola ha apoyado a las comunidades afectadas por el huracán “Odile” en el estado de Baja California Sur junto a la Cruz Roja Mexicana.

Se han llevado a cabo iniciativas de promoción del vehículo eléctrico: en Estados Unidos de América, Iberdrola como miembro del *National Edison Electrical Institute*, ha desarrollado la iniciativa *Fleet Electrification Initiative* y ScottishPower ha continuado con los programas *Ultra Low Carbon Vehicle Demonstrator Glasgow* gestionada por *The Strategy Board* y el *Department for Transport* y con el *Office of Low Emissions Vehicles* han llevado a cabo el programa *Plugged-In Places*.

G4-16 Principales asociaciones a las que se pertenece

Iberdrola pertenece a numerosas asociaciones relacionadas con su actividad. Para conocer el compromiso de la Compañía con las mismas, así como su participación en comités, aportaciones realizadas o implicación estratégica se recomienda consultar la información pública o las páginas web de dichas organizaciones. Las más relevantes se recogen en el cuadro siguiente:

Internacionales	
World Association Nuclear Operator (WANO)	European Wind Energy Association (EWEA)
Institute for Nuclear Power Operations (INPO)	Global Wind Energy Council (GWEC)
Scotland Europa	European Ocean Energy Association (EOEA)
Comisión Electrotécnica Internacional/Comité Européen de Normalisation Électrotechnique (CEI/Cenelec)	Conseil international des grands réseaux électriques (Cigre)
Conferencia Internacional de Redes Eléctricas de Distribución (Cired)	European Ocean energy Association
BetterCoal	Nuclear Industry Association (NIA)
The G9 Offshore Wind Health and Safety Association	Smart Life
Electric Power Research Institute (EPRI)	International Emissions Trading Association (IETA)
Global Sustainable Electricity Partnership	Alliance For Rural Electrification (ARE)

España

Sociedad Nuclear Española	Asociación Empresarial Eólica (AEE)
Sociedad Española de Protección Radiológica	Club Español de la Energía
Foro de la Industria Nuclear Española	Unión Española Fotovoltaica (UNEF)
Asociación Española del Gas (Sedigas)	Red Española del Pacto Mundial
Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamiento (Aerce)	Asociación Española para la Calidad (AEC)
Asociación Española de la Industria Eléctrica (Unesa)	Círculo de Empresarios
Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE/Cepyme)	Cámara de Comercio de España
Subcomité Técnico de Normalización SC1. (Aenor: AEN/CTN 207/SC 10)	Club de Excelencia en Sostenibilidad

Reino Unido

The Confederation of British Industry	Joint Environment Programme
The Scottish Council for Development and Industry	Generators Safety and Integrity Programme
Energy UK - Energy Efficiency Group & ECO Group	Institute of Asset Management
Energy Networks Association	Industrial & Power Association
Fuel Poverty Advisory Group for England	Ministerial EV Strategy Group
Scottish Fuel Poverty Forum & ECO Sub-Group	Scottish Parliament & Business Exchange
Department for Energy and Climate Change - Energy Company Obligation Steering Group & Green Deal Advisory Group	All Party Parliamentary Group for Energy Studies, Parliamentary Renewable & Sustainable Energy Group & All Party Parliamentary Corporate Responsibility Group
Energy & Efficiency Industrial Partnership, Energy & Utility Skills & National Skills Academy for Power	Scottish Environment Link
2020 Climate Group	Green Alliance
Renewable UK	Scottish Renewables



Estados Unidos

Business Council of New York State	American Wind Energy Association (AWEA)
Maine State Chamber of Commerce (MSCC)	Renewable Energy New England (New England States)
Maine & Company	Mid-Atlantic Renewable Energy Coalition (PJM States)
Northeast Gas Association (NGA)	Renewable Northwest Project
American Gas Association (AGA)	The Wind Coalition
Gas Technology Institute	American Wind Energy Association
Edison Electric Institute (EEI)	

México

Empre-Bask México, A.C.	Cámara Española de Comercio, A.C.
Asociación Mexicana de Energía A.C	Consejo Empresarial Mexicano de Comercio Exterior Inversión y Tecnología, A.C.
Confederación Patronal de la República Mexicana (Coparmex)	Asociación Mexicana de Energía Eólica

Brasil

Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee)	Câmara Americana de Comércio (Amcham)
Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec)	Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje)
Fundação Nacional da Qualidade (FNQ)	Associação Brasileira de Energia Eólica (Abeeólica)

2.1. Perfil de la organización

Indicadores del suplemento sectorial de GRI

EU1 Potencia instalada

Potencia instalada por fuente de energía (MW)	2014	2013
Hidráulica	9.869	9.869
Renovable ⁷	14.652	14.306
Térmica carbón-fuel	3.178	3.178
Ciclos combinados	12.742	12.995
Cogeneración	1.238	1.233
Nuclear	3.410	3.410
Total Iberdrola	45.089	44.992

La información por área geográfica se encuentra disponible en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2014* disponible en la www.iberdrola.com.

EU2 Producción de energía

Producción neta de energía por fuente de energía (GWh)	2014	2013
Hidráulica	20.636	17.678
Renovable ⁷	33.862	33.983
Térmica carbón-fuel	12.102	12.589
Ciclos combinados	42.126	42.454
Cogeneración	5.734	6.843
Nuclear	24.431	22.888
Total Iberdrola	138.891	136.435

⁷ Renovable: eólica, solar, minihidráulica.

La información por área geográfica se encuentra disponible en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2014* disponible en la www.iberdrola.com.

EU3 Usuarios y productores de electricidad

Usuarios de electricidad (%)	2014	2013
Total Iberdrola		
Residencial	90,3	90,3
Industrial	1,0	0,9
Institucional	0,9	0,9
Comercial	5,6	5,8
Otros	2,2	2,1
Usuarios productores (nº)		
	2014	2013
Total Iberdrola		
Usuarios que, a su vez, han sido productores de electricidad	69.587	41.630

A finales del ejercicio 2014, el Grupo gestiona 29 millones de puntos de suministro.

La información por área geográfica se encuentra disponible en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2014* disponible en la www.iberdrola.com.

EU4 Líneas de transporte y distribución

Líneas eléctricas ⁸ (Km)	2014	2013
Transporte		
Aéreas	29.446	35.240
Subterráneas	960	1.165
Total Iberdrola	30.406	36.406
Distribución		
Aéreas	846.281	829.885
Subterráneas	187.868	186.248
Total Iberdrola	1.034.149	1.016.134

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

La información por área geográfica se encuentra disponible en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2014* disponible en la www.iberdrola.com.

EU5 Cuotas de emisión de CO₂ o cuotas equivalentes

De las instalaciones de Iberdrola solo las europeas están sometidas a comercio de derechos de emisión por lo que no afecta a las instalaciones de generación térmica en México, Brasil y Estados Unidos de América.

Desde el año 2013 las instalaciones europeas no reciben asignación gratuita de derechos de emisión por lo que se ha debido acudir a subastas para la compensación de las emisiones producidas por las instalaciones en España y Reino Unido. Solo la central de ciclo combinado Tarragona Power recibió una asignación de 26.253 derechos siendo sus emisiones de 213 kt CO₂.

El total de emisiones de las instalaciones europeas en este año 2014 han ascendido a 15,4 millones de toneladas un 9 % menos que en el ejercicio anterior y se han cubierto con compras en el mercado y excedentes de años anteriores.

⁸ Las longitudes de las líneas están calculadas por circuito, independientemente del número de circuitos que lleve cada línea eléctrica. Una línea de 5 km de doble circuito se considera como 10 km de línea.



**3.
Aspectos
materiales y
su cobertura**

G4-17 Entidades incluidas en la consolidación financiera y en el perímetro del presente informe**A. Introducción**

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

A efectos de este informe, se denomina:

— “Iberdrola”, la “Sociedad” o la “Compañía”, a la sociedad española Iberdrola, S.A., empresa matriz del Grupo Iberdrola.

— “Grupo Iberdrola” o el “Grupo”, a Iberdrola (como empresa matriz) y al conjunto de empresas filiales sobre las que Iberdrola tiene capacidad de control o controla conjuntamente.

— “Empresas participadas”, al conjunto de empresas en las que Iberdrola tiene algún porcentaje de participación, pero sin capacidad de control. Algunas de estas empresas, identificadas más adelante, se incluyen en el presente informe por considerarse empresas sobre las que se dispone de influencia significativa a los efectos del mismo.

En el documento *Cuentas anuales consolidadas e informe de gestión consolidado correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2014* se detallan las sociedades en las que Iberdrola tiene porcentajes de participación directa o indirecta.

El Grupo está sometido a la normativa sectorial sobre separación de actividades, que está destinada a evitar cualquier interferencia de las sociedades dedicadas a actividades liberalizadas en la gestión de las sociedades dedicadas a actividades reguladas, con el fin de garantizar la gestión transparente, no discriminatoria y eficiente de los sistemas eléctricos y gasista. Con carácter general, dicha normativa permite desarrollar en régimen de libre competencia ciertas actividades, como la producción y comercialización (actividades liberalizadas), frente a otras que por su propia naturaleza han de prestarse en régimen de monopolio, entre las que se incluyen la distribución y el transporte de electricidad y gas (actividades reguladas). Iberdrola tiene la facultad de supervisión económica de la gestión de las sociedades reguladas, pero en ningún caso puede darles instrucciones sobre la gestión ordinaria. A su vez, las sociedades reguladas no deben compartir con las sociedades liberalizadas información comercialmente sensible que no sea pública y cuyo conocimiento pueda suponer una ventaja competitiva. En particular, en relación con los negocios energéticos desarrollados por el Grupo en España, el 10 de diciembre de 2014 el Consejo de Administración de Iberdrola España, S.A.U. aprobó el *Código de separación de actividades de las sociedades del Grupo Iberdrola España con actividades reguladas*.

B. Perímetros de información del presente informe

La presentación de la información pública de la Compañía tiene los siguientes condicionantes externos:

__La información financiera debe cumplir los requisitos legales establecidos en su alcance y su forma de presentación.

__La información ambiental y social, por el contrario, se presenta de forma voluntaria, no hay requisitos legales que la definan y se basa en la consideración de los “impactos relevantes”, de forma que se refiere a aquellas actividades del Grupo que se consideran relevantes a efectos de sostenibilidad.

Para conciliar estos condicionantes, Iberdrola ha definido tres perímetros de información cuantitativa: perímetro básico, perímetro ampliado y perímetro global.

B1. Perímetro básico

Este perímetro está formado por Iberdrola, S.A., sus empresas filiales relevantes a efectos de sostenibilidad y sus empresas participadas integradas total o proporcionalmente y relevantes a efectos de sostenibilidad.

Las empresas filiales o participadas de este perímetro son todas aquellas que actúan en los países indicados en el cuadro B.1.1. y realizan las actividades indicadas en el mismo.

B1.1 Países y actividades relevantes para el Grupo Iberdrola en términos de sostenibilidad, incluidos en el perímetro de información 2014.

Oficina del Grupo	Producción de electricidad		Transporte y/o Distribución de electricidad o gas	Comercialización de electricidad y/o gas ¹		Almacenamiento de gas	Ingeniería y construcción ²		Inmobiliaria	
	Convencional	Renovable ³		Mercado mayorista	Mercado minorista		Construcción y/u operación de grandes instalaciones	Resto de proyectos		
España ⁴	X	X	X	X	LIB	LIB		X	X	X
R. Unido	X	X	X ⁵	X	LIB	LIB	X	X	X	
EE. UU.	X		X	X	LIB	REG	X	X	X	
México	X	X	X					X	X	
Brasil	X		X	X		REG			X	
Portugal	X	X ⁶	X		LIB	LIB ⁶			X	
Rumania	X		X					X		
Argelia	X							X		
Grecia	X		X ⁵							
Alemania	X				LIB	LIB		X		
Sudáfrica	X							X		
Francia	X				LIB	LIB				
Hungría	X		X							
Rusia	X							X		
Kenia	X							X		
Italia	X		X		LIB				X	
Canadá	X				LIB		X ⁷	X ⁷		
Honduras								X		

(1) Tipología de las actividades de comercialización:

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

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

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

(3) La información ambiental de las actividades renovables en Brasil y Portugal no se consolida, porque no está integrada todavía en los sistemas corporativos a la fecha de elaboración del presente informe. Así mismo, no se incluye información social ni ambiental de los parques de Italia, España, Reino Unido y Estados Unidos de América con una participación inferior al 50 %.

(4) Cualquier referencia al V Convenio colectivo incluye las siguientes sociedades a 31 de diciembre de 2014: Iberdrola S.A., Iberdrola España S.A.U., Iberdrola Generación, S.A.U. Iberdrola Generación España, S.A.U., Iberdrola Operación y Mantenimiento S.A.U., Iberdrola Generación Nuclear S.A.U., Iberdrola Clientes S.A.U., Iberdrola Distribución Eléctrica S.A.U. e Iberdrola Renovables Energía, S.A.U.

(5) En Reino Unido se incluye la actividad renovable de la República de Irlanda y en Grecia se incluye la actividad renovable de Chipre.

(6) En España se incluyen las actividades de producción convencional y de comercialización de electricidad y/o gas en Portugal.

(7) Estas actividades no tienen relevancia desde el punto de vista ambiental. En el ámbito laboral, la información correspondiente está incorporada a la de Estados Unidos de América.

En las centrales nucleares participadas, para la consolidación de los datos de desempeño ambiental se utiliza el porcentaje de participación de Iberdrola en cada una: Vandellós (28 %); Almaraz (52,69 %); Trillo (49 %) y Ascó (15 %). En cambio, para la información social, por la estructura de los sistemas de información disponibles, las centrales nucleares se 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.

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 realizar actividades consideradas como no relevantes para el Grupo, quedan excluidas del perímetro básico las empresas filiales o participadas que operan en los países indicados a continuación en la tabla B.1.2.

B1.2. Países y actividades no relevantes para el Grupo Iberdrola en términos de sostenibilidad, excluidos en el perímetro básico de información 2014.

	Oficina del Grupo	Comercialización de electricidad o gas y/o almacenamiento de gas	Ingeniería y construcción	Inmobiliaria
Bélgica, Francia y Polonia.	X		X	
Bélgica, Holanda y Suiza.		X	X	
Bulgaria, Catar, Egipto, Eslovaquia, Francia, Lituania, Montenegro, Polonia, Ucrania y Venezuela.			X	
Portugal, Bulgaria y México.				X

A pesar de estar excluidas en los cuadros y tablas del perímetro básico, estas actividades son gestionadas por Iberdrola de igual forma que las actividades relevantes, aplicándose los siguientes criterios:

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

__En los países y actividades no incorporados en el perímetro básico cuantitativo, se aseguran los mismos procedimientos y procesos aplicados en el Grupo y, por tanto, las garantías laborales, de derechos fundamentales y de protección ambiental que se derivan de los mismos.

B.2. Perímetro ampliado

En aplicación de los cambios normativos que afectan a la presentación de la información financiera del Grupo, algunas empresas participadas han modificado su procedimiento de integración, como se explica en los apartados G4-22 y G4-23 del presente informe.

Aunque este cambio se haya realizado, Iberdrola considera relevantes a efectos de este informe las actividades llevadas a cabo por dichas empresas, detalladas a continuación:

___ Las actividades de producción de electricidad de Nuclenor, S.A.

___ Las actividades más relevantes del grupo brasileño Neoenergía en el ámbito de la generación, distribución y comercialización de energía, desarrolladas a través de Neoenergía, S.A. y sus empresas filiales (las empresas distribuidoras de electricidad, Celpe, Coelba y Cosern, las generadoras de energía de origen hidráulico y térmico, Itapebi, Termopernambuco, Afluente, NC Energía, Rio, Bahia, Goias Sul, Corumba y las cogeneradoras Energyworks Brasil, Ltda. y Capuava Energy, Ltda). En la información ambiental se incluyen también las centrales de Baguari y Dardanelos, no relevantes en materia laboral, y se excluye NC Energía, no relevante a efectos ambientales.

La información correspondiente a estas actividades se incluirá solamente en aquellos indicadores que Iberdrola considera necesarios para obtener una adecuada visión global de la Sociedad.

Cuotas de participación e integración aplicadas

	Consolidación financiera		Cuota de integración en la información (%)		
	Método	Participación (%)	Financiera	Ambiental y Social	Usuarios de electricidad
Coelba	E	42,76	42,76	42,76	100
Cosern	E	39,95	39,95	39,95	100
Celpe	E	34,96	34,96	34,96	100
Resto Neoenergía	E	39,00	39,00	39,00	N/A
Nuclenor	E	50,00	50,00	50,00	N/A

E: Integración por puesta en equivalencia

Por lo tanto, el “perímetro ampliado” corresponde al conjunto de actividades realizadas en el “perímetro básico” más las de Nuclenor, S.A. y las del Grupo brasileño Neoenergía.

En términos de sostenibilidad, en estas empresas participadas Iberdrola impulsa las políticas aprobadas en el Grupo, a través de los órganos de gobierno de dichas empresas, incluyendo en este informe la información relevante de las mismas.

De forma complementaria, en la medida que se considere de interés, la información de este perímetro ampliado pudiera incluir hechos relevantes de otras empresas participadas.

B3. Perímetro global (Total Iberdrola)

Corresponde al conjunto de todas las actividades del Grupo, sus empresas filiales y sus empresas participadas.

La información económica que se incluye en este *Informe de Sostenibilidad 2014* resulta del documento *Cuentas anuales, informe de gestión e informe de auditoría del ejercicio 2014*.

El resto de información de índole no financiera, como por ejemplo, datos operativos del Grupo, resulta de añadir al “perímetro ampliado” la información correspondiente a las empresas participadas integradas por puesta en equivalencia que no se consideran relevantes a efectos de este informe, así como la relativa a las actividades incluidas en el cuadro B.1.2. y que se incluye bajo el epígrafe de “Resto”.

B4. Resumen de los perímetros de información por países.

Siguiendo la recomendación de GRI, la información de este informe se estructura por países. El cuadro siguiente muestra la estructura de información por países que se aplica a los perímetros definidos anteriormente:

Estructura de la información por países en el presente informe

Perímetro básico = Iberdrola, S.A., empresas filiales y empresas participadas integradas total o parcialmente.	España Reino Unido Estados Unidos México Brasil Otros países Perímetro básico
Perímetro ampliado = perímetro básico más las empresas participadas, consideradas relevantes a efectos de sostenibilidad, integradas por puesta en equivalencia en aplicación de la normativa.	Participadas relevantes ¹ Perímetro ampliado
Perímetro global = perímetro ampliado más el “Resto” no considerado en otros perímetros	Resto Total Iberdrola

(1) Actividades de Nuclenor, S.A. y actividades del Grupo Neoenergía.

C. Limitaciones en el alcance de la información

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

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

D. 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 el proyecto energético independiente en Damhead Creek, desarrollado en Inglaterra. Se ha finalizado el proceso de liquidación de la sociedad y, actualmente, está siendo disuelta por el Registro Mercantil de Islas Caimán.
ScottishPower Insurance Limited	Isla de Man	Esta filial, 100 % de ScottishPower Investments Ltd., se constituyó como compañía aseguradora del Grupo ScottishPower. A día de hoy esta sociedad no asegura ya las actividades del Grupo pero se mantiene a la espera de posibles reclamaciones de actividades aseguradas en el pasado y que ya están llegando a su fin. El departamento de seguros de ScottishPower está estudiando las posibles opciones de disposición de la misma.

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, en particular la *Política de buenas prácticas tributarias*. Las operaciones realizadas en estas empresas se llevan a cabo de acuerdo con la normativa aplicable y en ningún caso realizan actividades de evasión fiscal, blanqueo de capitales ni financiación de actividades ilícitas. Este mismo criterio es aplicable a aquellas otras empresas del Grupo que puedan operar en otros países que, no estando incluidas en el Real Decreto mencionado, puedan considerarse paraísos fiscales por determinadas organizaciones sociales que apliquen otros criterios al respecto.

G4-18 Definición del contenido y alcance del informe y de la aplicación de los principios GRI**G4-19 Aspectos materiales identificados****G4-20 Cobertura dentro de la organización****G4-21 Cobertura fuera de la organización**

Iberdrola ha adoptado, desde el año 2003, la *Guía para la elaboración de las memorias de sostenibilidad* de GRI, como modelo para la elaboración de su informe anual de sostenibilidad.

Como indica GRI, esta guía es el resultado de un proceso en el que participan diversos grupos de interés de todo el mundo, con representantes de ámbito empresarial, los sindicatos, la sociedad civil, los mercados financieros, los auditores y especialistas de varias disciplinas en el ámbito empresarial, los reguladores y los órganos gubernamentales de diversos países.

Iberdrola, a su vez, es una empresa multinacional, con presencia en países de varios continentes y diversos modelos económicos y sociales, y, en estos últimos años, ha desarrollado sistemas y procesos para obtener la información necesaria para atender los requerimientos que, a este respecto, se realizan, tanto desde GRI, con sus recomendaciones, como desde otros ámbitos también sensibilizados en cuestiones de sostenibilidad como pueden ser, por ejemplo, *Dow Jones Sustainability Index* o el *Carbon Disclosure Project*.

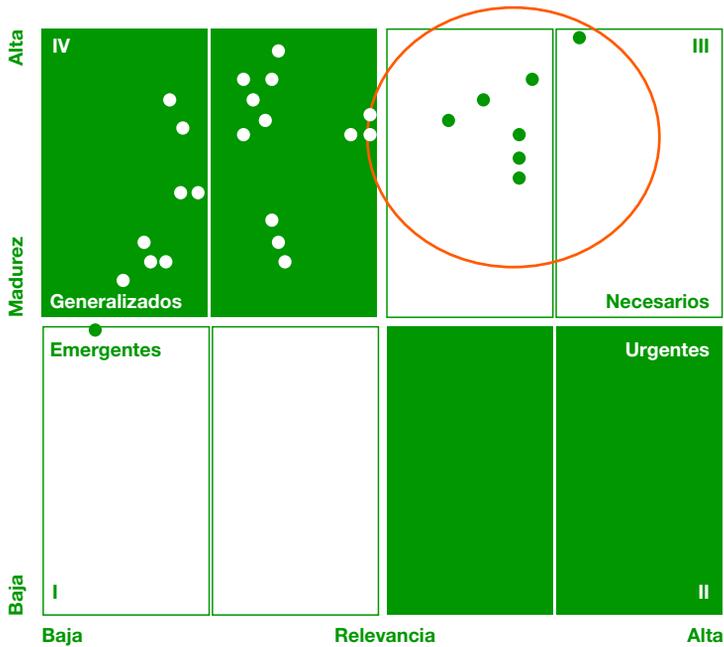
Por ello, Iberdrola considera que los aspectos identificados en la guía GRI y en su suplemento sectorial para el sector eléctrico, proceden de un amplio proceso de participación de los grupos de interés empresariales y cumplen los requisitos de materialidad suficientes para ser incorporados en su informe de sostenibilidad, sin exclusiones.

Asimismo, en el informe del ejercicio 2014 mantiene la información sobre los aspectos identificados en la guía GRI, dando continuidad a la información de ejercicios anteriores. Estos aspectos se identifican específicamente en el Anexo 1 del presente informe.

De forma complementaria, Iberdrola ha llevado a cabo un *Análisis de materialidad propio*, con la finalidad de identificar los aspectos específicos de interés relacionados con la actividad de la Compañía, realizado con el asesoramiento de una firma externa independiente.

Este análisis, llevado a cabo en el ejercicio 2013 y considerado como válido a todos los efectos para el ejercicio 2014, está basado en los niveles de madurez y relevancia de los asuntos de interés relacionado con las actividades que el Grupo desarrolla y en él se han identificado nueve temas como “necesarios”, los cuales se reflejan en el siguiente cuadro:

Análisis de materialidad del Grupo IBERDROLA



Asuntos materiales más relevantes

- Generación de electricidad
- Desarrollo de energías renovables
- Gestión del riesgo de los precios
- Estrategia en cambio climático
- Oportunidades de negocio
- Relaciones con Gobierno / política pública / lobby
- Gestión de relación con clientes
- Impactos y beneficios para las comunidades locales
- Transmisión y distribución

Los diversos apartados de este informe donde se da una respuesta más concreta a estos aspectos identificados, se indican en el cuadro siguiente:

Temas más relevantes	Asuntos de especial interés	Respuesta de Iberdrola
Generación de electricidad	Mix energético, eficiencia energética, eficiencia térmica y energía nuclear.	Enfoques de gestión: “Gestión de la demanda” y “Desmantelamiento de centrales nucleares”. G4-2, G4-EU1, G4-EN5 a G4-EN7.
Desarrollo de energías renovables	Inversión en nuevas fuentes de generación de energía. Integración en el mix energético. CO ₂ evitado y MW de energía renovable proyectados.	Enfoques de gestión: “ Disponibilidad y fiabilidad” y “Eficiencia del sistema” G4-14, EU10 y G4-EN6.
Estrategia en cambio climático	Reducción de emisiones, comercio de emisiones, captura y almacenamiento de carbono, huella de carbono, etc.	Enfoque de gestión específico de la dimensión ambiental. G4-EC2, G4-EN15 a G4-EN21.
Oportunidades de negocio	Innovación y desarrollo; productos que favorecen la eficiencia y el ahorro energético, energía certificada procedente de fuentes renovables, desarrollo de vehículos eléctricos, etc.	Enfoques de gestión: “Gestión de la demanda” e “Investigación y desarrollo”. G4-EN6.
Gestión del riesgo de los precios	Precios de la energía, combustibles fósiles e impuestos.	Enfoque de gestión: “Costes del suministro”
Gestión de relación con clientes	Gestión de la satisfacción de los clientes y mejoras en los sistemas de facturación. Programas para mejorar el acceso de colectivos vulnerables a la electricidad.	Enfoques de gestión: “Etiquetado de productos y servicios”, “Privacidad del cliente”, “Acceso” y “Suministro de información”. G4-PR3 y G4-PR5.
Relaciones con los gobiernos y actividades de influencia en las políticas públicas	Diálogo constructivo y transparente con gobiernos locales y nacionales. Necesidad de un marco regulatorio estable.	Enfoque de gestión: “Políticas públicas”.
Impactos y beneficios para las comunidades locales	Impacto social de las operaciones de la Compañía. Diálogo con los grupos de interés en el desarrollo de infraestructuras. Garantía de acceso universal a la energía.	Enfoques de gestión: “Comunidades locales”, “Acceso” y “Contribución de Iberdrola a la comunidad”.
Transporte y distribución	Fiabilidad de los sistemas de suministro, eficiencia energética y desarrollo de redes inteligentes.	Enfoque de gestión: “ Investigación y desarrollo” EU4 y EU12.

Junto a estos procesos globales de identificación y respuesta de asuntos materiales, que Iberdrola refuerza en su información pública, la Compañía ha desarrollado una metodología de diálogo directo con sus grupos de interés en base a la norma *AA1000 Assurance Standard*, mediante los procesos de consulta y respuesta que se describen en el indicador G4-27.

G4-22 Reformulación de información facilitada en informes anteriores

Por requisitos legales, Iberdrola ha aplicado a su información económica de los ejercicios 2013 y 2014 la norma internacional de información financiera NIIF-11. Para dar coherencia tanto a la información económica como a la ambiental y la social del presente informe, ha sido necesario adoptar las siguientes decisiones:

__Reformular el ejercicio 2013 aplicando los mismos criterios que al ejercicio 2014, de forma que la información de dichos ejercicios sea homogénea y comparable. En la misma línea, no se ha considerado adecuada la reformulación del ejercicio 2012, por su escasa aportación de valor al proceso de información pública.

__Limitar la información de todas las tablas del presente informe a los ejercicios 2013 y 2014. El mantenimiento de cuadros y tablas con información de tres ejercicios, como ha sido la práctica habitual de Iberdrola, hubiera implicado una falta de homogeneidad entre la información del ejercicio 2012 y la de los años posteriores. Esta limitación quedará ya corregida en el próximo informe anual.

__Adecuar los perímetros de información de este informe a esta circunstancia, de forma que sea posible para el lector el tratamiento cruzado de información económica, ambiental y social en las debidas condiciones de fiabilidad. En el apartado G4-17 del presente informe se incluye el proceso de definición de dichos perímetros.

G4-23 Cambios significativos en la cobertura o alcance del informe

En el ejercicio 2014 no se han producido cambios que se consideren significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración utilizados en el informe, manteniéndose la posibilidad de comparar las principales magnitudes del Grupo con los ejercicios anteriores, con las limitaciones expuestas en el apartado anterior.



**4.
Participación
de los grupos
de interés**

G4-24 Grupos de interés vinculados con la organización

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

Estos colectivos son numerosos en un grupo empresarial como el de Iberdrola. A efectos prácticos, para poder informar sobre ellos de una forma sintética, y considerando su relevancia en relación con las actividades de la Compañía, se han definido ocho grandes grupos de interés:

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------|
| __Equipo humano | __Proveedores |
| __Accionistas y comunidad financiera | __Medios de comunicación |
| __Organismos reguladores | __Sociedad |
| __Clientes | __Medio ambiente |

Para gestionar adecuadamente la diversidad de asuntos que pueden presentarse en cada uno de los grupos de interés, los negocios y áreas corporativas del Grupo identifican también diferentes subgrupos que consideran relevantes para su tratamiento específico.

G4-25 Base para la selección de los grupos de interés

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

G4-26 Enfoques adoptados para la relación con los grupos de interés, incluida la frecuencia de sus contactos por tipo y categoría de grupo de interés.

El compromiso con los grupos de interés es uno de los componentes importantes de la sostenibilidad empresarial. En Iberdrola, las políticas, estrategias generales y líneas de acción globales RSC se definen, a nivel corporativo, y se aplican en todos los negocios y áreas geográficas donde actúa la Compañía. En particular, el Consejo de Administración aprobó el 17 de febrero de 2015 la *Política de relaciones con los Grupos de interés*. Las líneas de acción globales previstas en dicha política se adaptan a las necesidades locales, mediante los oportunos programas y proyectos RSC, que se aplican, a un nivel local. Así, se pueden gestionar más eficazmente los impactos de las actuaciones de la Compañía en la sociedad en su conjunto, con el fin de que el balance sea positivo para las comunidades, clientes, empleados y demás grupos de interés.

Para gestionar de una forma sistemática y rigurosa la relación con sus grupos de interés, Iberdrola viene aplicando, desde el año 2006, la norma *AA1000 Assurance Standard*, bajo los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta que dicha norma establece, mediante un proceso sometido a verificación externa independiente. La Compañía ha venido adaptando la aplicación de la norma *AA1000*, tanto a las sucesivas versiones de la norma, como a la expansión y cambios organizativos de Iberdrola.

La aplicación de la norma *AA1000* tiene un doble enfoque en la Compañía:

__Enfoque global: aplicado desde las áreas corporativas.

__Enfoque local: aplicado desde los negocios (Redes, Generación y Comercial, Renovables, Ingeniería y Construcción).

Iberdrola estructura el proceso de relación con sus grupos de interés, a través de las siguientes fases:

__Establecimiento de canales de comunicación con cada grupo de interés.

__Asignación de responsables organizativos para los canales.

__Identificación de los asuntos más relevantes detectados en cada canal.

__Elaboración de una respuesta de la Compañía a los asuntos relevantes detectados.

Los canales de comunicación establecidos tienen sus características específicas en cuanto a formato, responsabilidades, 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 sus grupos de interés.

Las vías de diálogo más importantes de Iberdrola con estos colectivos se resumen en el siguiente cuadro:

Grupo de interés	Vías de diálogo y comunicación más relevantes	Otras vías de diálogo
Equipo humano	Subcomisiones mixtas o comités con los trabajadores, encuestas a empleados, Oficina global del empleado, buzón de sugerencias de los trabajadores.	Encuentros con el presidente, reuniones específicas, revistas internas, intranet.
Accionistas y comunidad financiera	Contacto personal con inversores de renta fija y variable, contacto con accionistas y oficina del accionista.	Boletines periódicos; web corporativa, teléfono y correo electrónico específicos; <i>microsite</i> informativa y canal específico para accionistas en la web (OLA); Club del accionista; App para inversores para Iphone, Ipad y Android.
Organismos reguladores	Consultas, trámites oficiales y reuniones con diferentes organismos reguladores comunitarios, nacionales, regionales y locales.	Relación a través de organizaciones sectoriales y contactos directos.
Clientes	Canales presenciales y no presenciales de relación directa con el cliente; sistemas de quejas y reclamaciones; encuestas de satisfacción del cliente, en la filial de ingeniería y construcción.	Vías de relación con asociaciones de consumidores, instituciones de consumo y OMICs; diversos tipos de contactos comerciales con el cliente, en la filial de ingeniería y construcción.
Proveedores	Portal del proveedor en la web corporativa, Centro de Atención al Suministrador y encuestas de satisfacción del proveedor.	Procesos de registro y clasificación de proveedores, jornadas con organizaciones empresariales, encuentros con proveedores, buzón de correo en la web, campañas de tracción a proveedores.
Medios de comunicación	Notas de prensa, reuniones individuales y en grupo, buzón de consultas en la web, canales de comunicación en las redes sociales.	Canal multimedia en la web corporativa.
Sociedad	Relaciones directas con Administraciones Públicas nacionales, regionales y locales; participación en confederaciones empresariales y cámaras de comercio; relaciones con organizaciones sociales.	Proyectos de colaboración con organizaciones sociales; participación en foros, seminarios y jornadas; relaciones directas con grupos ambientales y sociales del entorno de las centrales eléctricas y de los parques eólicos.
Medio Ambiente	Buzón específico en la web corporativa, web de cambio climático, redes sociales con información ambiental, cuestionario a suministradores.	Procesos de evaluación del impacto ambiental, consultas Comisión Europea y otras consultas públicas, proyectos de colaboración, diversos encuentros y contactos.

G4-27 Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés.

El proceso de gestión de las vías de diálogo descritas en el apartado anterior implica que, tras la valoración de la información recibida, se identifican los asuntos más importantes para los diferentes grupos de interés. Dichos asuntos se analizan por las organizaciones internas involucradas, y se origina una respuesta por parte de la Compañía, que pretende mejorar la satisfacción de dichos grupos en los asuntos citados. Iberdrola entiende que el conjunto de sus respuestas presenta un balance equilibrado y aceptable para sus grupos de interés.

Las áreas temáticas más relevantes durante el ejercicio 2014, y un resumen de las respuestas de la Compañía, se indican en la tabla siguiente:

Grupo de interés	Principales temas planteados por cada grupo	Respuesta de Iberdrola
Equipo humano	Condiciones laborales en general Condiciones de seguridad y salud Oferta formativa para empleados	Enfoques de gestión del capítulo “Prácticas laborales y ética del trabajo”. G4-LA5 a G4-LA11, G4-LA13, G4-LA16.
Accionistas y comunidad financiera	Situación financiera y económica de la Compañía Dividendos de la Compañía Participación en la Junta General de Accionistas	Enfoque de gestión: “Desempeño económico”. G4-1, G4-2, G4-9, G4-EC1. Capítulo “Modelo de gobierno corporativo” del Informe Integrado.
Organismos reguladores	Seguridad del suministro Aspectos económicos del suministro Sostenibilidad ambiental	Enfoque de gestión: “Políticas públicas”. G4-1, G4-2. Capítulo “Entorno regulatorio” del Informe Integrado.
Clientes	Asuntos relacionados con el proceso de cobro y facturación Procesos de sugerencias y reclamaciones de los clientes Asuntos relativos a las tarifas	Enfoque de gestión: “Acceso (a la energía eléctrica)”. G4-PR4, G4-PR7 a G4-PR9. Web específica “Clientes” en la web corporativa.
Proveedores	Gestión responsable de las compras Relación del Área de Compras con los proveedores Impulso de los temas de RSC y Reputación a nivel de Grupo	G4-12, G4-EC9, G4-EN32 y 33, G4-LA14 y 15, G4-HR10 y 11, G4-SO9 y 10. Portal de Compras en la web corporativa.
Medios de comunicación	Asuntos relacionados con la regulación Estrategia y posicionamiento de la Compañía Asuntos relacionados con el consumo y la acción social	Enfoques de gestión: “Políticas públicas”, “Contribución de Iberdrola a la comunidad” y “Salud y seguridad del cliente”. G4-1, G4-2.
Sociedad	Temas regulatorios, de innovación y de medio ambiente Cumplimiento y tramitación de requisitos ambientales Contribución de Iberdrola a la comunidad	Enfoques de gestión: “Investigación y desarrollo”, “Políticas públicas”, “Contribución de Iberdrola a la comunidad” y los correspondientes a la Dimensión ambiental.
Medio Ambiente	Cambio climático Biodiversidad Eficiencia energética	Enfoques de gestión: “Eficiencia del sistema” y “Biodiversidad”. G4-14, G4-EC2, EU11, EU12, EU13, G4-EN11 a G4-EN14.

Con carácter anual, Iberdrola elabora el *Informe de cumplimiento AA1000*, que resume los resultados obtenidos a través de los canales mencionados, respecto a los temas planteados por cada grupo de interés, y al tipo de respuesta dado por la Compañía.

La metodología descrita en los apartados anteriores (G4-24 a G4-27) permite la identificación de los asuntos materiales a través de fuentes directas. Este análisis se completa con el realizado a través de fuentes indirectas, tales como el *Dow Jones Sustainability Index*, el *Carbon Disclosure Project*, el *Estudio de materialidad*, etc., descritas en los indicadores G4-18 a G4-21.

Considerando todos los métodos indicados, Iberdrola considera que dispone de un robusto sistema de gestión de grupos de interés, que le permite dar respuestas, tanto de una forma directa, a través de las vías de diálogo con sus grupos de interés, como de forma indirecta, a través de los diversos formatos de información pública desarrollados, tales como el presente informe, el *Informe integrado* o la web corporativa.



5. Perfil del informe

G4-28 Periodo cubierto por el informe

Año 2014

G4-29 Fecha del informe anterior

Año 2013

G4-30 Ciclo de presentación del informe

Anual

G4-31 Punto de contacto para cuestiones relativas al informe

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

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

Las direcciones y teléfonos de los diferentes centros de Iberdrola a nivel mundial se encuentran en el apartado “Contacta” de www.iberdrola.com.

Índice de contenidos GRI

G4-32 Índice GRI en relación a la opción “de conformidad” elegida

El presente informe se ha realizado siguiendo la opción “exhaustiva” (“*comprehensive*”) de GRI. El índice de contenidos GRI, por su extensión, se encuentra en el *Anexo 1* del presente informe.

G4-33 Verificación externa del informe

Iberdrola realiza una verificación externa independiente de su información anual, tanto de las cuentas anuales e informes de gestión (individuales y consolidados con sus sociedades dependientes) a través de Ernst & Young, como del informe de sostenibilidad a través de KPMG. En el Anexo 4 se incluye el Informe de verificación externa independiente del presente documento.



**6.
Gobierno**

Estructura y composición del Gobierno

G4-34 Estructura de gobierno

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
Consejero	Don Xabier de Irala Estévez	Dominical ¹	22-06-2012	22-06-2016
Consejero	Don Íñigo Víctor de Oriol Ibarra	Independiente	22-06-2012	22-06-2016
Consejera	Doña Inés Macho Stadler	Independiente ²	22-06-2012	22-06-2016
Consejero	Don Braulio Medel Cámara	Independiente	22-06-2012	22-06-2016
Consejera	Doña Samantha Barber	Independiente	22-06-2012	22-06-2016
Consejera	Doña María Helena Antolín Raybaud	Independiente	26-03-2010	26-03-2015
Consejero	Don Santiago Martínez Lage	Independiente	26-03-2010	26-03-2015
Consejero	Don José Luis San Pedro Guerenabarrena	Otro externo	22-06-2012	26-03-2015
Consejero	Don Ángel Jesús Acebes Paniagua	Independiente	22-06-2012	26-03-2015
Consejera	Doña Georgina Kessel Martínez	Independiente	28-03-2014	28-03-2018
Consejera	Doña Denise Mary Holt	Independiente	24-06-2014	27-03-2015
Consejero	Don José W. Fernández	Independiente	17-02-2015	27-03-2015
Consejero	Don Manuel Moreu Munaiz	Otro externo	17-02-2015	27-03-2015

Secretario no consejero: Don Julián Martínez-Simancas Sánchez.

Letrado asesor no consejero: Don Rafael Mateu de Ros Cerezo.

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

(2) Doña Inés Macho Stadler es consejera coordinadora (*lead independent director*).

Comisión Ejecutiva Delegada

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

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

Comisión Ejecutiva Delegada

Cargo	Consejero	Condición
Presidente	Don José Ignacio Sánchez Galán	Ejecutivo
Vocal	Don Xabier de Irala Estévez	Dominical
Vocal	Doña Inés Macho Stadler	Independiente
Vocal	Don José Luis San Pedro Guerenabarrena	Externo
Vocal	Don Ángel Jesús Acebes Paniagua	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. Desempeña las funciones relativas a la supervisión de la función de auditoría interna, revisión de los sistemas de control interno y supervisión de riesgos, proceso de elaboración de la información económico-financiera, auditoría de cuentas y cumplimiento en los términos que se establecen en su reglamento, disponible en www.iberdrola.com.

Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo

Cargo	Consejero	Condición
Presidenta	Doña Georgina Kessel Martínez	Independiente
Vocal	Don José W. Fernández	Independiente
Vocal	Doña Denise Mary Holt	Independiente

Secretario no vocal: Don Rafael Sebastián Quetglas.

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

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

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Cargo	Consejero	Condición
Presidenta	Doña Inés Macho Stadler	Independiente
Vocal	Don Iñigo Víctor de Oriol Ibarra	Independiente
Vocal	Don Santiago Martínez Lage	Independiente

Secretario no vocal: Don Rafael Mateu de Ros Cerezo.

Comisión de Responsabilidad Social Corporativa

Es un órgano interno permanente de carácter informativo y consultivo creado por el Consejo de Administración, sin funciones ejecutivas, con facultades en materia de revisión y actualización del Sistema de gobierno corporativo y supervisión de las políticas de responsabilidad social, sostenibilidad y reputación, en los términos que establece su reglamento, disponible en www.iberdrola.com.

Comisión de Responsabilidad Social Corporativa

Cargo	Consejero	Condición
Presidenta	Doña Samantha Barber	Independiente
Vocal	Don Braulio Medel Cámara	Independiente
Vocal	Doña María Helena Antolín Raybaud	Independiente

Secretario no vocal: Don Fernando Bautista Sagüés.

G4-35 Delegación de autoridad del máximo órgano de gobierno a directivos y otros empleados

La Comisión Ejecutiva Delegada y el presidente y consejero delegado tienen todas las facultades del Consejo de Administración, excepto aquellas que legal o estatutariamente son indelegables. Asimismo, la Sociedad cuenta con una estructura de directivos y empleados apoderados para implementar su estrategia y las directrices básicas de gestión, cuyas facultades son otorgadas bajo dos principios operativos: uno, el principio de mancomunidad, que rige para todas aquellas facultades que tengan carácter dispositivo u organizativo y, otro, el principio de solidaridad, que rige el ejercicio de las facultades de mera representación.

G4-36 Cargos ejecutivos o con responsabilidad económica, social y ambiental

La organización de la Sociedad cuenta con distintas direcciones cuyas responsabilidades corresponden: en materia económica al Área de Finanzas y Recursos, en materia social tanto a la área mencionada como al Área de Secretaría General y del Consejo de Administración y en materia ambiental al Área de Presidencia.

Los máximos responsables de estas direcciones forman parte del Comité Operativo, presidido por el presidente y consejero delegado, lo que asegura la información directa al Consejo de Administración. Además de lo anterior, los máximos responsables de esas direcciones comparecen ante el Consejo de Administración cuando este lo requiere.

G4-37 Procesos de consulta entre los grupos de interés y el Consejo de Administración

Iberdrola ha publicado una *Política de involucración de los accionistas* con la finalidad de establecer un diálogo permanente con sus accionistas.

Según lo dispuesto en el apartado 3 de la *Política general de gobierno corporativo*, para fomentar la participación informada y responsable de los accionistas en la Junta General de Accionistas, se pone a disposición de los accionistas una *Guía del accionista*, un documento de carácter divulgativo que persigue fomentar la participación en la Junta General de Accionistas, y unas *Normas de desarrollo de la gestión de la Junta General de Accionistas*, que sistematizan, desarrollan, adaptan y concretan las previsiones del Sistema de gobierno corporativo de la Sociedad relativas al ejercicio de los derechos de los accionistas vinculados a la celebración de la Junta General de Accionistas.

Conforme a lo previsto en la legislación vigente, con ocasión de la convocatoria de la Junta General de Accionistas se habilita en la página web corporativa un Foro Electrónico de Accionistas.

En garantía de los derechos de los accionistas y de la transparencia, Iberdrola solicita a una firma externa especializada la revisión de los procedimientos seguidos en relación con la celebración de la Junta General de Accionistas, incluidos el procesamiento de los votos a distancia y de las delegaciones de voto, así como el escrutinio de las votaciones. En la Junta General de Accionistas 2014 este proceso de revisión corrió a cargo de la firma Deloitte Advisory, S.L.

Desde la fecha de publicación de la convocatoria de la Junta General de Accionistas, se pone a disposición de los accionistas en www.iberdrola.com toda la información, en castellano y en inglés, necesaria para facilitar la asistencia informada de los accionistas a la reunión.

Desde el mismo día de publicación de la convocatoria de la Junta General de Accionistas y hasta el quinto día anterior, inclusive, al previsto para su celebración en primera convocatoria, los accionistas pueden solicitar por escrito las informaciones o aclaraciones que estimen precisas o formular por escrito las preguntas que estimen pertinentes acerca de los asuntos comprendidos en el orden del día de la convocatoria. Además, con la misma antelación y forma, los accionistas pueden solicitar informaciones o aclaraciones o formular preguntas por escrito acerca de la información accesible al público que se hubiera facilitado por la Sociedad a la Comisión Nacional del Mercado de Valores desde la celebración de la última Junta General de Accionistas y de los informes del auditor sobre las cuentas anuales e informes de gestión individuales de la Sociedad y consolidados con sus sociedades dependientes correspondientes al último ejercicio social cerrado.

Adicionalmente, la Compañía dispone de múltiples canales de comunicación específicos en materia de información a los accionistas e inversores, entre los que destacan:

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 a éste y tengan interés en seguir de forma continuada la evolución de la Sociedad.

c) La Oficina de Relaciones con Inversores. Atiende regularmente y de forma individualizada las consultas de analistas e inversores institucionales y cualificados de renta variable, renta fija e inversión socialmente responsable.

En la página web corporativa se ha habilitado un sistema interactivo (OLA-On Line Accionistas) que permite a los accionistas (que pueden acceder mediante su usuario y contraseña) plantear consultas de interés de modo público o confidencial, acceder a las preguntas y respuestas más frecuentes sobre diversos temas y, en relación con la Junta General de Accionistas, solicitar información, aclaraciones o preguntas sobre los asuntos del orden del día, así como visualizar en directo su desarrollo.

A su vez, los empleados de Iberdrola disponen de diversas vías y herramientas para relacionarse y comunicarse con los órganos de gobierno de la Compañía. Destacan, entre ellas, las reuniones que el presidente y consejero delegado de Iberdrola mantiene con los empleados de todo el mundo, presencialmente 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

mantiene 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, sugerencias y necesidades a los órganos directivos, en relación 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 pone a disposición de sus empleados un canal de comunicación con la Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo que tiene por objeto permitir la comunicación, de forma confidencial, de irregularidades de potencial trascendencia, de naturaleza financiera y contable, así como un Buzón ético del empleado para comunicar conductas que puedan implicar la comisión de alguna irregularidad o un incumplimiento del *Código ético*.

El Consejo de Administración dispone de una Comisión de Responsabilidad Social Corporativa cuya composición y funciones se describen en el apartado G4-34. Entre otras, tiene atribuida la competencia de “Revisar y analizar las expectativas de los grupos de interés y asegurar su consideración en la formulación de las *Políticas de responsabilidad social*”.

Para realizar sus funciones de revisión, análisis y asesoramiento en esta materia, esta Comisión dispone de diversas herramientas, entre las que destacan: la facultad de acceder a la información o documentación de la Sociedad en relación con este tema y la facultad de acceder a la colaboración o al asesoramiento de profesionales externos.

En la *Memoria integrada de actividades de las Comisiones del Consejo de Administración del ejercicio 2014*, disponible en www.iberdrola.com, se identifican los informes elaborados por esta comisión y las comparecencias solicitadas por la misma en el ejercicio:

__mediante las comparecencias internas, la comisión revisa la relación de las diversas organizaciones con sus grupos de interés a través de la implantación de la norma *AA1000 Assurance Standard*, detallada en el indicador G4-26 del presente informe.

__mediante las comparecencias externas, la comisión tiene la oportunidad de conocer los puntos de vista de organizaciones y expertos externos en relación al desempeño económico, ambiental, social y de gobierno corporativo de la Compañía.

G4-38 Composición del máximo órgano de gobierno

De acuerdo con lo incluido en el apartado G4-34, el Consejo de Administración tiene catorce miembros, de los que uno es ejecutivo, uno dominical, dos estarían adscritos a la categoría de otro externo y los diez restantes independientes. Dentro de esta última categoría cinco son mujeres y una de ellas, doña Inés Macho Stadler, es consejera coordinadora (*lead independent director*) y presidenta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Además, doña Samantha Barber y doña Georgina Kessel Martínez son presidentas de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y de la Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo, respectivamente.

En ese mismo apartado se desglosa la composición de las comisiones consultivas del Consejo de Administración: Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo, Comisión de Nombramientos y Retribuciones y Comisión de Responsabilidad Social Corporativa.

G4-39 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo, y las razones para ello.

El presidente del Consejo de Administración ocupa también el cargo de primer ejecutivo de Iberdrola. Tiene delegadas todas las facultades del Consejo de Administración, excepto las legal y estatutariamente indelegables. El punto séptimo del orden del día de la Junta que se celebrará el 27 de marzo de 2015 contiene la propuesta de su reelección. Dicha propuesta está soportada por un informe específico elaborado por el Consejo de Administración que la justifica y, además, por un informe elaborado por un experto independiente de reconocido prestigio internacional.

Iberdrola tiene un modelo descentralizado de gestión consagrado en la *Política general de gobierno corporativo* (disponible en www.iberdrola.com) que, delimita claramente las funciones de supervisión y gestión dentro del Grupo.

En Iberdrola el presidente del Consejo de Administración tiene carácter ejecutivo, siendo esta circunstancia objeto de una valoración específica por parte de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y del Consejo de Administración al evaluar su desempeño. Sin ser una circunstancia inmutable, ello presenta indudables ventajas para la Sociedad, que han quedado ampliamente demostradas por el buen desempeño del Grupo Iberdrola y los logros alcanzados en los últimos años, tal y como viene poniendo de manifiesto en la evaluación anual de las funciones del presidente, efectuada por una firma externa e independiente desde el año 2010.

Además, la Sociedad dispone de un sistema de contrapesos para asegurar que los órganos delegados se hallan bajo la efectiva supervisión del Consejo de Administración, cuya descripción está disponible en el apartado C.1.22 del *Informe anual de gobierno corporativo 2014*.

En especial, cabe destacar que el *Reglamento del Consejo de Administración*, refuerza notablemente las facultades consejero coordinador (*lead independent director*), más allá de los que le atribuye la ley.

En este sentido, el 17 de febrero de 2015 el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, acordó ratificar el nombramiento de doña Inés Macho Stadler como consejera coordinadora. Doña Inés Macho Stadler también forma parte de la Comisión Ejecutiva Delegada.

G4-40 Selección y nombramiento de los miembros del máximo órgano de gobierno

Corresponde a la Junta General de Accionistas la competencia para nombrar, reelegir y separar a los consejeros.

Por su parte, el Consejo de Administración podrá cubrir las vacantes que se produzcan por el procedimiento de cooptación, con carácter interino hasta la reunión de la primera Junta General de Accionistas que se celebre, la cual confirmará los nombramientos o elegirá las personas que deban sustituir a los consejeros no ratificados, o amortizará las vacantes.

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones asesora al Consejo de Administración sobre la configuración más conveniente del propio Consejo de Administración y de sus comisiones en cuanto a tamaño y equilibrio entre las distintas clases de consejeros existentes en cada momento. A tal efecto, la Comisión revisará periódicamente la estructura del Consejo de Administración y de sus comisiones, en especial cuando se produzcan vacantes en el seno de tales órganos.

En todo caso, el Consejo de Administración, y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones dentro del ámbito de sus competencias, procurarán que las propuestas de candidatos que se sometan a la Junta General de Accionistas para su nombramiento o reelección 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, experiencia, cualificación, formación, disponibilidad y compromiso con su función, procurando al mismo tiempo la diversidad de género en la composición del Consejo de Administración.

Cuando el Consejo de Administración se aparte de las propuestas e informes de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones habrá de motivar las razones de su proceder y dejar constancia en acta de ello.

G4-41 Procedimientos para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno

El Reglamento del Consejo de Administración configura 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. También establece como requisito para el nombramiento como consejero de la Sociedad, la idoneidad para el ejercicio del cargo y prevé 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. El Consejo de Administración podrá requerir al consejero incurso en cualquier causa de incompatibilidad que dimita de su cargo y, en su caso, proponer su separación a la Junta General de Accionistas.

A los efectos anteriores, el 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 Reglamento del Consejo de Administración* regula también las situaciones puntuales de conflicto de interés en las que pudieran encontrarse los consejeros por entrar en colisión de forma directa o indirecta su interés personal o el de sus persona vinculadas, con el de la Sociedad o de las sociedad integradas en su Grupo. En virtud de lo dispuesto, los consejeros deben comunicar los conflictos de interés en que estén incurso y abstenerse en la deliberación y votación

del asunto correspondiente. El apartado D.6 del *Informe anual de gobierno corporativo 2014* detalla los mecanismos establecidos para detectar, determinar y resolver los posibles conflictos de interés entre Iberdrola y sus consejeros, directivos y accionistas significativos.

Por su parte, el artículo 42 del *Reglamento del Consejo de Administración* dispone, en su apartado primero, que “la realización por la Sociedad o las sociedades integradas en su Grupo de cualquier transacción con los consejeros, con accionistas que posean una participación accionarial igual o superior a la que legalmente tenga la consideración de significativa en cada momento o que hayan propuesto el nombramiento de alguno de los consejeros de la Sociedad, o con las respectivas personas vinculadas, quedará sometida a autorización del Consejo de Administración o, en caso de urgencia, de la Comisión Ejecutiva Delegada, previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

En caso de que, por razones de urgencia, la autorización haya sido acordada por la Comisión Ejecutiva Delegada, esta dará cuenta de ello en la siguiente reunión del Consejo de Administración para su ratificación.”

Asimismo, el segundo apartado de dicho artículo establece que “el Consejo de Administración, a través de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, velará por que las transacciones entre la Sociedad o las sociedades integradas en su Grupo con los consejeros, los accionistas referidos en el apartado anterior o las respectivas personas vinculadas, se realicen en condiciones de mercado y con respeto al principio de igualdad de trato de los accionistas que se encuentren en condiciones idénticas.”

Papel del máximo órgano de gobierno en la implantación de la visión, los valores y la estrategia.

G4-42 Funciones del máximo órgano de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización de la visión, misión, valores, estrategias, políticas y objetivos.

La estructura societaria y de gobierno de la Sociedad y del Grupo, que forma parte esencial del Sistema de gobierno corporativo de la Sociedad, se define sobre las bases que se indican a continuación, que diferencian debidamente, por una parte, las funciones de dirección ordinaria y gestión efectiva y, por otra, las de supervisión y control:

a) Atribución a Iberdrola, S.A., y en particular a su Consejo de Administración, de las funciones relativas al establecimiento de las políticas y estrategias del Grupo y de las directrices básicas para su gestión, así como la supervisión general del desarrollo de dichas políticas, estrategias y directrices y de las decisiones sobre asuntos con relevancia estratégica a nivel del Grupo.

b) Asunción por el presidente del Consejo de Administración y consejero delegado con el soporte técnico del Comité Operativo y por el resto del equipo directivo de la función de organización y coordinación estratégica del Grupo mediante la difusión, implementación y seguimiento de la estrategia general y las directrices básicas de gestión establecidas por el Consejo de Administración.

c) La función de organización y coordinación estratégica se articula también a través de sociedades *subholding*. Estas entidades agrupan las participaciones en las sociedades cabecera de los negocios que desarrollan sus actividades en los distintos países en los que opera el Grupo y centralizan la prestación de servicios comunes a dichas sociedades, de acuerdo siempre con lo previsto en la

legislación aplicable y, en especial, en la normativa sobre separación de actividades reguladas. Las sociedades *subholding* cuentan con consejos de administración con presencia de consejeros independientes y con sus propias comisiones de auditoría, áreas de auditoría interna y unidades o direcciones de cumplimiento.

A las sociedades *subholding* les corresponde difundir, implementar y asegurar el seguimiento de las políticas, estrategias y directrices generales del Grupo en cada uno de los países en los que opera, teniendo en cuenta las características y singularidades de estos. A este respecto, las sociedades *subholding* facilitan la coordinación de las sociedades en las que participan, respetando igualmente lo previsto en la normativa sobre separación de actividades reguladas.

d) Asunción de las responsabilidades ejecutivas descentralizadas por las sociedades cabecera de los negocios del Grupo. Estas se ocupan de la dirección ordinaria y gestión efectiva de cada uno de los negocios, así como de su control ordinario. Las sociedades cabecera de los negocios se organizan a través de sus respectivos consejos de administración, con presencia, en su caso, de consejeros independientes, y de sus órganos de dirección propios, pudiendo contar igualmente con sus propias comisiones de auditoría, áreas de auditoría interna y unidades o direcciones de cumplimiento.

Esta estructura societaria y de gobierno del Grupo opera conjuntamente con el modelo de negocio del Grupo, que supone la integración global de los negocios y que está orientado a la maximización de la eficiencia operativa de las distintas unidades de negocio y garantiza la difusión, implementación y seguimiento de la estrategia general y las directrices básicas de gestión establecidas para cada uno de los negocios, fundamentalmente mediante el intercambio de mejores prácticas entre las distintas sociedades del Grupo y sin menoscabo de la autonomía de decisión de cada una de ellas.

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, de acuerdo con el referido modelo de negocio del Grupo.

El modelo organizativo se articula en las unidades de negocio descentralizadas y en las funciones corporativas centralizadas de gobierno y control, que pueden consultarse en www.iberdrola.com.

Competencias del máximo órgano de gobierno y evaluación de su desempeño

G4-43 Conocimiento del máximo órgano de gobierno sobre aspectos económicos, ambientales y sociales.

El apartado 14 de la *Política general de gobierno corporativo* establece que “La Sociedad 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.

Por otra parte, para mejorar el conocimiento del Grupo, se realizan presentaciones a los consejeros acerca de los negocios del Grupo. Además, suele destinarse una parte de cada sesión del Consejo de Administración a la exposición de temas económicos, jurídicos o político-sociales de trascendencia para el Grupo.

Los consejeros disponen de una aplicación informática específica, la página web del consejero, que facilita el desempeño de sus funciones y el ejercicio de su derecho de información. En dicha página web se incorpora la información que se considera adecuada para la preparación de las reuniones del Consejo de Administración y sus comisiones según el orden del día, así como los materiales relativos a los programas de formación de los consejeros y las presentaciones y exposiciones que se realizan al Consejo de Administración.

Asimismo, en la página web del consejero se incorporan, una vez aprobadas, las actas de las reuniones del Consejo de Administración y de sus comisiones o su extracto o resumen.

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 consejero delegado, así como el funcionamiento de sus comisiones. A estos efectos, el Consejo de Administración cuenta con la colaboración de una firma independiente de reconocido prestigio.”

A fin de facilitar a los consejeros el ejercicio de sus funciones, se han puesto en marcha las siguientes iniciativas:

__La aprobación por el Consejo de Administración del *Código ético del consejero* de Iberdrola que pone a disposición de los consejeros una visión global de los derechos y obligaciones inherentes al cargo y es objeto de una actualización permanente.

__La página web del consejero, en la que se publica la convocatoria y la documentación preparatoria de cada sesión del Consejo de Administración.

__El desarrollo del programa de información a los consejeros de Iberdrola, al amparo de lo dispuesto en el *Reglamento del Consejo de Administración*, que persigue la actualización permanente de los conocimientos de los consejeros y se materializa en presentaciones, notas informativas y *posts* que se incorporan a la web del consejero sobre cuestiones de interés para los consejeros de la Sociedad, temas de interés general e información específica en materia de gobierno corporativo y responsabilidad social corporativa.

__La realización de sesiones informativas a cargo de directores y empleados del Grupo en las que se da cuenta de las actividades relacionadas con las distintas áreas de negocio y corporativas de la Sociedad, así como ponencias formativas impartidas por profesionales externos a la Compañía y de reconocido prestigio en las que se informa a los consejeros de aspectos de actualidad.

G4-44 Desempeño del máximo órgano de gobierno

El *Reglamento del Consejo de Administración* establece que este evaluará anualmente: 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, partiendo del informe que le eleve la Comisión de Nombramientos y Retribuciones; y el funcionamiento de sus comisiones, a la vista del informe que estas le eleven. A tal efecto, el presidente del Consejo de Administración organizará y coordinará con los presidentes de las comisiones el referido proceso de evaluación.

Para la evaluación del ejercicio del ejercicio 2014, la Sociedad ha contado con PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocio, S.L. El proceso de evaluación se estructura en dos fases: una primera fase consistente en la obtención de información de los consejeros y 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.

El Consejo de Administración culminó este proceso de evaluación referido al ejercicio 2014, mediante la adopción del correspondiente acuerdo, en su reunión de 17 de febrero de 2015.

Funciones del máximo órgano de gobierno en la gestión del riesgo

G4-45 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión del desempeño económico, ambiental y social, así como, su papel en la aplicación de los procesos de debida diligencia y en las consultas a los grupos de interés.

El Consejo de Administración de Iberdrola dispone de la estructura que se describe en el apartado G4-34 del presente informe, siendo sus comisiones consultivas las que realizan las labores de supervisión de la gestión del desempeño económico, social y ambiental de la Compañía. El alcance de dichas labores incluye tanto la supervisión de los riesgos y oportunidades de las actividades del Grupo, como el cumplimiento de los principios, códigos y estándares internacionales correspondientes a las tareas de responsabilidad. El Consejo de Administración y sus comisiones consultivas evalúan periódicamente el desempeño en los aspectos mencionados, para lo que cuentan tanto con información externa de su interés, ayudados por asesores externos independientes, como la información que la propia organización les facilita, fundamentalmente a través de comparecencias periódicas de los directivos del Grupo en las comisiones.

La Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa han elaborado una *Memoria integrada de actividades* correspondiente al ejercicio 2014, disponible en www.iberdrola.com.

G4-46 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la eficacia de la gestión de riesgos y oportunidades en los aspectos económicos, ambientales y sociales.

G4-47 Frecuencia de supervisión del máximo órgano de gobierno de los impactos, riesgos y oportunidades en los aspectos económicos, ambientales y sociales.

Estas funciones están descritas en el apartado E “Sistemas de control y gestión de riesgos” del *Informe de gobierno corporativo 2014* y la supervisión de los riesgos se realiza, al menos, trimestralmente.

Funciones del máximo órgano de gobierno en la elaboración del informe de sostenibilidad.

G4-48 Máximo órgano responsable de la revisión y aprobación del informe

El Consejo de Administración de Iberdrola es el órgano responsable de la revisión del *Informe de sostenibilidad 2014*, el cual ha sido aprobado el 17 de febrero de 2015, fecha de formulación de las cuentas anuales de la Sociedad.

Funciones del máximo órgano de gobierno en la evaluación del desempeño económico, ambiental y social.

G4-49 Procedimiento para comunicar asuntos de crucial interés al máximo órgano de gobierno

G4-50 Asuntos de crucial interés comunicados al máximo órgano de gobierno

El Comité Operativo, referido en el apartado G4-42 del presente informe, cuenta con la presencia de los máximos responsables de las diferentes direcciones de negocio y de las direcciones corporativas. Su presidencia corresponde al presidente y consejero delegado quien, a su vez, informa al Consejo de Administración.

Los asuntos de crucial interés comunicados y deliberados por el Consejo de Administración son básicamente:

- __Formulación de cuentas y propuesta de aplicación de resultados.
- __Información pública periódica.
- __Presupuestos y definición de objetivos.
- __Inversiones y desinversiones relevantes.
- __Apoderamientos.
- __Retribución del Consejo de Administración y alta dirección.
- __Aprobación de diferentes informes anuales.
- __Convocatoria de Junta General de Accionistas, formulación de las propuestas de acuerdo y de los correspondientes informes de administradores.
- __Actualización de las políticas corporativas.
- __Evaluación del Consejo de Administración.
- __Aprobación de límites e indicadores de riesgos.
- __Ejecución de los aumentos y reducciones de capital acordados por la Junta General de Accionistas.

- __Operaciones financieras (deuda y capital).
- __Nombramiento de consejeros por cooptación.
- __Contratación de Auditor.

Remuneración e incentivos

G4-51 Políticas de retribución del máximo órgano de gobierno y de la alta dirección, así como la relación con el desempeño económico, ambiental y social.

El *Informe anual de remuneraciones de los consejeros 2014*, que incluye la *Política de retribuciones de los consejeros*, detalla de forma individualizada la retribución percibida por cada uno de ellos. La versión vigente de la *Política de retribuciones de los consejeros* aprobada por Iberdrola se encuentra disponible en www.iberdrola.com. Dicha política desarrolla, entre otros aspectos, la estructura de la retribución de los consejeros, por su actividad como tales, y la estructura de la retribución de los consejeros ejecutivos por el desempeño de sus funciones ejecutivas, sobre la base de una serie de parámetros que están en línea con el estándar retributivo de las compañías del sector. El mencionado informe fue sometido al voto consultivo de la Junta General de Accionistas de 28 de marzo de 2014, resultando aprobado con el voto en contra únicamente del 1,37 % de las acciones presentes y representadas en la reunión.

La *Política de retribuciones de los consejeros* y la *Política de retribuciones de los altos directivos* buscan cumplir con las recomendaciones de buen gobierno de reconocimiento general en los mercados internacionales en materia retributiva. En particular, la política retributiva de los consejeros ejecutivos y de los altos directivos incluye un componente variable significativo vinculado, en su mayor parte, al desempeño de la Sociedad en relación con determinados parámetros económico-financieros e industriales y operativos concretos, predeterminados, cuantificables y alineados con los objetivos estratégicos de la Sociedad y del Grupo, con el propósito de fomentar la retención y motivación de los consejeros ejecutivos y la creación de valor a largo plazo. Se ponderan, además, objetivos en materia de gobierno corporativo y de responsabilidad social corporativa, así como el desempeño personal de los consejeros ejecutivos.

Respecto a los aspectos relacionados con el desempeño económico, ambiental y social de la Sociedad, cabe señalar que, por lo que respecta al equipo directivo del Grupo Iberdrola, dicha retribución variable tiene en cuenta parámetros variables vinculados tanto a aspectos financieros como ambientales y sociales.

G4-52 Procedimiento para determinar las retribuciones del máximo órgano de gobierno y la alta dirección, indicando si se recurre a consultores independientes.

Según lo previsto en los *Estatutos Sociales* y el *Reglamento del Consejo de Administración* de Iberdrola, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, es el órgano competente para fijar la retribución de los consejeros, salvo para la retribución consistente en la entrega de acciones de Iberdrola o de derechos de opción sobre las mismas o que esté referenciada al valor de las acciones de Iberdrola, que deberá someterse a la aprobación de la Junta General de Accionistas. La Comisión de Nombramientos y Retribuciones es una comisión de carácter consultivo presidida e integrada exclusivamente por consejeros independientes.

De acuerdo con el artículo 52.1 de los *Estatutos Sociales*, el límite global de las cantidades que Iberdrola destina anualmente a los consejeros en concepto de retribuciones, incluidas, en el caso de los consejeros ejecutivos, las que les correspondan por el desempeño de funciones ejecutivas, así como a la dotación del fondo que atiende las obligaciones contraídas por la Sociedad en materia de pensiones, de pago de primas de seguros de vida y de pago de indemnizaciones a favor de los consejeros, antiguos y actuales, es del 2 % del beneficio obtenido en el ejercicio por el grupo consolidado, una vez se hayan cubierto la reserva legal y otras reservas obligatorias y se haya reconocido a los accionistas, al menos, un dividendo del 4 % del capital social.

En concreto, en el ejercicio 2014, la asignación estatutaria ha ascendido a 19 millones de euros (en el ejercicio 2013 ascendió a 25,7 millones de euros).

No se computa en dicho límite el valor de las acciones o derechos de opción sobre acciones ni aquellas retribuciones referenciadas al valor de cotización, que en todo caso deberán ser acordadas por la Junta General de Accionistas.

G4-53 Informar de cómo se han tenido en cuenta las opiniones y expectativas de los grupos de interés con respecto a las políticas de retribución.

El *Informe de remuneraciones de los consejeros* correspondiente al ejercicio 2014 fue sometido al voto consultivo de la Junta General de Accionistas celebrada el 22 de marzo de 2013, que tuvo un quorum de asistencia superior al 82,2 %, y solo recibió un 1,37 % de votos en contra.

G4-54 Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.

G4-55 Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.

El Modelo de gobierno corporativo de Iberdrola establece la existencia de una sociedad *holding*, Iberdrola S.A., y de sociedades *subholding* en los principales países de actividad, según se indica en el apartado G4-42 del presente informe y se detalla en la página web de la Sociedad.

Los principales países de actividad del Grupo Iberdrola son España, Reino Unido, Estados Unidos de América, México y Brasil y, en ellos, las relaciones retributivas se recogen en el cuadro siguiente. En el caso de España durante el ejercicio 2014 se ha ido acomodando la estructura directiva a la estructura societaria indicada y la información facilitada se corresponde con la posición directiva de mayor retribución en dicho país en el ejercicio 2014.

País ¹	Mayor nivel retributivo	Indicador G4-54 ²	Indicador G4-55
España	Director	17,67	N/A
Estados Unidos	Director (CCO)	14,49	2,23
Reino Unido	Director (CCO)	9,53	1,27
México	Director Corporativo	8,48	0,17
Brasil	Director-Presidente	33,61	2,74

(1) Composición país: España: Generación, Distribución, Comercialización, Renovables e Ingeniería; Estados Unidos de América: Redes, Renovables, Gas e Ingeniería; Reino Unido: ScottishPower (incluyendo Renovables) e Ingeniería; México: Generación, Renovables e Ingeniería; Brasil: Elektro.

(2) Composición de la remuneración total anual: salario fijo, complementos salariales fijos y variables y retribución variable anual, sin incluir el plan de incentivos a largo plazo, correspondiente al conjunto de la plantilla, con contrato indefinido o temporal, a tiempo completo o parcial, calculados estos últimos como salarios equivalentes a tiempo completo.

En el *Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros* correspondiente al ejercicio 2014, disponible en www.iberdrola.com, se detallan las retribuciones del Consejo de Administración de la sociedad *holding* Iberdrola S.A.



**7.
Ética e
integridad**

G4-56 Descripción de los valores, principios, estándares y normas de comportamiento tales como códigos de conducta y códigos éticos.

La ética está en el centro de la estrategia del Grupo Iberdrola, en su modelo de negocio y en su cadena de toma de decisiones. Iberdrola trabaja para hacer de su compromiso ético y del respeto al entorno la base del sentido de pertenencia y de la confianza de todas las personas y los diferentes colectivos con los que se relaciona.

Como reflejo de esta cultura empresarial respetuosa con el entorno natural y social, Iberdrola ha formulado su visión y valores, de aplicación a todo el Grupo, cuyos detalles pueden consultarse en www.iberdrola.com.

Entre los compromisos básicos en los que se sustenta la visión del Grupo se recoge el firme compromiso de este con la ética y responsabilidad corporativa.

La visión y los valores del Grupo, lejos de constituir una mera declaración de principios, están integrados en la gestión cotidiana de este y en todas sus áreas de actividad. La visión y valores del Grupo se recogen en el *Código ético* de la Compañía, existente desde 2002, que establece un conjunto de principios y pautas de conducta dirigidos a garantizar el comportamiento ético y responsable de los profesionales del Grupo en el desarrollo de su actividad. Estos principios y pautas de conducta son de aplicación a todos los profesionales del Grupo, con independencia de su nivel jerárquico, de su ubicación geográfica o funcional y de la sociedad del Grupo para la que presten sus servicios.

El órgano encargado de velar por la aplicación del *Código ético* es la Unidad de Cumplimiento (la Unidad), que fue constituida por el Consejo de Administración en diciembre de 2012 siguiendo los más altos estándares en materia de ética empresarial, como un órgano colegiado de carácter interno y permanente, vinculado a la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y con competencias en el ámbito del cumplimiento normativo. La Unidad tiene entre sus principales funciones velar por la aplicación del *Código ético* y la difusión de una cultura preventiva basada en el principio de “tolerancia cero” frente a la comisión de actos ilícitos y fraudes.

Además, el Grupo se ha dotado de políticas, códigos y procedimientos, para regular los comportamientos en diversas esferas relacionadas con estas cuestiones, destacando, entre otras, las siguientes: *Política para la prevención de delitos y contra el fraude*, *Código ético del consejero*, *Procedimiento para conflictos de interés y operaciones vinculadas con consejeros, accionistas significativos y altos directivos*, *Reglamento interno de conducta en los mercados de valores* y *Normas internas para el tratamiento de la información privilegiada*.

Este compromiso ético y de buen gobierno se transmite a terceros con los que el Grupo se relaciona a través de distintas iniciativas, entre las que se encuentra el *Código ético del proveedor*, que establece el firme compromiso del Grupo de no admitir ninguna práctica corrupta, fraudulenta, ilícita o contraria a las políticas y principios de la Sociedad en materia de responsabilidad social corporativa en su cadena de suministro.

Asimismo, el Negocio de Generación y Comercial cuenta con el *Código ético de la venta*, que ha sido revisado por la Unidad de Cumplimiento durante el ejercicio, y que tiene por objeto establecer los

principios que han de presidir los comportamientos de los comerciales y equipos externos de venta hacia los clientes.

Adicionalmente, en cada sociedad *subholding* y/o cabecera de negocio del Grupo se han constituido direcciones de cumplimiento que se configuran como un área interna independiente, vinculada a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento correspondiente, con competencias en el ámbito del cumplimiento normativo así como la prevención y corrección de conductas ilegales o fraudulentas.

G4-57 Procedimientos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita.

G4-58 Procedimientos internos y externos de denuncia de conductas contrarias a la ética, a la legalidad, o que afecten a la integridad de la organización.

Desde su constitución, la Unidad de Cumplimiento ha establecido un marco global de funcionamiento a través de la definición y seguimiento de un robusto y trazable sistema de ética y cumplimiento, diseñado en función de los parámetros recogidos en las mejores prácticas internacionales en materia de control, cumplimiento, prevención del fraude y contra la corrupción (Sistema de cumplimiento).

Los canales de denuncia del Grupo

Uno de los elementos esenciales del Sistema de cumplimiento es establecer mecanismos de detección y/o monitorización para comprobar la efectividad de los controles y actividades de prevención desarrolladas en el Grupo.

Dentro de estos mecanismos se encuentran los canales éticos. Estos canales de denuncia y consulta son instrumentos fundamentales para fomentar una cultura de integridad y cumplimiento con la legalidad en el Grupo. Los buzones éticos proveen a los empleados del Grupo de una herramienta transparente para comunicar conductas que puedan implicar la comisión de alguna irregularidad o de algún acto contrario a la legalidad o a las normas de actuación recogidas en nuestro *Código ético*. Toda la información que se recibe por estos canales tiene la consideración de información confidencial.

Asimismo, los buzones éticos conviven con otros mecanismos de comunicación y consulta (*helpline reporting*) disponibles en algunas sociedades *subholding* y/o cabecera del Grupo, como por ejemplo, Elektro e Iberdrola USA, en donde estos mecanismos tienen un carácter anónimo así como son accesibles también a terceros.

En todos los casos, existe un compromiso expreso en el Grupo, reflejado en el *Código ético*, de no adoptar represalias contra aquellos que hagan uso de estos canales.

Todos los profesionales que tengan indicios razonables de la comisión de alguna irregularidad o de algún acto contrario a la legalidad o a las normas de actuación del *Código ético* deben comunicarlo a través de estos canales.

Adicionalmente, el Grupo también dispone de un Buzón ético del accionista como canal de comunicación para que los accionistas puedan comunicar conductas que puedan implicar un incumplimiento del Sistema de gobierno corporativo de la Sociedad o la comisión por algún profesional del Grupo de algún acto contrario a la legalidad o las normas de actuación del *Código ético*. Este buzón está disponible en la página web corporativa del Grupo, en concreto, dentro del sistema interactivo habilitado para accionistas denominado “OLA - On Line Accionistas”.

Tramitación e investigación

Como se recoge en el *Código ético*, la tramitación de las denuncias realizadas a través de los canales de denuncia corresponde a la Unidad de Cumplimiento salvo en los casos en los que la comunicación afecte a un empleado adscrito a una *subholding* o cabecera de los negocios que cuente con una Dirección de Cumplimiento.

En toda investigación se garantizarán los derechos a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas investigadas.

Adicionalmente a las labores de investigación y las posibles medidas disciplinarias que se deriven de las mismas, las situaciones que se comunican por estos canales éticos se analizan con detalle desde la Unidad de Cumplimiento con objeto de identificar posibles acciones correctoras y realizar sugerencias de mejora en los sistemas de control, prevención y mitigación con objeto de intentar evitar que las situaciones irregulares que se hayan detectado se repitan en el futuro.

Comunicaciones recibidas a lo largo del ejercicio 2014

En lo que respecta a las comunicaciones recibidas a través de los buzones éticos y otros canales similares existentes en el Grupo, a lo largo del ejercicio 2014 se han recibido un total de 327 comunicaciones, de las cuales 132 corresponden a consultas y 195 a denuncias. Asimismo, del total de denuncias recibidas, un 94 % han sido admitidas a trámite, tan solo en un 12 % de los casos se ha demostrado la existencia de una conducta irregular o contraria al *Código ético* y por lo tanto han derivado en algún tipo de acción disciplinaria.

**Parte 2.
Contenidos
básicos
específicos**

En este apartado se hace una descripción de los aspectos materiales que afectan al Grupo Iberdrola, definidos con el criterio descrito en el indicador G4-19 del presente informe.

En cada aspecto se describe el enfoque que la Compañía desarrolla para su adecuada gestión y se informa sobre los resultados conseguidos, mediante los correspondientes indicadores. Cuando varios de estos aspectos se gestionan con enfoques similares, dicho enfoque se describe en uno de ellos y en los demás se realiza la referencia cruzada correspondiente.

En la gestión de los aspectos materiales identificados existen también herramientas, procesos y procedimientos que son generales en la Compañía y se aplican a todos ellos, los cuales se describen a continuación y deberán ser tenidos en cuenta a la hora de comprender la forma en la que Iberdrola lleva a cabo sus actividades y la gestión de sus impactos económicos, ambientales y sociales.

Enfoque de gestión general, aplicable a todos los aspectos del presente informe

Políticas y compromisos

El Sistema de gobierno corporativo de la Sociedad está integrado por los *Estatutos Sociales*, las *Políticas corporativas*, las normas internas de gobierno corporativo y los restantes códigos y procedimientos internos.

Así, el Grupo Iberdrola se ha dotado de un conjunto de *Políticas corporativas* que desarrollan los principios reflejados en el Sistema de gobierno corporativo y contienen las pautas que rigen la actuación de la Sociedad y las sociedades de su Grupo, y de sus administradores, directivos y empleados, en el marco de la visión y valores de la Sociedad.

Las sociedades del Grupo asumen un conjunto de principios y de valores que expresan su compromiso en materia de gobierno corporativo, ética empresarial y responsabilidad social corporativa. Su conocimiento, difusión e implementación sirven de guía para la actuación del Consejo de Administración y sus comisiones y de los demás órganos de la Sociedad en sus relaciones con los accionistas, inversores, clientes, proveedores y el público en general.

Estas políticas, se presentan agrupadas en tres categorías:

- __ *Políticas de gobierno corporativo y cumplimiento normativo.*
- __ *Políticas de riesgos.*
- __ *Políticas de responsabilidad social.*

Y pueden ser consultadas en su versión íntegra o resumida en la pestaña “Accionistas e inversores” de www.iberdrola.com.

Igualmente, Iberdrola adquiere determinados compromisos públicos que guían las actuaciones del Grupo:

- __ Mediante la suscripción de iniciativas de diferente naturaleza relacionadas con las dimensiones ambiental y social de su actividad, las cuales se relacionan en el indicador G4-15 de este informe.
- __ Mediante su pertenencia a determinadas organizaciones empresariales o sociales, como las descritas en el apartado G4-16 de este informe, identificándose con sus objetivos y sus fines.

Estas políticas y compromisos sirven de guía a la Compañía y a su equipo humano para gestionar sus actividades y, de forma específica, los aspectos materiales tratados en este documento.

Responsabilidades

En el indicador G4-42 del presente informe se describe el modelo organizativo del Grupo Iberdrola y sus responsables. Las responsabilidades que las funciones corporativas o las unidades de negocio tienen sobre los diferentes aspectos tratados en el presente informe son las siguientes:

- __ Los aspectos relacionados con el gobierno corporativo y los que afectan al ámbito legal son responsabilidad de la Secretaría General y del Consejo de Administración.
- __ Los aspectos relacionados con las prácticas laborales son responsabilidad de la Dirección de Recursos Humanos, dentro de la Dirección de Finanzas y Recursos.
- __ Los aspectos relacionados con el medio ambiente son responsabilidad de la Dirección de Innovación, Calidad y Medioambiente.

__ Los aspectos relacionados con los aprovisionamientos son responsabilidad de la Dirección de Compras y Seguros, dentro de la Dirección de Finanzas y Recursos, si se refieren a suministros de carácter general y responsabilidad del Negocio de Generación y Comercial, dentro de la Dirección General de Negocios del Grupo, si se refieren a los aprovisionamientos de combustibles.

__ Los aspectos relacionados con la regulación y las políticas públicas son responsabilidad de la Dirección General de Negocios del Grupo.

__ Los aspectos relacionados con los productos comercializados, la demanda, los clientes y otros temas relacionados son responsabilidad del Negocio de Generación y Comercial si se refieren a mercados liberalizados como España o Reino Unido y son responsabilidad del Negocio de Redes si se refieren a mercados regulados como Estados Unidos de América o Brasil.

__ Los aspectos relacionados con las instalaciones de producción son responsabilidad del Negocio de Generación y Comercial o del Negocio de Renovables, cada uno en su ámbito de actuación, y los relacionados con las instalaciones de transporte y distribución son responsabilidad del Negocio de Redes. Los tres negocios mencionados están dentro de la Dirección General de Negocios del Grupo.

De forma complementaria:

__ El Comité Operativo, formado por el presidente, el director general de los negocios del Grupo y directores de funciones corporativas y de unidades de negocio, constituye un comité interno de soporte técnico y de información, tanto respecto de las funciones de supervisión, organización y seguimiento de las directrices generales de gestión, como de planificación estratégica de los negocios gestionados por las sociedades de cabecera de los negocios del Grupo; y

__ la Unidad de Cumplimiento, como órgano colegiado de carácter interno y permanente, vinculado a la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa de la Sociedad, que ejerce funciones en el ámbito del cumplimiento normativo y del Sistema de gobierno corporativo de la Sociedad, en particular, en materia de prevención de delitos.

Para el ejercicio de estas responsabilidades, el modelo de Iberdrola establece que las mismas son asumidas, de forma descentralizada, por las sociedades *subholding* y cabecera de los negocios en cada país, que se organizan a través de sus respectivos consejos de administración. Las sociedades cabecera de los negocios se ocupan de la gestión efectiva de cada uno de los negocios, así como de su dirección y control ordinarios.

Objetivos, recursos y resultados

Iberdrola hace públicos sus objetivos a medio y largo plazo de forma periódica, utilizando para ello diferentes formatos: El *Día del inversor*, cuyos contenidos están disponibles en www.iberdrola.com, es uno de los eventos más relevantes para comunicar externamente las perspectivas futuras de la Compañía. Como información adicional, Iberdrola publica anualmente su *Informe integrado*, disponible asimismo en la web corporativa.

Internamente, los diferentes negocios y organizaciones corporativas definen sus objetivos anuales, en consonancia con los objetivos estratégicos de la Sociedad, de tipo tanto financiero como no financiero, dirigidos específicamente a las actividades de su responsabilidad. Los resultados obtenidos, con relación a los objetivos establecidos, sirven para establecer la retribución variable anual del equipo directivo de la empresa, mediante un procedimiento auditado por la Dirección de Auditoría Interna de la Compañía.

Para alcanzar estos objetivos, Iberdrola dispone de un proceso anual de asignación de recursos, mediante el establecimiento de los correspondientes presupuestos de ingresos y gastos, aprobados por el Comité Operativo de la Compañía. Los logros conseguidos por Iberdrola quedan reflejados en la evolución de los diferentes indicadores cuantitativos recogidos en los distintos aspectos tratados en este informe.

De forma complementaria, los negocios y áreas corporativas han definido objetivos específicos en el ámbito de la responsabilidad social corporativa que se recogen en el Plan de RSC 2013-2014. El seguimiento de estos objetivos se realiza de forma semestral por el Comité de Responsabilidad Social Corporativa y Reputación del Grupo y son presentados a la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa del Consejo de Administración. Al finalizar el ejercicio 2014 se han evaluado los resultados obtenidos al cierre de dicho plan, habiéndose alcanzado el 96 % de los objetivos establecidos, y se ha iniciado la elaboración del nuevo *Plan de RSC 2015-2017*.



**A.
Dimensión
económica**

Los aspectos tratados en el presente capítulo son los siguientes:

Aspectos de la guía GRI-G4

Desempeño económico

Presencia en el mercado

Impactos económicos indirectos

Prácticas de aprovisionamiento

Aspectos específicos del suplemento sectorial de GRI-G4 para el sector eléctrico

Disponibilidad y fiabilidad

Eficiencia del sistema

Gestión de la demanda

Investigación y desarrollo

Desmantelamiento de centrales nucleares

Aspectos específicos del Grupo Iberdrola

Costes del suministro

“Bonos Verdes”

Los perímetros de información utilizados en este capítulo están definidos en el apartado G4-17 del presente informe.

Aspecto: Desempeño económico

Enfoque de gestión

El sector eléctrico es un importante motor de la economía, a la que contribuye a través de importantes inversiones anuales y la creación de empleo, tanto directo como indirecto. Su función, en el actual escenario energético, es proporcionar un abastecimiento seguro, competitivo y sostenible, en el que las tecnologías limpias deben ser decisivas para luchar contra el cambio climático y para reducir la dependencia de los combustibles fósiles.

Iberdrola ha protagonizado, en la última década, un fuerte proceso de crecimiento e internacionalización que le ha convertido en una de las principales compañías eléctricas del mundo. Esta posición de fortaleza se ha alcanzado gracias a un proyecto industrial de largo plazo, sólido, rentable y creador de valor, que se apoya en una estrategia empresarial de crecimiento sostenible.

El escenario global de la energía tiende a un crecimiento moderado a medio y largo plazo, impulsado por la recuperación económica. La estrategia de Iberdrola para el período 2014-2016 se basará en consolidar su fortaleza financiera, realizar inversiones en negocios regulados y continuar implantando mejoras en la eficiencia; conservando así los mismos pilares estratégicos que le han permitido superar con éxito la crisis económico-financiera mundial. Estos pilares estratégicos son:

- __ Perfil de riesgo equilibrado
- __ Eficiencia operativa
- __ Solidez financiera

Un resumen de la estrategia mencionada se puede encontrar en el documento *Perspectivas 2014-2016*, accesible en la web corporativa, en el apartado *Accionistas e inversores*.

Los resultados económicos de Iberdrola en el ejercicio se resumen en la información financiera anual de 2014, disponible en www.iberdrola.com. Junto a estos resultados, la sociedad también demanda que las empresas expliquen la forma de conseguirlos y su valoración en términos de sostenibilidad. En el caso de Iberdrola, esta visión integrada puede obtenerse consultando, junto a la información financiera mencionada, este *Informe de sostenibilidad 2014*. Asimismo, en www.iberdrola.com se puede encontrar el *Informe Integrado Febrero 2015*, los informes trimestrales de resultados y otra información económica de interés.

G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido

Valor económico directo generado, distribuido y retenido (millones €)	2014	2013
---	------	------

Iberdrola consolidado

Ingresos (ventas y otros ingresos)	31.434	32.241
Costes operativos	19.916	21.441
Retribución a empleados (sin coste seguridad social empresa)	2.086	1.998
Pagos a proveedores de capital	2.753	2.554
Pagos a Administraciones Públicas	2.441	2.680
Inversiones en beneficio de la comunidad	27	24
Valor económico retenido	4.211	3.545

Contribución fiscal (millones €) ¹	2014	2013
---	------	------

Iberdrola consolidado

Contribuciones propias	2.441	2.680
Contribuciones por pagos de terceros	3.064	2.933
Total	5.505	5.613

(1) Analistas Financieros Internacionales (AFI) ha estimado que la contribución fiscal total anual de la Compañía es de unos 10.500 millones de euros, tomando como base la actividad de Iberdrola en el periodo 2009-2013.

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2014*, disponible en www.iberdrola.com.

G4-EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.

Iberdrola integra el cambio climático como un elemento transversal en la gestión de los riesgos y oportunidades en sus planes de negocio. Se han identificado como riesgos de las variaciones climáticas: el potencial de impactar en la producción de energía hidroeléctrica, las previsiones de producción de energía renovable, las necesidades de refrigeración de las centrales térmicas, la eficiencia térmica de las centrales de generación, los patrones de crecimiento de la demanda de energía, y la solidez de las infraestructuras de transporte y distribución. Las implicaciones específicas de cada uno de estos riesgos se encuentran en continua revisión y son contempladas en la planificación de las operaciones de la Compañía.

Iberdrola dispone de 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, a impulsar el desarrollo de tecnologías eficientes desde el punto de vista de las emisiones de gases de efecto invernadero, a fomentar un uso eficiente de la energía y a sensibilizar a sus clientes para que hagan un consumo energético responsable.

En septiembre de 2014, en la Cumbre del Clima celebrada en Nueva York, Iberdrola suscribió los objetivos planteados por *Carbon Disclosure Project* a través de su proyecto *Road to Paris 2015*, basados en la reducción de emisiones y el impulso de políticas corporativas responsables relacionadas con el clima:

1. Objetivo de reducción de emisiones de GEI para limitar el calentamiento global por debajo de 2 °C.
2. Proporcionar información sobre el cambio climático en los canales principales del Grupo.
3. Impulso de políticas corporativas responsables con la política climática.

Así, Iberdrola tiene como objetivo alcanzar una reducción de su intensidad de emisiones en un 30 % para el año 2020, respecto a 2007.

Para recoger las acciones realizadas por la Compañía con el fin de adaptarse a las consecuencias del cambio climático se ha creado en la web corporativa un área específica de información: www.contraelcambioclimatico.com.

Iberdrola ha incrementado la transparencia y la comunicación de sus políticas en materia de cambio climático y está dando los pasos necesarios para la reducción de sus emisiones. Estas acciones contra el cambio climático son parte de la estrategia global de la Compañía, y van desde la producción de energía de bajo carbono hasta el desarrollo de productos y servicios de alta eficiencia.

Una vez identificados y gestionados, este tipo de factores tienen un impacto menor en el corto y medio plazo, en comparación con otros riesgos y oportunidades.

G4-EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de sus planes de prestaciones.

En España, las empresas firmantes del *V Convenio colectivo* son promotoras de forma conjunta de un plan de pensiones de empleo, de adhesión voluntaria, del que son partícipes cerca del 98 % de la plantilla.

La aportación periódica que se realiza, de acuerdo con dicho sistema y con el vigente Convenio colectivo, se calcula como un porcentaje del salario pensionable anual de cada trabajador. Iberdrola no tiene pendiente satisfacer ningún compromiso económico con este plan.

En Reino Unido se encuentran adheridos a los planes de pensiones el 95 % de la plantilla, según diferentes modalidades:

__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. Están cerrados a nuevos partícipes desde el 1 de abril de 2006.

__En la modalidad de aportación definida dispone de un esquema de plan de pensiones como un porcentaje del salario pensionable anual de cada trabajador. Dicho esquema es opcional para el empleado y es cofinanciado entre empresa y empleado.

Iberdrola Networks USA dispone de cinco planes empresariales de prestación definida, que engloba tanto a empleados sujetos como empleados no sujetos a convenio, donde la aportación es a cargo de la empresa, quedando definidas las prestaciones en función del salario y años de servicio. A 1 de enero de 2014, todos los planes de prestación definida están cerrados a nuevos partícipes.

Asimismo, dispone de planes empresariales de aportación definida con operativa distinta y separada que engloba tanto a empleados sujetos como empleados no sujetos a convenio. Los empleados pueden hacer aportaciones como un porcentaje (generalmente hasta el 50 %) de su salario antes de impuestos. Casi el 100 % de la plantilla es adherible a dichos planes de aportación definida, estando adheridos en torno al 89 %.

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

Elektro dispone de un plan de prestación definida para los empleados que se adhirieron hasta el 31 de diciembre de 1997 y un *Plan mixto* (70 % del salario como prestación definida y 30 % como aportación definida), para los que se adhirieron desde el 1 de enero de 1998. El 80 % de la plantilla está adherida a dichos planes. El resto de empresas participadas en Brasil disponen de planes de pensiones para todos sus empleados, con aportaciones realizadas por la empresa y por los empleados en función de unos porcentajes previamente acordados, salvo para los empleados de las siguientes empresas: Iberdrola Brasil, Iberdrola Operação e Manutenção (operadora de la central Termopernambuco), Iberdrola Renovaveis do Brasil, Iberdrola Construção e Serviços y Enerbrasil.

Los compromisos con los empleados sindicalizados de Iberdrola México, consistentes en prestaciones acordadas en caso de fallecimiento, invalidez o jubilación que se incluyen en las licitaciones de los Ciclos Combinados, están provisionados como fondos internos. Con efectos 2015 se está implementando un plan de pensiones de aportación definida.

G4-EC4 Ayudas económicas otorgadas por los gobiernos

Ayudas financieras recibidas

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

Ayudas financieras (millones €)	2014	2013
Subvenciones de capital	0	12
Créditos fiscales a la inversión ⁹	0	20
Derechos de emisión	0	0
Ayudas por otros conceptos recogidos en el Protocolo GRI	0	0
Total Iberdrola consolidado	0	32

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2014*, disponible en www.iberdrola.com.

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.

⁹ Investment tax credits.

Aspecto: Presencia en el mercado**Enfoque de gestión**

El Grupo Iberdrola dispone de procedimientos de contratación de personal que cumplen los principios de no discriminación e igualdad de oportunidades, disponiendo de procesos de selección basados en los méritos del candidato, asegurando la participación en los mismos bajo los principios mencionados.

Tanto en los aspectos retributivos como en la selección de sus profesionales aplican los enfoques de gestión que se describen en el capítulo “Prácticas laborales y ética del trabajo” del presente informe.

G4-EC5 Relación entre el salario inicial y el salario mínimo local

Las condiciones de contratación de personal por Iberdrola, recogidas en los diferentes convenios colectivos del Grupo, garantizan que los salarios iniciales que se aplican en la Compañía son iguales para hombres y mujeres. Sin embargo, al realizar el tratamiento estadístico de la información a nivel de Grupo, por las características específicas de las plantillas de algunas empresas y la ponderación de los cálculos realizados, se obtienen los valores del cuadro siguiente y los incluidos en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2014*, de cuya interpretación no debe deducirse una diferencia en las condiciones de contratación de ambos colectivos.

Salario inicial estándar sobre salario mínimo local (%)	2014	2013
Hombres	163,43	158,67
Mujeres	149,41	134,41
Perímetro básico	160,87	152,25

G4-EC6 Altos directivos procedentes de la comunidad local

Los principios de no discriminación e igualdad de oportunidades aplicados en el Grupo Iberdrola están recogidos tanto en el *Código ético* como en diferentes convenios, políticas y procedimientos aprobados y puestos en práctica, como es el caso de:

__El V *Convenio colectivo* y la *Política de reclutamiento y selección*, aplicados en España.

__El *Convenio colectivo* y las políticas de igualdad de oportunidades, de no discriminación por edad, de personas con discapacidad, de igualdad salarial, de acoso, y de flexibilidad en el trabajo, aplicados en el Reino Unido.

__El *Convenio colectivo* y las políticas sobre acoso sexual, sobre igualdad de oportunidades en el empleo, y sobre acoso y discriminación, de aplicación en los Estados Unidos de América.

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

En el desarrollo de los procedimientos mencionados, Iberdrola adopta el criterio de promover y favorecer la contratación de personal en los ámbitos geográficos en los que desarrolla sus actividades, promoviendo también que dichas personas puedan alcanzar los puestos directivos de las empresas correspondientes. En 2014, en las empresas del perímetro ampliado, el 97,80 % de los directivos son locales, considerándose como directivo a aquel con responsabilidades de gestión en la Compañía.

Aspecto: Impactos económicos indirectos

Enfoque de gestión

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

G4-EC7 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y de los servicios prestados

Durante el periodo de construcción y explotación de sus instalaciones, Iberdrola lleva a cabo actuaciones relacionadas con infraestructuras de diverso tipo que no pertenecen a la Compañía, ni obedecen a un propósito comercial, sino que tienen la finalidad de atender necesidades del entorno social, solucionando carencias existentes en las comunidades locales. Un resumen de este tipo de proyectos, con un fuerte impacto social, desarrollados a lo largo de 2014, es el siguiente:

Infraestructuras

En México se ha participado en la mejora de centros educativos, la electrificación de entornos públicos, la pavimentación de calles, y las ampliaciones de redes de agua potable y alcantarillado.

En Brasil, se han realizado trabajos de recuperación, mantenimiento y conservación de jardines y mobiliario urbano. En el campo del alumbrado público, se ha lanzado un programa para sustituir más de 2.000 luminarias existentes formadas por lámparas de vapor de sodio, por 1.098 nuevas luminarias tipo LED, estimándose un ahorro de energía de más de 2.600 MWh/año.

Asimismo, se ha construido un puente en Hungría, y se ha colaborado en la reforma y mantenimiento de centros escolares en Grecia y Rumanía.

Servicios

En el ámbito de los servicios destaca el apoyo a la formación y capacitación profesional en los entornos próximos a las instalaciones de Iberdrola. Así, las *Aulas de energía*, en las proximidades de parques eólicos en España, han recibido más de 14.000 visitantes en 2014.

En Brasil, son importantes los programas de eficiencia energética destinados a edificios públicos, tales como ayuntamientos, escuelas, centros asistenciales, etc.; en total, se han revisado 83 edificios públicos, pertenecientes a 23 municipios diferentes, habiéndose obtenido un ahorro de energía de casi 1.700 MWh/año.

Asimismo, merece destacarse la colaboración con las Confederaciones Hidrográficas y otras entidades de España, para facilitar la realización de diversas actuaciones en el entorno de las presas hidráulicas (pruebas deportivas, reproducción de algunas especies, etc.), mediante una adecuación de los caudales en determinados momentos.

G4-EC8 Impactos económicos indirectos significativos

Impactos indirectos de los negocios e instalaciones

Desde un punto de vista económico, 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.

Entre los efectos positivos destacan:

__ 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.

__ Estas mismas instalaciones generan un importante empleo indirecto en la región en forma de empresas contratistas locales, demandando servicios de hostelería, de seguridad, de salud, mecánicos, de transporte, etc.

__ Se promueve la capacitación de profesionales y se fomenta un trabajo cualificado en las comunidades locales, por ejemplo para servicios de mantenimiento de parques eólicos.

__ Se apoya a las comunidades locales mediante el patrocinio de iniciativas provenientes de instituciones y de organizaciones sociales y ambientales.

__ Por su dispersión geográfica, la actividad eléctrica genera tasas, tributos e impuestos en los ámbitos local, regional y nacional.

Entre los elementos negativos pueden considerarse los siguientes:

__ El impacto paisajístico de las instalaciones, especialmente las de gran tamaño, y los posibles efectos negativos (durante su construcción u operación) sobre las actividades tradicionales, particularmente en el ámbito rural, como ganadería, caza o pesca.

__ Los riesgos ambientales, que pueden dar lugar a consecuencias no deseadas para el entorno, como, por ejemplo, vertidos y emisiones inadecuados, o gestión de residuos; situaciones que pudieran llegar a producirse a pesar de las exigentes prácticas de operación desarrolladas por el Grupo.

Impactos indirectos de la cadena de suministro

El elevado volumen de compras realizado por Iberdrola (información de detalle en el indicador G4-12), tanto de equipos, obras y servicios, como de combustibles, se traduce en un motor de crecimiento para los países donde la Compañía está implantada.

Apoyo a emprendedores

Iberdrola viene apoyando el nacimiento y consolidación de nuevos proyectos empresariales, con un conjunto de iniciativas relevantes, destacando en 2014 las siguientes:

__ El volumen de compras de Iberdrola, realizadas en España, durante 2014, a empresas con menos de 4 años de existencia, ha sido de 41,7 millones euros, lo que supone un claro apoyo al emprendimiento.

__ El programa de capital riesgo de Iberdrola, *Iberdrola Ventures – Perseo*, dotado con 70 millones euros, supone una oportunidad para empresas dedicadas a tecnologías relacionadas con la sostenibilidad del modelo energético.

__ Tanto en España como en el Reino Unido, Estados Unidos de América y Brasil se han respaldado, con medios tecnológicos, humanos y financieros, diferentes iniciativas que tienen por objeto apoyar a emprendedores y al nacimiento de nuevas empresas.

Aspecto: Prácticas de aprovisionamiento**Enfoque de gestión
G4-EC9 Gasto correspondiente a proveedores locales**

Iberdrola mantiene una estrategia de creación de valor en las regiones en las que opera.

El volumen de compra realizado en el año por la Compañía, se traduce en un motor de empleos indirectos en la industria auxiliar y empresas prestadoras de servicios.

Pero además de una riqueza puramente económica, desde un punto de vista sostenible y responsable, Iberdrola actúa como un tractor del mercado, motivando al suministrador a mejorar su perfil medioambiental, ético y social mediante acciones que impulsan la excelencia en su gestión, más allá de la calidad técnica y, por tanto, contribuye a que los proveedores sean más competitivos.

En el cuadro siguiente se indica el volumen de compras realizado a proveedores locales:

Adquisición o contratación de materiales, equipos, obras y servicios a proveedores locales (%)	2014	2013
España	84	87
Reino Unido	91	83
Estados Unidos	99	99
México	60	64
Brasil	100	100
Otros	40	67
Perímetro básico	87	86

Aspectos específicos del sector eléctrico

Aspecto: Disponibilidad y fiabilidad

Aspecto: Eficiencia del sistema

Enfoque de gestión

España

La función de planificación de la generación en España recae en la Administración y tiene carácter indicativo, ya que los agentes toman las decisiones de inversión en un entorno liberalizado.

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

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

Reino Unido

Gran parte del parque generador del Reino Unido está llegando al final de su vida útil y el Gobierno está definiendo la política energética y la regulación que haga posible su renovación sin poner en peligro la seguridad de suministro. Así, se van a realizar subastas de capacidad, en las que el Gobierno calculará la cantidad de potencia a demandar, según su objetivo de fiabilidad para el sistema, y los agentes ofertarán sus instalaciones hasta cubrir dicho requerimiento de capacidad. En diciembre de 2014 tuvo lugar la primera de estas subastas en la que participaron tanto centrales existentes como nuevos proyectos. Iberdrola está desarrollando nuevos proyectos en las tecnologías que protagonizan la política del Gobierno en la próxima década: eólica marina y ciclos combinados.

En el ámbito de las redes eléctricas de transporte, en el Reino Unido, la actividad se gestiona de acuerdo al esquema RIIO-T1 para el período 2013-2021. En este período se contemplan importantes inversiones que tienen un doble objetivo: por un lado, incrementar la capacidad de transporte en las interconexiones Escocia-Inglaterra, y por otro, posibilitar la evacuación de energía de todas las instalaciones de renovables previstas a corto y medio plazo. Ambos objetivos permitirán garantizar un servicio fiable y de calidad para los próximos años.

Estados Unidos de América

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

Las empresas norteamericanas del Grupo actúan de acuerdo con la normativa de los estados en los que operan. En el estado de Nueva York, las empresas participan en las actividades de planificación a través de los organismos oficiales, asegurando que en el corto y en el largo plazo pueden atender la demanda en condiciones adecuadas de fiabilidad y seguridad.

El Operador del Sistema (ISO) opera dentro de los márgenes de fiabilidad establecidos por los organismos *North American Electric Reliability Council*, *Northeast Power Coordinating Council*, y *New York State Reliability Council* (NYSRC). NYSRC establece el margen de reserva instalado, así como el nivel de capacidad de generación necesaria, de forma que la pérdida de carga en la zona de control de Nueva York no sea superior a un día en diez años. En Nueva Inglaterra, ISO-NE establece los requisitos de capacidad instalada (ICR) utilizando criterios similares.

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. La ley de Reestructuración Eléctrica de Maine establece que la empresa filial CMP no tiene obligación de suministrar electricidad. Todo el suministro eléctrico minorista es aportado por proveedores de electricidad competitivos y proveedores de ofertas de servicio eléctrico estándar nombrados por *Public Utilities Commission de Maine*.

México y Brasil

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

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

Combustibles

Un elemento clave para gestionar la disponibilidad del servicio eléctrico es el suministro de los combustibles necesarios. Iberdrola se asegura una cartera global de aprovisionamiento, de gas y carbón, flexible y con orígenes geográficos diversificados. A ello hay que sumar un suministro de combustible nuclear estable, de largo plazo y bajo riesgo.

El riesgo de coste de combustibles se gestiona usando contratos financieros que fijan el precio del combustible en un momento determinado. Se usan, principalmente, para fijar el coste del carbón y el coste del gas asociado a los contratos de largo plazo. También es necesario usar derivados para cubrir el coste en euros del combustible ya que, en todos los casos, las compras físicas se realizan en dólares estadounidenses.

EU10 Capacidad programada frente a demanda prevista de electricidad a largo plazo

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

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

EU11 Rendimiento medio de las centrales térmicas de generación

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

Eficiencia térmica media ¹⁰ en instalaciones de generación (%)	2014	2013
Ciclos combinados	53,09	52,23
Térmicas convencionales	34,29	34,15
Cogeneración	55,46	57,62
Perímetro ampliado	49,05	49,02

La información de la eficiencia térmica en los diferentes países está detallada en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2014*, disponible en www.iberdrola.com.

EU12 Pérdidas de transporte y distribución

Pérdidas de las redes de transporte y distribución (%)	2014	2013
Perímetro ampliado		
Transporte		
Reino Unido	1,29	1,30
Estados Unidos	3,94	3,98
Brasil	0,60	0,60
Distribución		
España	7,63	8,45
Reino Unido	N/D ¹¹	N/D ¹¹
Estados Unidos	4,65	4,66
Brasil	11,02	10,71

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

11 El procedimiento para el cálculo de las pérdidas está en revisión por el organismo regulador Ofgem.

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

__ Implantación de la telegestión y desarrollo de redes inteligentes.

__ Trabajos de mantenimiento de redes y subestaciones: instalación de nuevas subestaciones, inspección y sustitución de elementos, limpieza y clareo de la vegetación en corredores de líneas, análisis de riesgo de incendio, termografías, aumento de inspecciones en helicóptero, etc.

__ Adquisición de nuevos transformadores que ofrecen una reducción media del 20 % de las pérdidas.

__ Aumento de las inspecciones de puntos de suministro y mejora en la gestión de contratos: inspección de instalaciones y regularización de clientes, regularización de enganches clandestinos, sustitución de contadores electromecánicos por electrónicos, automatización de la tramitación de los expedientes de inspección, incentivación de la detección del fraude, desarrollo de sistemas informacionales para seguimientos puntuales de la actividad de inspección, etc.

__ En Brasil, destacan las actividades de: reducción de pérdidas en sistemas de iluminación pública, mejora del acceso a los medidores, aumento de las inspecciones (disminución de conexiones clandestinas y de conexiones de feriantes y comerciantes ambulantes), incremento del número de baterías de condensadores, instalación de sistemas de medida centralizada, instalación de sistemas de telemedida, mejora del proceso de facturación y corte en caso de impago, y blindaje de las redes de baja tensión. La mayoría de estas actividades están enfocadas a reducir las pérdidas no técnicas.

__ En Estados Unidos de América, en CMP se está desarrollando el programa Maine Power Reliability Program, con el objetivo de mejorar la fiabilidad del sistema, así como reducir las pérdidas, y otras mejoras en la red de transporte.

Aspecto: Gestión de la demanda

Enfoque de gestión

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

Las peculiaridades más significativas de este tipo de programas, en cada mercado, son:

España y Portugal

Iberdrola comercializa una amplia gama de productos y servicios que favorecen la eficiencia, el ahorro energético y el cuidado del medio ambiente:

__ Eficiencia energética: baterías de condensadores, auditorías energéticas, sistemas de climatización e iluminación eficientes, microgeneración, sistemas domóticos y otras soluciones.

__ Instalaciones de energías renovables: energía solar térmica y fotovoltaica.

__Gestión integral de suministros energéticos.

__Movilidad eléctrica.

Durante 2014, cerca de 800.000 clientes se han beneficiado de productos y servicios que incrementan la eficiencia energética.

Asimismo, Iberdrola participa en el *Plan de promoción de la eficiencia en el consumo de energía* (PPEC 2013-2014) de Portugal, impulsado por el organismo regulador portugués ERSE.

También se realizan múltiples acciones de información para la promoción de la eficiencia energética a través de la web, campañas, facturas a clientes, etc.

Reino Unido

En el segmento de clientes residenciales, ScottishPower está participando en el *Programa Warmth Without the Worry* y en el *Programa ECO (Energy Company Obligation)*, impulsado por la Administración británica, cuyo objetivo es reducir las emisiones de CO₂ y los costes de calefacción.

Los proyectos de la Compañía en el área de clientes comerciales e industriales se enfocan principalmente a: iluminación eficiente, monitorización de los consumos energéticos por parte de los usuarios, optimización de los sistemas de calefacción y climatización, accionamientos de velocidad variable para motores y sistemas de gestión energética global en edificios terciarios entre otros.

Estados Unidos de América

En Maine, los programas de gestión de la demanda residenciales son desarrollados por la entidad *Efficiency Maine Trust*, en lugar de por las empresas eléctricas directamente. En la actualidad existen dos programas piloto: el primero, en una comunidad costera para desarrollar y monitorizar la efectividad de las medidas de eficiencia energética, respuesta de la demanda y generación distribuida; y el segundo, con *Maine Public Utilities Commission*, para el desarrollo de tarifas flexibles para clientes residenciales, basadas en los contadores inteligentes.

Las empresas distribuidoras del Grupo, de Nueva York, tienen en la actualidad, tres programas de gestión de la demanda para clientes residenciales, y otros tres programas para clientes tanto comerciales como industriales e institucionales.

Brasil

La empresa Elektro desarrolla dos programas de eficiencia energética para clientes residenciales, junto a la Agencia Nacional de Energía Eléctrica (Aneel). El primero, dirigido a clientes de baja renta y enfocado al cambio de lámparas, frigoríficos y calefacción solar, ha trabajado con más de 49.000 usuarios. El segundo está dirigido a la educación para el uso eficiente de la energía, mediante el cual se ha tenido acceso a 305 escuelas, y se ha formado a más de 1.500 docentes y 37.000 estudiantes. En los sectores comercial, industrial e institucional, los programas se enfocan hacia la formación de gestores de energía eléctrica y la realización de seminarios sobre eficiencia energética, destinados a clientes industriales.

Las empresas participadas de Brasil también desarrollan programas de gestión de la demanda. En el sector residencial, Celpe, Coelba y Cosern se centran en la sustitución de lámparas, frigoríficos y otros electrodomésticos de bajo rendimiento, así como en la formación en el uso racional de la energía de

educadores, alumnos y población en general. En el sector comercial, Coelba desarrolla el programa de donación de frigoríficos y sistemas de iluminación eficientes a instituciones sin ánimo de lucro. En el sector institucional, Celpe, Coelba y Cosern han llevado a cabo diversos proyectos relacionados con la eficiencia energética y la energía solar.

Aspecto: Investigación y desarrollo

Enfoque de gestión

Bajo una sólida estrategia, que se recoge en el *Plan de innovación 2012-2014*, la innovación es la principal herramienta de Iberdrola para garantizar la sostenibilidad, la eficiencia y la competitividad de la Compañía, en base a tres ejes:

__Eficiencia: orientada a la optimización continua de las operaciones, la gestión de vida de las instalaciones y equipos, la reducción de los costes de operación y mantenimiento, y la disminución del impacto ambiental.

__Nuevos productos y servicios: dan respuesta a las necesidades de los clientes ante un mercado cada vez más global y competitivo. Son proyectos que dan lugar a modelos de negocio encaminados a ofrecer un suministro de energía, de equipamiento y de tecnologías cada vez más eficientes y respetuosos con el medio ambiente, entre los que cabe destacar la eficiencia energética, los vehículos eléctricos, las redes inteligentes y los recursos energéticos distribuidos.

__Tecnologías y modelos de negocio disruptivos: permiten a la Compañía afrontar los retos energéticos del futuro. A través de *Perseo*, el programa de capital riesgo corporativo de Iberdrola, se invierte en tecnologías y nuevos negocios disruptivos que aseguren la sostenibilidad del modelo energético.

Gracias a los esfuerzos humanos y económicos (170 millones de euros en 2014) destinados a la I+D+i, Iberdrola se encuentra a la vanguardia en el desarrollo de nuevos productos, servicios y modelos de negocio que están transformando el sector energético.

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

Energías renovables

Durante 2014 han continuado los esfuerzos en proyectos de I+D+i dedicados especialmente al desarrollo de soluciones para la reducción de costes de la energía eólica *offshore*, donde Iberdrola es un referente: proyectos como *Sedar*, *Innpacto Openfoam* y *FP7 Eera Dtoc*, en el ámbito del recurso energético, el proyecto de cimentaciones de gravedad *Low-Impact*, el proyecto *Leanwind* de tecnologías *offshore*, y las diferentes líneas de actuación del ambicioso programa *OWA (Offshore Wind Accelerator)*, promovido por el *Carbon Trust* del Reino Unido.

En Escocia ha comenzado un estudio de fatiga en pilotes *offshore* para suelos calcáreos, el proyecto *TLPWind*, cuyo objetivo es diseñar un modelo de aerogenerador flotante de última generación y un innovador sistema de instalación asociado, para fomentar la instalación de parques *offshore* en zonas de Reino Unido donde ahora no es viable por la profundidad de las aguas.

Se ha lanzado el proyecto europeo *Best Path*, cuyo objetivo es la demostración de nuevas tecnologías que faciliten la integración de renovables en las redes europeas. En el proyecto *SmartWind* se investiga en modelos y simulaciones de tecnología de almacenamiento asociado a parques eólicos.

En el campo de la mejora de la explotación de parques eólicos, se ha continuado con las líneas de mejora evolutiva de las grandes herramientas de explotación como *Core*, *Domina*, *Meteoflow* y la nueva ampliación a *Meteoflow Offshore*. Así como nuevas herramientas que permiten un mejor análisis en la fiabilidad de componentes, como los proyectos *Darwind*, *Oleo* y *Mineroil*.

Tecnologías de generación limpia

Durante el año 2014 los esfuerzos en el área de generación se han centrado en la flexibilidad y eficiencia operativa, el respeto por el medio ambiente y la mejora de la seguridad en las instalaciones:

Flexibilidad, eficiencia operativa y seguridad de las instalaciones: Se ha promocionado el proyecto *Filtraciones*, con el objetivo de desarrollar una nueva metodología para la realización de inspecciones eficientes en canales hídricos. Respeto a la seguridad de las instalaciones, han concluido con éxito los proyectos *Insroca*, *Siro* y *Ecrigen*, en los que se han desarrollado prototipos experimentales y nuevas metodologías que contribuyen a garantizar la integridad estructural de los activos de generación y maximizar su ciclo de vida.

En el área nuclear destacan los proyectos *Migres* y *Resonuc*. El primero tiene como objetivo investigar y desarrollar un nuevo proceso de gestión integral de las barras de control y canales utilizados, lo que permitirá realizar una gestión más sostenible de los mismos. El proyecto *Resonuc* tiene como objetivo investigar y desarrollar una solución tecnológica de mitigación de resonancias en sistemas críticos de centrales nucleares, garantizando su óptima funcionalidad como elemento significativo en la seguridad y fiabilidad de este tipo de centrales.

Medio ambiente: Iberdrola sigue firme en su apuesta por la reducción del impacto medioambiental en sus plantas de generación, promocionando un ambicioso proyecto denominado *CO₂Formare*, enfocado en los sistemas de refrigeración de las centrales y reduciendo su impacto ambiental. En 2014 han concluido con éxito los proyectos *Desox* y *Coeben-II*. Este último, desarrollado en la central térmica de Velilla del Río Carrión ha generado el conocimiento técnico necesario para ser transferido también a las centrales térmicas de Longannet y de Lada. El proyecto *Desox*, desarrollado en la central térmica de Lada, ha conseguido aumentar el rendimiento de la instalación de desulfuración de la central.

Comercial - Nuevos proyectos y servicios

La innovación es esencial en la actividad comercial, para poder ofrecer a los clientes los productos y servicios que mejor se adapten a sus necesidades. Desde Iberdrola se trabaja de modo continuo en el desarrollo de nuevos productos y servicios, destacando el lanzamiento en 2014 de nuevos productos, como las ofertas energéticas 100 % online *Conect@*, y nuevos servicios, como el lanzamiento de *Protección Eléctrica*.

Redes inteligentes

La actividad de I+D+i de distribución de energía eléctrica en el Grupo se centra en optimizar la red de distribución, con atención a la seguridad en el trabajo, los aspectos medioambientales, así como la

mejora en la calidad del suministro. Iberdrola apuesta decididamente por el desarrollo de las redes inteligentes, con diferentes proyectos en todos los países donde distribuye electricidad.

En Europa, Iberdrola lidera el proyecto *UpGrid*, con el que busca reforzar su capacidad como integrador de demanda activa y generación distribuida en baja tensión. Continúan en curso los proyectos *Grid4eu* y *iGreenGrid*, para el desarrollo de metodologías precisas que permitan la integración de las energías renovables en las redes de distribución eléctrica y el *Discern*, donde se comparan distintas soluciones de inteligencia de la red y se busca el conjunto de arquitecturas más optimizadas. En España, Iberdrola continúa con el proyecto *Price*, cuyo objetivo es cubrir las necesidades identificadas para el desarrollo de una red inteligente dentro de un marco de eficiencia, seguridad y sostenibilidad.

En el campo de la normalización y mantenimiento de líneas aéreas, se han finalizado los proyectos: *Tabon*, para el desarrollo de una tecnología de verificación e inspección de líneas, *Matusalen*, para el desarrollo de una herramienta para la determinación del envejecimiento de cables de media tensión en líneas subterráneas, y *Silectric*, sobre nuevos aisladores para líneas aéreas y aparataje de alta tensión.

En esta misma línea, en Escocia se están desarrollando proyectos para potenciar las redes inteligentes. Cabe destacar el proyecto *ARC*, cuyo objetivo es acelerar el proceso de conexión de las renovables en la red de distribución, y el *Flexnet*, para el desarrollo de soluciones y tecnologías que permitan mejorar e incrementar la capacidad de la red. En Brasil, se están realizando proyectos de innovación para la inspección de las redes de distribución, como el *Vants* y el *Robô*; proyectos de instalación de redes subterráneas en las ciudades, para disminuir el impacto de las líneas aéreas, y proyectos de mejora de las protecciones eléctricas. Se destaca igualmente el proyecto *Elektrobus*, que pretende desarrollar un prototipo de vehículo con un sistema de propulsión eléctrica mediante ultra condensadores. En Estados Unidos de América, destaca el proyecto *Integrated Aerial Damage Assesment System*, cuyo objetivo es el desarrollo de un sistema aéreo para la evaluación de los daños ocasionados en la red eléctrica, tras fuertes temporales.

En Catar, Iberdrola cuenta con un centro tecnológico de I+D+i sobre redes inteligentes. Junto con la empresa estatal de electricidad catari, Kahramaa, continúa el proceso de definición y despliegue del proyecto piloto de redes inteligentes. En el marco de la Cátedra Iberdrola de la Universidad de Salamanca, se ha firmado un acuerdo para el intercambio de profesorado con instituciones cataries y colaboración conjunta en proyectos de I+D en la región. Además, se ha llegado a un acuerdo con Qatar University y con la Universidad de Salamanca para presentar un proyecto de I+D conjuntamente al Qatar National Research Funds (QNRF).

Iberdrola Ventures – Perseo

Iberdrola Ventures - Perseo es el programa de capital riesgo corporativo de Iberdrola, dotado de 70 millones de euros y dedicado a la inversión en tecnologías y modelos de negocio innovadores que aseguren la sostenibilidad del modelo energético. Desde su creación en 2008, se han invertido, a través del programa, más de 48 millones de euros en *start-ups* que desarrollan tecnologías y nuevos negocios en el sector energético a nivel mundial. Entre las principales actividades de 2014 cabe destacar:

__Inversión en la empresa californiana *QBotix*, que desarrolla soluciones de *tracking* mediante tecnología robótica, con el fin de reducir significativamente los costes de desarrollo y operación en plantas solares fotovoltaicas.

__Lanzamiento del programa *Open Innovation Ventures*, para fomentar la colaboración con socios tecnológicos, con el objetivo de acelerar el desarrollo de nuevos productos de interés para Iberdrola. La primera actividad de este programa ha sido la constitución de la empresa *Gdes Tech4Services*, participada por Iberdrola y Grupo Dominguis, cuya misión es desarrollar y comercializar tecnologías y nuevos productos relacionados con la operación y el mantenimiento de activos en el sector eléctrico.

Aspecto: Desmantelamiento de centrales nucleares

Enfoque de gestión

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, Energía y Turismo (MINETUR) cada 4 años o cuando dicho ministerio lo requiera, para su aprobación.

Para financiar las actividades del PGRR se crea un fondo, que es gestionado por Enresa. En dicho fondo se encuentran las provisiones para el desmantelamiento de las centrales nucleares, cuyo coste representa aproximadamente un 22 % del coste del total de las actuaciones de Enresa pasadas, presentes y futuras.

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

Iberdrola, como empresa propietaria parcial o totalmente de 8 reactores nucleares, realiza aportaciones al fondo para el desmantelamiento de centrales nucleares, citado en el enfoque de gestión, 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 %, ha constituido una provisión para el pre-desmantelamiento de la central nuclear de Garoña, al objeto de hacer frente a los gastos que se produzcan una vez finalizada la explotación comercial de la central.

Aspectos específicos del Grupo Iberdrola

Aspecto: Costes del suministro

Enfoque de gestión

El coste del suministro eléctrico está tomando un mayor protagonismo en la agenda política y social. El principal reto es el de conciliar un suministro seguro y ambientalmente respetuoso, con el uso de energías renovables y unos precios competitivos y asumibles por la sociedad en su conjunto.

El sector eléctrico, por su naturaleza de servicio básico para la sociedad, está ampliamente regulado en los diferentes países en los que Iberdrola desarrolla sus actividades, con diferentes grados de liberalización en alguna de ellas. En estos países, los temas que son objeto de debate y las actuaciones regulatorias más relevantes que se están desarrollando actualmente se describen a continuación:

Unión Europea

__ En el contexto actual, el impacto del alto coste de la energía en la competitividad de la industria europea y en el bienestar de los ciudadanos es uno de los problemas que más preocupan en la Unión Europea. En los acuerdos sobre el marco en energía y clima en el horizonte 2030 se proponen medidas para que el cumplimiento de los objetivos ambientales permita mantener precios de la energía competitivos.

__ Se están adoptando diversas iniciativas para mejorar esta situación. La Comisión Europea presentó en enero de 2014 un análisis sobre los componentes de los precios finales de la energía, lo que permitirá identificar qué medidas deben adoptarse para reducirlos.

__ Hay medidas para apoyar a los sectores industriales en riesgo de deslocalización por los costes de las emisiones de carbono en el contexto europeo, y para proteger a los clientes vulnerables.

España

__ Las tarifas soportadas por los consumidores de electricidad incluyen costes derivados del cumplimiento de objetivos estratégicos energéticos: ambientales (apoyos a las energías renovables y costes de reducción de emisiones de CO₂), industriales (interrumpibilidad de grandes consumidores y apoyos a la cogeneración), sociales (subvenciones a la minería de carbón nacional y a la electricidad en territorios extra peninsulares), económicos (recuperación de déficits tarifarios de años anteriores) y de financiación pública.

__ Menos de la mitad de los costes de suministro eléctrico están relacionados directamente con la prestación del servicio; el resto son subvenciones e impuestos. Con unos costes de suministro inferiores a la media europea, los precios finales de la energía eléctrica para los consumidores españoles son superiores a la media comunitaria.

Reino Unido

__ En proceso un intenso debate público sobre la evolución de los precios eléctricos y de gas, con la involucración de líderes políticos y amplia cobertura de los medios. Se discutirá en el contexto de las elecciones generales de mayo, con el gobierno abogando por aumentar la competencia y la oposición abogando por más regulación.

__La reciente caída de los precios internacionales del gas compensa parcialmente los costes crecientes de la política energética. Hay presiones solicitando la reducción de precios, pero la posición se ve complicada por las operaciones de cobertura y por la promesa de congelación de precios de la oposición.

__La futura inversión necesaria en redes y en generación más limpia supondrá también una mayor presión sobre los precios.

Estados Unidos de América

__Las revisiones de tarifas, actualmente en discusión o en preparación, denotan una presión de los reguladores por limitar los retornos sobre el capital, al tiempo que se mantienen exigencias de inversión derivadas de la mejora de infraestructuras de red.

__Los cierres de las plantas de carbón, motivadas por la aparición del gas no convencional y la nueva reglamentación en desarrollo por parte de la Agencia de Protección Medioambiental (EPA), podrían provocar un aumento de la presión sobre los precios de gas y electricidad.

__Las restricciones de transporte de gas natural por gasoducto en el Nordeste del país podría provocar volatilidad en los precios del mercado eléctrico durante los períodos con fenómenos meteorológicos extremos.

__El desarrollo de redes inteligentes, la rápida reposición del suministro ante fenómenos meteorológicos extremos y la integración en el sistema de nuevas fuentes energéticas suponen grandes inversiones, lo que en ocasiones representa conflictos con las pretensiones de limitar la retribución de las empresas.

México

__En el ejercicio 2014 se inició una reforma energética y uno de sus claros objetivos es disminuir los costes del sistema para reducir las tarifas eléctricas del consumidor final. La reforma está en proceso en los órganos reguladores correspondientes.

Brasil

__El escenario hidrológico desfavorable continúa provocando el uso de generación térmica más cara y el aumento del precio de la energía en el mercado *spot*.

__En el inicio del 2015 se ha reducido el límite máximo del precio de la energía en el mercado *spot*, pasando de 263,4 €/MWh (822 reales brasileños/MWh) a 124,3 €/MWh (388 reales brasileños/MWh), como medida de mitigación.

__La exposición involuntaria al mercado de corto plazo de las distribuidoras ha generado un desajuste de caja durante todo 2014. Éste ha sido reconocido y mitigado por el gobierno, aportando fondos específicos que serán cubiertos a través de los próximos ajustes de tarifas.

Como operador eléctrico en estos países, Iberdrola mantendrá un espíritu de colaboración con los reguladores de los sistemas de suministro de energía eléctrica, para ayudar en la definición de su evolución, y operará dentro de la regulación establecida, defendiendo marcos que profundicen en la liberalización y transparencia de los mercados, que incentiven las inversiones necesarias y las operaciones eficientes y que den señales eficaces a los consumidores, de forma que no sean penalizados con costes ajenos al suministro eléctrico.

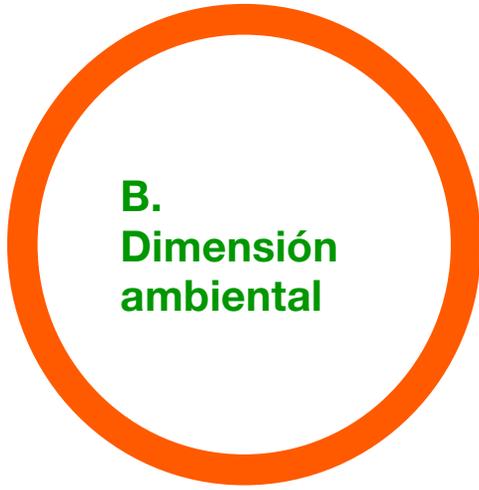
Aspecto: “Bonos Verdes”

Enfoque de gestión

Iberdrola se posiciona como la primera compañía española en emisión de “bonos verdes” con el objetivo de diversificar sus fuentes de financiación. La característica diferencial de este tipo de bonos reside en el compromiso del emisor de invertir los fondos obtenidos en proyectos de sostenibilidad como: energías renovables, investigación en fuentes energéticas más eficientes, coches menos contaminantes, etc. Asimismo, se adquiere el compromiso de reportar periódicamente el retorno de la inversión en factores de sostenibilidad de tales proyectos.

La Compañía emitió el 24 de abril de 2014 un “Bono Verde” orientado a inversores ISR (Inversión Socialmente Responsable). La definición del tipo de proyectos elegibles como destino de los fondos está recogida en el documento “*Second Party Opinion on Iberdrola’s Green Bond*”, elaborado por Vigeo y disponible en la página web corporativa. Es importante destacar que la emisión de este tipo de activos financieros requiere que las compañías tengan un sólido perfil de sostenibilidad, reconocido a Iberdrola por Vigeo, según se puede comprobar en el mencionado documento.

El *Informe de retornos del Bono Verde* está disponible en el Anexo 3 del presente informe.



**B.
Dimensión
ambiental**

Los aspectos tratados en el presente capítulo son los siguientes:

Aspectos de la guía GRI-G4

(Se identifican con (*) aquellos aspectos que requieren información adicional según el suplemento sectorial del sector eléctrico)

Materiales (*)

Energía

Agua (*)

Biodiversidad (*)

Emisiones (*)

Efluentes y residuos (*)

Productos y servicios

Cumplimiento regulatorio

Transporte de personas y productos

Gastos e inversiones

Evaluación ambiental en proveedores

Mecanismos de reclamación ambiental

Los perímetros de información utilizados en este capítulo están definidos en el apartado G4-17 del presente informe.

Introducción

En el ámbito del medio ambiente Iberdrola aplica, en primer lugar, los elementos de gestión que se describen en el apartado “Enfoque de gestión general” del presente informe. Además, aplica otros elementos de gestión que se describen a continuación.

Enfoque de gestión específico de la dimensión ambiental

Políticas

Iberdrola dispone de cuatro políticas corporativas específicas para la gestión ambiental:

- __Política de sostenibilidad,
- __Política medioambiental,
- __Política contra el cambio climático,
- __Política de biodiversidad,

todas ellas aprobadas por el Consejo de Administración y disponibles en www.iberdrola.com.

Organización

Dependiendo de la alta dirección del Grupo, las organizaciones responsables del medio ambiente adoptan una estructura descentralizada, basada en el principio de subsidiaridad, de forma que, con la adecuada coordinación corporativa, los asuntos ambientales son tratados y resueltos, en cada zona geográfica, por el negocio afectado. Para ello se dispone de:

__La Dirección de Innovación, Medio Ambiente y Calidad, que propone las políticas, los modelos y sistemas de gestión, fija las directrices ambientales y los objetivos asociados a las mismas, realiza la información pública sobre el desempeño ambiental y coordina toda la acción ambiental de la Compañía. Esta Dirección depende directamente de Presidencia.

__Direcciones de Medio Ambiente en los negocios, responsables del mantenimiento de los sistemas de gestión ambiental, basados en su mayoría en la norma ISO 14.000, incluyendo el cumplimiento de las obligaciones legales, la fijación de los objetivos ambientales, la realización de planes de mejora y la realización en general de todas las funciones operativas relacionadas con el medio ambiente en el ámbito de los negocios en cada región.

Sistemas de gestión

Iberdrola desarrolla su dimensión ambiental según un *Modelo de Gestión Ambiental*, cuya finalidad es la de crear un marco común que posibilite la coordinación de los diferentes sistemas de gestión ambiental de cada uno de los negocios. Los principales elementos que forman parte de este modelo son:

- __Políticas corporativas ambientales definidas anteriormente.
- __Cinco directrices ambientales, en torno a las que se evalúan los indicadores de desempeño:
 - _Preservar la biodiversidad.
 - _Prevenir la contaminación.
 - _Conseguir la excelencia operativa.
 - _Optimizar la gestión de los residuos.
 - _Colaborar con los grupos de interés.

__Indicadores de desempeño ambiental, basados en la metodología GRI y recogidos en un cuadro de mando medioambiental, que posibilita el análisis del comportamiento ambiental de la Compañía y de cada uno de sus negocios.

__Objetivos y planes de acción ambientales del Grupo.

__Gestión de los riesgos ambientales a través de su identificación y gestión preventiva mediante medidas de mitigación y control.

__Gestión de las necesidades de información pública de la Compañía (informe de sostenibilidad, participación en roadshows de sostenibilidad, etc.).

__Sistemas de gestión ambiental (SGA) específicos de los negocios, basados en las normas UNE-EN ISO 14001:2004 y EMAS.

La aplicación de este modelo de gestión se refuerza con una serie de actividades complementarias como: seguimiento de la regulación ambiental a nivel regional; formación específica en aspectos ambientales de los empleados, con una dedicación de más de 15.800 horas a este tipo de formación en 2014; modelo de tracción e información de proveedores; la consideración del medio ambiente en el Sistema integral de riesgos de la Compañía; Sistema de información de incidentes y anomalías; y una relación estrecha con los diferentes grupos de interés implicados, mediante diversas vías de comunicación como, por ejemplo, los foros ambientales.

Por otra parte, cabe señalar que para el cálculo de los indicadores del presente informe los datos están basados en mediciones directas, de acuerdo a los protocolos correspondientes. En los casos en que no es posible realizarlas, se siguen estándares de normalización internacionales ampliamente reconocidos para la estimación y cálculo de los datos. Además, es importante considerar que el 84,1 % de la capacidad instalada del Grupo están sujetos a sistemas de gestión bajo las normas UNE-EN ISO 14001 y UNE-EN ISO 9001.

Certificaciones

En 2014 se han renovado todas las certificaciones anuales, incluyendo la auditoría de seguimiento de la certificación del Sistema global de gestión ambiental, implantado conforme a la Norma UNE-EN ISO 14001:2004 en España, y la renovación del certificado del inventario de emisiones de gases de efecto invernadero, conforme a la norma UNE ISO 14064-1:2006.

Con estas actuaciones, en 2014 el porcentaje de producción de energía del Grupo bajo sistemas de gestión ambiental certificados, se sitúa en 85 %. Más información disponible en www.iberdrola.com.

Aspecto: Materiales

Enfoque de gestión

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

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

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

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

G4-EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen

Consumo de materiales

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

Materiales básicos	2014	2013
Perímetro ampliado		
Carbón (t)	5.292.521	5.504.487
Fuel (t)	34.705	35.188
Gas natural (Nm ³)	9.819.978.549	8.504.282.590
Gasóleo (m ³)	54.480	15.221
Uranio (Tep)	6.653.787	6.239.144
Biomasa y CDR ¹² (t)	3.357	2.134

¹² Combustible derivado de residuos (CDR): el ciclo combinado Tarragona Power y algunas plantas de cogeneración en España pueden operar con este combustible.

Reparto del consumo de combustibles (%)	Carbón	Fuel	Gas Natural	Gasóleo	Uranio	Biomasa y CDR
Perímetro ampliado						
España	21,4	100	8,2	8,2	100	98,4
Reino Unido	78,6	0	13,1	1,8	0	1,6
Estados Unidos	0	0	4,7	0	0	0
México	0	0	70,3	89,4	0	0
Brasil	0	0	3,7	0,5	0	0
Otros países	0	0	0	0	0	0

Generación por tecnología y país (GWh)	España	Reino Unido	Estados Unidos	México	Brasil	Otros países
Perímetro ampliado						
Ciclos combinados	1.189	5.459	1	34.557	921	0
Eólica	12.263	3.110	14.869	671	550	1.454
Nuclear	24.431	0	0	0	0	0
Carbón	2.472	9.630	0	0	0	0
Hidroeléctrica	17.742	716	392	0	1.786	0
Cogeneración	2.010	6	2.287	1.224	207	0
Resto tecnologías	945	0	0	0	0	0
Biomasa y CDR	0	0	0	0	0	0

Como se muestra en la tabla siguiente, un 80 % de la producción del perímetro ampliado se ha realizado utilizando fuentes locales de energía, disponibles en el propio país en el que se genera la electricidad.

Producción con fuentes locales de energía	(%)
Perímetro ampliado	80
España ¹³	92
Reino Unido	59
Estados Unidos	87
México	63
Brasil	100
Otros países	100

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

Eliminación de PCBs

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

En España, se ha finalizado el proceso de retirada, iniciado en 1999, de todos los equipos fabricados con fluidos de PCB o contaminados con concentración superior a 500 ppm de PCB. Actualmente no queda instalado ningún transformador de piraleno o contaminado con más de 500 ppm de PCB. Aunque en 2010 finalizó el plazo fijado por ley para su eliminación, Iberdrola mantiene el servicio de análisis, retirada y eliminación de equipos que contengan PCB, incluyendo la realización de un diagnóstico inicial gratuito y sin compromiso.

En Estados Unidos de América, tampoco quedan transformadores en servicio que contengan PCBs. En el resto de países se debe eliminar la utilización de equipos con PCB para el año 2025, en aplicación del convenio de Estocolmo.

¹³ Se considera local el combustible nuclear adquirido a la empresa española Enusa.

En la empresa filial Elektro de Brasil se han gestionado 46 t de piralenos y equipos contaminados con PCB durante 2014 y se dispone de 611 t para ser eliminadas en los próximos años. Tan solo el 1,13 % de los transformadores en operación contienen estas sustancias.

En la empresa participada Celpe de Brasil hay 9 transformadores con un contenido de PCBs comprendido entre 50 y 200 mg/kg, que suponen solo un 1 % del total de transformadores.

G4-EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados

Para los principales materiales utilizados por Iberdrola no existe producto sustitutivo en el mercado, por lo que la gestión se centra en el uso eficiente de la energía, agua y productos químicos, a través de las mejores tecnologías disponibles y optimizando los sistemas existentes.

En algunas de las centrales de México y en la de Klamath de Estados Unidos de América se reutiliza, en los sistemas de refrigeración, agua residual tratada, evitando el uso de agua de río o de embalse, a la vez que se llevan a cabo actuaciones para mejorar el uso eficiente de la energía, como se describe en el indicador G4-EN6.

Se incluyen la biomasa y el CDR (combustible derivado de residuos) como material valorizado, siendo un 0,01 % del combustible consumido en el año de este tipo, como se refleja en el indicador G4-EN3.

Aspecto: Energía

Enfoque de gestión

Iberdrola actúa y trabaja en toda la cadena energética para optimizar el uso de la energía:

- __Eficiencia en la producción: introducción de nuevos equipos y tecnologías más avanzados.
- __Eficiencia en transporte y distribución: invirtiendo fuertemente para la reducción de las pérdidas de redes.
- __Eficiencia en el uso final: medidas para reducción del consumo en instalaciones propias y fomento del uso racional de la energía por parte de los usuarios, a los que se les ofrece una amplia gama de productos y servicios vinculados al ahorro energético.

Esta información es ampliada en los indicadores G4-EN3 a G4-EN7.

Iberdrola está sujeta a la regulación vigente en todos los países o regiones en los que está presente, siendo la más relevante la legislación referente a la evaluación de impacto ambiental, al comercio de derechos de emisión, la gestión de agua y a la calidad de aire.

G4-EN3 Consumo energético interno

El consumo de energía interno, que incluye todas las instalaciones, edificios y oficinas del Grupo Iberdrola, se calcula sumando los siguientes conceptos:

- __Consumo de combustibles de fuente no renovable y de fuente renovable (biocombustibles y biomasa)

__Consumo total de electricidad, y otros combustibles para calefacción comprados a terceros en edificios/ oficinas

__Consumo de electricidad comprada a terceros en instalaciones de generación

Y restando el concepto de:

__Vapor vendido a terceros

En la tabla siguiente se muestra la evolución del consumo de energía interno de Iberdrola en los últimos años:

Consumo interno de energía (GJ)	2014	2013
España	347.816.948	347.277.870
Reino Unido	150.176.505	164.069.056
Estados Unidos	18.455.787	22.753.513
México	269.059.484	252.754.800
Brasil	43.729	39.518
Otros países	18.004	20.319
Perímetro básico	785.570.456	786.915.076
Perímetro ampliado	797.810.770	798.411.786

La mayor parte del consumo energético de Iberdrola es el consumo de combustible, en la tabla siguiente se muestra la evolución de dicho consumo en los últimos años.

Consumo de combustible (GJ)	2014	2013
Perímetro ampliado		
Centrales de generación	735.649.366	726.388.577
Cogeneración	56.051.306	64.146.582
No generación	1.527.726	3.471.219
Total	793.228.398	794.006.378

Las instalaciones de no generación son: en Reino Unido, Daldowie (secado térmico) y Hatfield (almacén de gas) y en Estados Unidos de América las plantas de Enstor (almacén y distribución de gas).

Consumo de combustible por fuentes primarias (%)

Consumo de combustible por fuentes primarias (%)	2014	2013
--	------	------

Perímetro ampliado

Gas natural	47,17	48,54
Uranio	35,88	34,40
Carbón	16,74	16,84
Fuel-oil	0,17	0,18
Gasoil	0,03	0,03
Biomasa/CDR	0,01	0,01

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

Autoconsumo de auxiliares (GJ)

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

Autoconsumo de auxiliares (GJ)	2014	2013
--------------------------------	------	------

Perímetro ampliado

Centrales de generación	10.644.748	9.119.792
Cogeneración	1.378.411	839.846
Generación hidráulica	13.591.463	16.547.527
Renovables	295.049	667.438
Centrales de no generación	86.112	86.908
Total	25.995.783	27.261.511

Consumo de energía en edificios

Consumo de energía en edificios (MWh)	2014	2013
Perímetro ampliado	176.310	182.604

Durante 2014 se han ido mejorando los sistemas de control y gestión del consumo de energía en edificios, especialmente en España, Reino Unido y Estados Unidos de América, como se describe en el indicador G4-EN6.

G4-EN4 Consumo energético externo

Los consumos de energía más relevantes fuera de la organización son los consumos asociados al transporte de combustible, el transporte de productos por parte de proveedores, y el transporte de los empleados tanto por negocio como desde su casa hasta su lugar de trabajo, para los que se tiene información relativa a las distancias recorridas y cantidades de combustibles transportados. Actualmente, se está trabajando para obtener los factores de conversión adecuados para determinar los consumos de energía correspondientes a este indicador en unidades de energía. Los datos de emisiones de CO₂ ocasionados por estas actividades están reflejados en el indicador G4-EN17.

G4-EN5 Intensidad energética

Consumo de combustible fósil (tep/GWh)

La tabla siguiente representa la evolución del consumo de combustible en las centrales de generación térmica entre la producción neta de estas centrales.

Consumo de combustible fósil (tep/GWh) ¹⁴	2014	2013
Perímetro ampliado	202	200

Consumo de energía interno (GJ/MWh)

La tabla siguiente representa la evolución del consumo de energía interno total entre la producción neta total del Grupo.

Evolución de la intensidad de consumo energético interno (GJ/MWh)	2014	2013
Perímetro ampliado	5,74	5,85

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

G4-EN6 Reducción del consumo energético

La generación de energía hidráulica y otras renovables, junto al suministro de vapor al cliente industrial en las instalaciones de cogeneración, han evitado un consumo equivalente en energía primaria no renovable de 208.289.268 GJ/año.

Áreas	Acciones e iniciativas	Energía (GJ/año)		
		2014	2013	
Perímetro ampliado				
Renovables	Ahorro en energía primaria por producción de energía renovable	121.902.948	122.035.536	
Hidráulica	Ahorro de energía primaria por generación hidráulica	74.818.080	65.843.402	
Cogeneración	Ahorro por suministro de energía calorífica (vapor) en el Grupo	11.568.240	13.784.634	
Eficiencia en red	Ahorro por eficiencia en red en España, Estados Unidos y Brasil	1.888.426	2.300.423	
Comercial	España	Energía verde suministrada	1.416.306	1.736.472
	EE. UU.	Energía verde suministrada	235.055	246.005

Eficiencia de la red eléctrica

En el indicador EU12 del presente informe se recogen las pérdidas eléctricas de las redes de transporte y distribución del Grupo Iberdrola. Todas las empresas del grupo llevan a cabo acciones para controlar o reducir estas pérdidas, destacando:

__ Disminución de longitud de líneas mediante construcción de nuevas subestaciones y ampliación de potencia en existentes, elevación de tensiones, mejora del factor de potencia, implantación de telegestión, trabajos de mantenimiento de redes y subestaciones.

__ Inspección de puntos de suministro y mejora en la gestión de contratos: inspección de instalaciones y regulación de clientes, regulación enganches clandestinos, sustitución de contadores electromecánicos por electrónicos, etc.

__ Refuerzo de la actividad de campo con inspecciones en punto de suministro y revisiones de primer nivel con el fin de reducir las pérdidas administrativas o no-técnicas.

Eficiencia en la generación térmica

Se han llevado a cabo acciones de diferente naturaleza en diferentes centrales, para evitar fugas, reducir el consumo de auxiliares, optimizar el tiempo y procedimiento de arranque, instalación de sistemas de recirculación, entre otras.

Cabe destacar algunas actuaciones realizadas en España, por ejemplo en el Ciclo Combinado de Escombreras y como consecuencia del rediseño de los procesos se han ahorrado aproximadamente 7.300 GJ; en el Ciclo Combinado de Aceca se han ahorrado 18.709 GJ por cambios en el procedimiento de arranque; y en la Central Nuclear de Garoña se ha conseguido un ahorro de 6.184 GJ debido a la optimización de los sistemas requeridos para la ejecución de requisitos y pruebas de vigilancia y control sobre calefacción y aire acondicionado.

Eficiencia en edificios

Se ha continuado con la implantación de medidas de eficiencia en los edificios y oficinas de la Compañía en todo el mundo. Se está trabajando para mejorar el rendimiento de la climatización (calefacción y refrigeración), aislamiento térmico e iluminación de los edificios, así como en la automatización de las instalaciones asociadas a los mismos.

En España, se ha renovado la instalación de climatización y el alumbrado interior de varios edificios con un ahorro energético de 956 GJ. En Iberdrola Renovables US se ha conseguido un ahorro de 1.877 GJ debido a un control que se está realizando en el encendido y apagado nocturno de las luces.

G4-EN7 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios

Productos y servicios eficientes

El impulso de la ecoeficiencia (reducción del impacto ambiental por unidad de producción) forma parte de la estrategia del Grupo. Tiene por objetivo promover un consumo responsable de la energía y fomentar el uso de fuentes de generación renovable para ayudar a la reducción de las emisiones de CO₂ a la atmósfera.

Además de electricidad y gas, Iberdrola comercializa una extensa gama de productos y servicios para favorecer la eficiencia, el ahorro energético y el cuidado del medio ambiente.

Ahorro energético de los productos y servicios verdes (GJ)	2014	2013
Perímetro ampliado		
Energía solar fotovoltaica	662.400	668
Auditorías y planes energéticos	48.870	103.068
Sistemas de gestión energética	0	25.448
Otras acciones de ahorro y eficiencia	4.193.492	252.286
Total	4.904.762	381.470

El aumento de producción de energía solar fotovoltaica se debe fundamentalmente a México, con una producción de 14.400 GJ y a Sudáfrica, con una planta fotovoltaica de 96 MW de potencia con una producción anual de 648.000 GJ.

El aumento del dato de otras acciones y de ahorro y eficiencia se deben fundamentalmente a 3.415.946 GJ correspondientes a instalaciones eólicas a clientes externos. Se han instalado un total de 349,8 MW correspondientes a 18 MW en Polonia, 80 MW en Rumanía, 101 MW en Sudáfrica, 76,8 MW en Kenia y 74 MW en Honduras.

Para fomentar y promover la eficiencia energética, Iberdrola utiliza diversas vías como campañas comerciales o acuerdos de colaboración con asociaciones de consumidores, empresas y administraciones públicas. Además contribuye al cuidado del medio ambiente con:

- __Gestión de residuos propios y de clientes.
- __Exigencia a proveedores del cumplimiento de la legislación medioambiental.
- __Impulso de la factura electrónica como una alternativa ecológica a la utilización de papel, mediante campañas de sensibilización, envíos por correo, promociones, APP para clientes, etc.

España: www.iberdrola.es/clientes/index

Brasil: www.elektro.com.br

Reino Unido: www.scottishpower.co.uk/energy-efficiency/

Estados Unidos:

NYSEG: www.nyseg.com/Energyefficiencyprograms/default.html

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

CMP: www.cmpco.com

Movilidad sostenible

Durante 2014 Iberdrola ha continuado trabajando en el desarrollo y la implantación del concepto de movilidad eléctrica en consonancia con su estrategia de protección del medio ambiente, fomento de las energías limpias, del desarrollo sostenible y su compromiso con la innovación y con sus clientes, destacando:

- __Solución *Movilidad Verde* con la *Recarga verde* de Iberdrola y *Vehículo eléctrico*, además de la solución *Energía Verde*.
- __Los acuerdos y alianzas con fabricantes de vehículos (Peugeot, BMW, Seat,...).
- __La participación activa en grupos de estandarización y en proyectos de I+D de movilidad eléctrica.

Aspecto: Agua

Enfoque de gestión

El agua requiere energía y la energía requiere de agua, por lo tanto es un bien necesario para el desarrollo de la actividad del Grupo. La concienciación de Iberdrola respecto al uso sostenible del agua es una realidad, está incluida en uno de los 5 ejes de actuación dentro del compromiso adquirido por el Grupo, tal y como se refleja en la *Política de sostenibilidad*.

Con el fin de evitar afecciones significativas, el límite en el volumen de captación y consumo de aguas continentales, y sus permisos asociados, son establecidos y controlados por la Administración Pública de cada país. También es la Administración quien establece y controla los niveles de límite superficial y los caudales ecológicos en los embalses de generación hidráulica.

En España y Reino Unido, la explotación de las centrales hidroeléctricas se ajusta a los requisitos de la *Directiva marco del agua*, mientras que las centrales de generación térmica lo hacen con arreglo a la *Directiva de prevención y control integrado de la contaminación*. Para cumplir con esta regulación, se incluye el agua como un bien natural importante dentro de los sistemas de gestión ambiental.

Dentro de las actividades del Grupo, el mayor volumen de captación de agua se utiliza en los sistemas de refrigeración de las centrales térmicas, del cual una pequeña parte es consumida en el propio proceso (por evaporación) y el resto retorna al medio natural receptor, con previo tratamiento físico-químico y térmico que garantiza su calidad. El resto del agua, captada en menor medida, se dirige a los servicios auxiliares y otros procesos.

Se busca la mejora continua en los procesos de las instalaciones (indicador G4-EN10), para que la captación y el consumo de agua sea el mínimo posible y con el menor impacto en el entorno. Además, se evita la captación de agua en áreas con estrés hídrico y se procura reciclar y reutilizar el agua al máximo.

Además de buscar la mejora en los procesos, se tiene una profunda conciencia en el uso eficiente y responsable de agua sanitaria en las oficinas y edificios de control por parte de los empleados. Para ello se realizan campañas de sensibilización y se instalan sistemas eficientes para reducir el consumo de agua, como grifos con células fotoeléctricas.

En los últimos años la sustitución de tecnologías menos eficientes, generación térmica convencional (carbón y fuel) por renovables y ciclos combinados, ha inducido una disminución del consumo de agua por GWh producido. La intensidad de agua consumida en el Grupo por ventas en 2014 ha sido un 61 % menor al del resto de las *utilities*.¹⁵

¹⁵ <https://www.cdp.net/Documents/Consultation/2014/CDP-priority-sectors-water-2015.pdf>

G4-EN8 Captación total de agua por fuentes

A lo largo de este indicador, se va a ir presentando mediante tablas, el uso que se le da al agua para cada uno de los procesos de las diferentes tecnologías e instalaciones, y el origen de la misma.

Uso del agua en generación térmica

Los sistemas de refrigeración, procesos y servicios auxiliares de las centrales térmicas, son los sistemas del Grupo que mayor captación de agua requieren para su funcionamiento. Este recurso se obtiene principalmente de aguas superficiales, marina o de estuario, y se devuelve al medio una parte como agua evaporada y el resto incluida en las descargas de las instalaciones.

A continuación, se muestra la captación y descarga total de agua en las instalaciones de generación térmica de carbón, ciclos combinados, nucleares y cogeneraciones en 2014, y el volumen destinado a cada parte del sistema.

Uso de agua (hm ³)	Captación total	Evaporación en refrigeración	Captación procesos y servicios auxiliares	Descarga ¹⁶
Perímetro ampliado				
Centrales de generación	2.736,42	79,75	1.490,65	2.794,45
Cogeneración	7,44	2,18	6,62	2,16
Total¹⁷⁻¹⁸	2.743,86	81,93	1.497,27	2.796,61

¹⁶ La cifra total de descarga incluye el retorno de la refrigeración, el retorno del agua de procesos utilizada y el agua de lluvia recogida en algunas instalaciones térmicas sin sistema de pluviales independiente.

¹⁷ 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. En las cifras están incluidas la instalación de secado térmico de Daldowie y el almacén de gas de Hatfield.

¹⁸ No se aportan datos de las centrales de cogeneración Energyworks Brasil y Capuava Energy porque el agua y el vapor es proporcionado por el usuario industrial y no existe tratamiento de aguas en las instalaciones.

El agua captada para la refrigeración de las centrales térmicas puede ser agua continental, o bien agua de mar. A su vez, la refrigeración puede realizarse en circuito cerrado, mediante una torre de refrigeración donde una parte del agua captada se evapora, o en circuito abierto, devolviendo el agua captada íntegramente al medio al receptor sin que se haya llevado a cabo ningún proceso que pueda alterar las características físico-químicas del agua más allá de un ligero incremento de temperatura por su uso en la refrigeración. Como se aprecia en el cuadro siguiente, la mayor parte del agua captada es de mar o salobre.

Origen de la captación del agua de refrigeración	Captación bruta de agua (hm ³) ¹⁹	Captación neta de agua (hm ³) ²⁰
Perímetro ampliado		
Mar y salobre	2.003,73	11,27
Ríos y subterránea	291,18	17,23
Lagos y embalses	382,54	45,27
Depuración de aguas residuales	8,21	8,16
Total	2.685,66	81,93

Consumo de agua en oficinas e instalaciones de control

Consumo de agua en oficinas e instalaciones (m ³)	2014	2013
Perímetro ampliado²¹	365.932	445.022

19 Captación bruta de agua: volumen total de agua bruta captada para refrigeración.

20 Captación neta de agua: volumen de agua evaporada en refrigeración.

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

El consumo de agua ha disminuido en el ejercicio 2014, en las cantidades indicadas en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2014*.

Evolución del uso de agua

Además de la captación total de agua en las instalaciones de generación térmica y cogeneración, aunque en menor medida, se usa agua en los sistemas de generación eólica y en las oficinas. Por lo que en la siguiente tabla se desglosa el volumen captado, por fuentes de captación.

Origen de la captación de agua bruta (m ³)	2014	2013
Perímetro ampliado		
Agua superficial (mar, ríos, lagos, embalses, humedales)	2.725.254.208	3.044.885.843
Agua subterránea	957.770	1.395.523
Agua de lluvia captada directamente y almacenada	1.047	0
Aguas residuales depuradas	12.294.178	12.737.246
Suministro de agua municipal o de otras compañías de agua	6.036.976	6.857.370
Total	2.744.544.180	3.065.875.982

Se define el uso del agua, como el agua captada menos el agua descargada (G4-EN22) al medio natural (en el agua descargada se incluye el agua salada o salobre).

Evolución del uso de agua ²²	2014	2013
Perímetro ampliado		
Uso total de agua (hm ³)	70,69	133,12
Uso de agua/producción global (m ³ /GWh)	508,98	976,00
Uso de agua/ventas global (m ³ / \$)	1,95	3,11
Uso de agua/ventas global (m ³ / €)	2,35	4,28

²² No se incluye la generación térmica de Reino Unido.

Ciclo del agua en generación hidráulica²³

El agua destinada a generación hidráulica no se considera captación, por lo que se trata en una tabla separada. La tabla siguiente muestra el agua neta utilizada en la generación hidráulica de España, Reino Unido y Brasil, definida como agua turbinada menos el agua bombeada.

Uso del agua en generación hidráulica en (hm ³)	2014	2013
Perímetro ampliado		
Volumen de agua neta	88.222,92	96.816
Volumen de agua bombeada	3.519,66	4.350
Incremento anual de agua embalsada	1.032,20	2.395
Producción hidráulica neta (GWh)		
Perímetro básico		
	18.850,15	15.494,80
Perímetro ampliado		
	20.635,71	17.284,00

Puede obtenerse información adicional, como los lugares de captación y el vertido de las instalaciones térmicas, en www.iberdrola.com.

G4-EN9 Fuentes de agua afectadas significativamente por la captación de agua

En el ejercicio 2014 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 G4-EN8, el 74,61 % del agua captada es agua de mar o salobre y no se realiza en áreas protegidas.

En los ciclos combinados de La Laguna y Monterrey, en México, y en la cogeneración de Klamath, en Estados Unidos de América, el agua captada para refrigeración proviene de estaciones depuradoras de aguas residuales municipales y se trata en las centrales de la Compañía, produciéndose un impacto positivo al devolver al medio un agua de mayor calidad que la captada.

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

²³ No se incluye la generación hidráulica de Estados Unidos de América que es un 1,15 % de la potencia hidráulica instalada, por no estar disponible la información. En 2014 se incluye la generación hidráulica participada de Brasil.

El Grupo Iberdrola no tiene ninguna planta localizada en áreas consideradas con estrés hídrico. Estas zonas pueden consultarse en las siguientes páginas web:

www.fao.org/nr/water/aquastat/data/query/results.html

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

G4-EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada

El 94 % del agua captada en las instalaciones de generación térmica y de cogeneración, una vez utilizada en refrigeración y otros procesos auxiliares, ha retornado al medio receptor en unas condiciones físico-químicas que permiten su utilización por otros usuarios, sin afectar al medio natural. Un 3 % del agua captada ha sido consumida y/o retenida en los diferentes procesos y un 3 % ha retornado 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 3.213,4 GWh, que se destina a procesos industriales o sistemas de calefacción.

Es destacable la reutilización de agua de origen residual, para su uso en los sistemas de refrigeración de algunas centrales de México (Monterrey, La Laguna). En la central La Laguna toda el agua captada es agua residual que se depura en la instalación. Y en la central de Klamath, en Estados Unidos de América, se ha utilizado un 93,9 % de agua residual tratada para todos sus procesos.

En las centrales térmicas con sistemas de refrigeración cerrado o semiabierto se reutiliza el agua captada en las torres de refrigeración aproximadamente una media de tres ciclos por m³ antes de realizar las purgas. Por lo tanto se estima que la reutilización ha sido de 2.045,80 hm³.

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

Aspecto: Biodiversidad

Enfoque de gestión

Los recursos biológicos de la tierra son fundamentales para el desarrollo económico y social de la humanidad. La actividad de Iberdrola requiere de determinados recursos naturales (agua, combustibles fósiles, viento, energía solar) para la obtención de energía eléctrica, que posteriormente es distribuida y comercializada en un amplio ámbito geográfico. El desarrollo de estas actividades producen interacciones con diversos ecosistemas, paisajes y especies, principalmente durante las fases de construcción y de explotación de las instalaciones, tal y como se indica en el documento *Efectos ambientales de la producción y distribución de la energía eléctrica* disponible en www.iberdrola.com.

La meta es desarrollar la actividad de la Compañía y establecer nuevos proyectos de manera sostenible, que permitan coexistir en equilibrio, conservando y protegiendo el patrimonio natural. La biodiversidad y los ecosistemas se sitúan en un lugar protagonista dentro de la estrategia empresarial, y para ello se cuenta con diferentes instrumentos:

__ *Política de biodiversidad*, de aplicación para todo el ámbito geográfico de Iberdrola, y políticas específicas de algunas filiales como ScottishPower, Iberdrola Renewables USA o Elektro.

__ Planes de seguimiento y control ambiental, e implantación de sistemas de gestión, la mayoría homologados según las normas ISO 14001 o EMAS, para prevenir y controlar los riesgos ambientales.

__ Operación de las instalaciones existentes, cumpliendo con los permisos otorgados por las autoridades reguladoras medioambientales de cada región y estando sujetos a restricciones y obligaciones que garanticen la protección del entorno local.

__ Enfoque de la gestión de nuevos proyectos de infraestructuras, no solo para el cumplimiento de la legislación aplicable a la tramitación de los proyectos sino dando un paso más, consultando a diversos grupos de interés sobre los proyectos, antes del inicio de la tramitación e incorporando buenas prácticas constructivas. Se elaboran Estudios de Impacto Ambiental antes de su construcción, a través de mecanismos de análisis y prevención de impactos que tienen en cuenta diversas alternativas y establecen medidas correctoras para evitar, mitigar o compensar el posible daño.

__ Promoción de especies y hábitats, mediante la aplicación de una gestión de conservación positiva y la investigación de los emplazamientos y en un amplio entorno. Las actuaciones, tanto regulatorias como voluntarias, tienen como objetivo obtener un balance neto positivo en la relación con el medio ambiente.

Los aspectos relacionados con la biodiversidad se gestionan a partir de cuatro líneas de acción prioritarias:

1. **Mediación**, para la protección, conservación y uso sostenible del medio natural (aire, agua, suelos, fauna, flora y paisaje).
2. **Información** mediante la evaluación del impacto, y el desarrollo y aplicación de directrices sobre biodiversidad para nuevos proyectos.
3. **Relación con los grupos de interés.**
4. **Compromiso para formar, sensibilizar y comunicar** interna y externamente.

Estas líneas de acción agrupan los principios básicos de actuación definidos en la *Política de biodiversidad*, y se llevan a la práctica con actuaciones específicas que se clasifican en las siguientes categorías:

- a) **Evitar y/o mitigar el impacto y la restauración del capital natural:** incluye acciones preventivas, paliativas y compensatorias.
- b) **Evaluación del impacto:** incluye estudios de pre-construcción, monitorización durante y después de la construcción, así como estudios de especies específicas.
- c) **Networking:** incluye acciones de cooperación, patrocinio y financiación.
- d) **Sensibilización y comunicación:** incluye la formación y educación interna y externa; premios, publicaciones, etc.

Iberdrola lleva muchos años con programas y planes de biodiversidad, cuya gestión es permanente en el tiempo y que atienden a las siguientes líneas de acción:

__ Gestión de fauna y vegetación en líneas de distribución eléctricas.

__ Planes de acción de Biodiversidad - *Biodiversity Action Plans* (BAPs) en el Reino Unido. (www.scottishpower.com/pages/generation.asp)

__ Planes de gestión de hábitat en ScottishPower Renewables.

__Plan de protección de aves y quirópteros (ABPP, por sus siglas en inglés) en Iberdrola Renewables USA.

__Programa ambiental en el Negocio de Generación. Agrupa numerosas acciones para reducir el riesgo de impacto ambiental (emisiones, ruido, vertidos, etc.) en instalaciones generación térmica.

__Programa Migración de las aves, patrocinado por la Fundación Iberdrola www.fundacióniberdrola.org/ www.migraciondeaves.org.

__Programa de compensación de hábitats en el proyecto *Maine Power Reliability Program*, de la filial CMP. www.mainepower.com/environmental-steward.htm.

Para ampliar información, acudir a la web y al *Informe de biodiversidad 2011/2013*, que recoge el enfoque de gestión, las estrategias y el desarrollo de actuaciones implantadas por los diferentes negocios y regiones donde está presente Iberdrola.

G4-EN11 Instalaciones operativas propias, arrendadas o gestionadas, que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas o de gran valor para la biodiversidad.

Dentro de las actividades que se desarrollan en el Grupo, las infraestructuras que protagonizan la mayor parte de la ocupación del territorio son embalses, trazado de las líneas eléctricas y parques eólicos.

En total, la presencia de embalses del Grupo en espacios protegidos supone un 1,66 % (18.972 ha) de la superficie total de estas áreas. En cuanto a las líneas eléctricas, en España ha aumentado respecto al 2013, ya que se han incluido más figuras de protección que en los años anteriores. Respecto al Negocio de Renovables, es muy poco significativa la presencia de parques eólicos en áreas protegidas como las de la Red Natura 2000 y son instalaciones preexistentes a las declaraciones de protección. También existen algunos parques eólicos próximos a estas áreas.

Instalación	Ubicación respecto al área protegida	Superficie/ Longitud afectada	Tipo de protección ²⁴
Perímetro ampliado			
España			
Embalses	Interior	18.972 ha	Reservas de la biosfera, Humedales Ramsar, Red Natura 2000, parques nacionales y parques naturales.
Líneas eléctricas	Interior	18.229 km (16,05 %)	Red Natura 2000, Humedales Ramsar, Parque Nacional, Parque Natural, Reservas de la Biosfera.
Subestaciones	Interior	83 instalaciones (8,76 % total instalaciones)	Red Natura 2000.
Centros de transformación	Interior	4.973 centros (5,25 % total centros)	Red Natura 2000.
Parques eólicos	Interior	139,14 ha	Red Natura 2000 (presencia poco significativa respecto al total. También existe alguna central mini-hidráulica.)
Reino Unido			
Centrales de generación térmica e hidráulica	Interior o próximos	3.264 ha (12 centros producción)	Humedales Ramsar, SPA, SAC y SSSI.
Líneas eléctricas	Interior	2.891 km (8 %)	NSA, SPA, SAC, Ramsar, NNR, SSSI.
Subestaciones	Interior	8.799 centros (7,61 % de los centros)	NSA, SPA, SAC, Ramsar, NNR, SSSI.
Parques eólicos	Adyacente	4 parques	Red Natura 2000 y SAC, SSSI.
Parques eólicos	Parcialmente interior	12 parques	11 parques eólicos ubicados parcialmente en turberas de cobertura, hábitat incluido en <i>UK Priority Biodiversity Action Plan</i> y en el Anexo 1 de la Directiva Hábitats de la UE. Un parque eólico localizado en un área donde invernan cisnes y gansos.
Parques eólicos	Próximo	283 ha	En 9 parques eólicos está en desarrollo la plantación de 283 ha de bosque autóctono hábitat incluido en <i>UK Priority Biodiversity Action Plan</i> .

²⁴ Designaciones de las principales áreas protegidas:

ZEPA (SPA): Zona de especial protección para aves, de acuerdo a la Directiva de aves de la CE.

LIC (SIC): Lugar de importancia comunitaria, de acuerdo a la Directiva de hábitats de la CE.

ZEC (SAC): Zona especial de conservación, de acuerdo a la Directiva de hábitats de la CE.

Ramsar: Humedales de importancia internacional de acuerdo al Convenio firmado en Ramsar.

SSSI: *Site of special scientific interest* (Zonas de interés científico especial de Reino Unido).

NSA: *National scenic areas* (Áreas pintorescas nacionales de Reino Unido).

NNR: *National nature reserve* (Reserva nacional de la naturaleza de Reino Unido).

Instalación	Ubicación respecto al área protegida	Superficie/ Longitud afectada	Tipo de protección ²⁴
Estados Unidos			
Líneas eléctricas	Parcialmente interior	445,1 km (7,63 %)	Áreas protegidas designadas por cada estado federal, pudiendo ser Reservas de la Biosfera, bosques, parques nacionales, refugios nacionales de fauna y aquellas que, sin tener tal grado de protección, tienen un alto valor ecológico.
Brasil			
Líneas eléctricas	Interior	119,9 km	Áreas de protección ambiental.
Centrales hidráulicas	Interior o próximas	6.876,14 ha	Áreas protegidas por la legislación brasileña.
Grecia			
Parques eólicos	Interior	15,64 ha	Red Natura 2000 (representa el 0,0004 % en Grecia).
Hungría			
Parques eólicos	Interior o próximos	2 parques	Próximos a áreas de Red Natura 2000, uno incluido en parque nacional.
Italia			
Parques eólicos	Interior o próximos	3 parques	ZEC y SEPA.

Iberdrola proporciona información adicional por área geográfica en www.iberdrola.com. También en el *Informe de biodiversidad 2011/2013*.

G4-EN12 Descripción de impactos significativos sobre la biodiversidad, derivados de actividades, productos y servicios, en áreas protegidas o de alta biodiversidad.

El documento *Efectos ambientales de la producción y distribución de energía eléctrica*, disponible en www.iberdrola.com, refleja los impactos potenciales más significativos en la biodiversidad, derivados de las actividades, productos y servicios del Grupo. Las interacciones se producen durante las diferentes fases de la vida de las instalaciones:

²⁴ Designaciones de las principales áreas protegidas:

ZEPA (SPA): Zona de especial protección para aves, de acuerdo a la Directiva de aves de la CE.

LIC (SIC): Lugar de importancia comunitaria, de acuerdo a la Directiva de hábitats de la CE.

ZEC (SAC): Zona especial de conservación, de acuerdo a la Directiva de hábitats de la CE.

Ramsar: Humedales de importancia internacional de acuerdo al Convenio firmado en Ramsar.

SSSI: *Site of special scientific interest* (Zonas de interés científico especial de Reino Unido).

NSA: *National scenic areas* (Áreas pintorescas nacionales de Reino Unido).

NNR: *National nature reserve* (Reserva nacional de la naturaleza de Reino Unido).

Fase de construcción:

- __Introducción de vehículos y maquinaria.
- __Apertura de pistas y alteración de la cubierta vegetal.
- __Presencia humana prolongada (que afecta de forma transitoria y en general reversible a los comportamientos de las especies de fauna).
- __Modificación del paisaje.

Fase de explotación:

- __Emisiones.
- __Modificación del régimen natural de los ríos y efecto barrera en casos de aprovechamientos hidroeléctricos (que afectan a los ecosistemas y hábitats de ciertas especies).
- __Mortalidad de animales por colisión y electrocución.
- __Alteración de la vegetación para mantener las calles de las líneas eléctricas, etc.
- __Vertidos y derrames.

Fase de desmantelamiento:

- __Uso de maquinaria y vehículos para la eliminación y demolición de instalaciones existentes.
- __Reforestación y reintroducción de especies autóctonas.
- __Recuperación del entorno.

Antes de la construcción de una instalación, se analiza el posible impacto ambiental realizando una previsión y valoración. Una vez conocidos los riesgos de provocar un impacto sobre el entorno en el que se puedan ubicar las instalaciones, la práctica habitual dentro del Grupo es evitar la localización de las nuevas infraestructuras tanto en áreas protegidas como en aquellas con alto valor en biodiversidad sin figura de protección. Cuando el impacto es significativo, se modifica en lo posible el proyecto, se adoptan las mejores técnicas disponibles y las medidas identificadas como necesarias para corregir y minimizar el impacto. En el caso de que no pueda ser mitigado por completo, se realizan medidas compensatorias.

El 100 % de los proyectos que así lo requieren, están sujetos a evaluación de impacto ambiental y consultas públicas. En todos los casos se trabaja conjuntamente con los grupos de interés para que la afección ambiental sea la menor posible. En los siguientes links se pueden consultar algunos ejemplos:

www.iberdroladistribucionelectrica.com

www.spenergynetworks.com/pages/community_consultation.asp

www.scottishpowerrenewables.com/pages/developing_renewable_energy_responsibly.asp

www.mainelectric.com/community-relations.htm

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 de la misma.

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

Previo a la construcción de nuevas instalaciones, se realizan estudios de impacto ambiental en los que se recoge las características del entorno y las posibles afecciones al mismo, y posteriormente se implantan las medidas compensatorias necesarias, identificadas en los diferentes estudios ambientales. Con la compensación de las áreas, se busca mejorar el estado de conservación, de la biodiversidad de las especies y hábitats, respecto a las áreas afectadas por la presencia de las instalaciones del Grupo. Además, se realizan acciones para la mejora de la biodiversidad, tal y como se describen en el *Informe de biodiversidad* y en el indicador G4-EN13.

A continuación se indican algunos de los hábitats que están siendo compensados, la mayoría de los proyectos se iniciaron antes y han continuado durante 2014:

__Damhead Creek, en Reino Unido, gestiona un área de mitigación de 32 ha para sus comunidades de biodiversidad, que incluye humedales, pastizales litorales y áreas de bosques y arbustos. Y también prevé medidas protectoras para mejorar las condiciones de las principales especies, como la rata de agua.

__En Reino Unido, la Compañía estudia el movimiento de la ictiofauna de los ríos en los que tiene instaladas centrales hidráulicas, con el fin de facilitar el paso evitando en la medida de lo posible los obstáculos que se puedan encontrar, como por ejemplo la migración del salmón atlántico en la hidráulica de Galloway. También se están tomando medidas para favorecer la presencia de la anguila autóctona frente a la especie invasora que la está desplazando, cangrejo señal (*Pacifastacus leniusculus*).

__Scottish Power también desarrolló en 2014 una mejora del hábitat, que se encuentra bajo la proyección de un nuevo proyecto de construcción de línea de 132 kV en el norte de Gales. Se trata de la creación de humedales en el área *Marches Nature Improvement Area*.

__La filial CMP de Iberdrola USA, acondiciona las líneas eléctricas para minimizar el impacto sobre el águila pescadora en su proceso de nidificación y reproducción. También colabora con *The US Fish and Wildlife Service*, en la identificación del conejo de Nueva Inglaterra (*Sylvilagus transitionalis*), cuya población se encuentra en detrimento, bajo los corredores de las líneas eléctricas.

__En las áreas adyacentes a los parques eólicos del Reino Unido se están implementado los *Habitat Management Plans (HMP)*, dando lugar a un área compensada de 8.000 ha.

__Se mantienen y monitorizan áreas de compensación en quince parques eólicos de Estados Unidos de América, con una superficie total de 348 ha, con el fin de preservar los hábitats originales donde se ubican los parques, como pastos, dehesas, bosques, humedales, desiertos, etc.

__Con motivo de la construcción de la central hidroeléctrica de Goias Sul en Brasil, se continúa con los planes de reforestación de especies autóctonas, siendo la superficie trabajada durante 2014 de 1.300 ha. En la central de Bahia PCH I se ha realizado una compensación económica destinada a la protección de una unidad de conservación, a través de la recuperación de 26 ha con la plantación de 32.000 plántulas. En la central Pedra do GarrafãoPCH, se han restaurado 30 ha durante el 2014 con la plantación de 40.000 plántulas autóctonas.

__La filial Elektro y las participadas de distribución de Neoenergía realizan reforestaciones compensatorias asociadas a licencias ambientales de construcción de líneas y subestaciones. Se reforesta con especies nativas en áreas determinadas por la administración y con las mismas características ecológicas que las zonas afectadas. Durante 2014, Elektro ha realizado la plantación de aproximadamente 44.000 plántulas de 90 especies nativas diferentes en tres grandes reforestaciones.

G4-EN13 Hábitats protegidos o restaurados

La concienciación de Iberdrola ante la importancia de la biodiversidad, hace que las actuaciones no solo se limiten a labores de restauración de entornos afectados por las instalaciones, sino que además, se da una gran importancia a los planes de prevención, para la protección de los hábitats y mitigación del daño. En función de las necesidades de cada proyecto, durante el ciclo de vida del mismo, Iberdrola realiza labores como:

- __ Monitorización de la flora y fauna, especialmente de especies protegidas o vulnerables.
- __ Tratamientos silvícolas.
- __ Restauraciones forestales con especies autóctonas.
- __ Integración y adecuación paisajística, etc.

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

__ En 2014 en España, se han ejecutado 63 actuaciones ambientales antes y durante la construcción de subestaciones y líneas eléctricas. Los estudios previos realizados tratan sobre la afección a la Red Natura 2000, flora y vegetación, nidificación de aves rapaces, integración y adecuación paisajística, etc. En la construcción se han restaurado y acondicionado terrenos, protegido la vegetación, la avifauna y el paisaje, control de especies invasoras, formación sobre incendios y vertidos, etc.

__ ScottishPower continúa con los *Biodiversity action plans* (BAP) en cada instalación para recuperar e impulsar la regeneración de los hábitats naturales, la fauna y la flora característicos del entorno de las instalaciones. Más información disponible en archivos descargables de cada BAP en www.spenergywholesale.com y en www.iberdrola.com.

__ La filial CMP de Iberdrola USA ha continuado trabajando con propietarios de terrenos en dos cuencas fluviales para mejorar la calidad del agua así como conseguir mejoras en el hábitat acuático y de la ribera. Las actividades pasan por el tratamiento previo del agua de escorrentía proveniente de zonas impermeables en la cuenca antes de su entrada en el cauce.

__ En las centrales hidráulicas participadas de Brasil se ha continuado con los programas de recuperación y compensación de Áreas de Preservación Permanente (APPs) y áreas degradadas (canteras, escombreras), a través de reforestaciones como principal medida. Además en todas las instalaciones se realizan anualmente diferentes programas ambientales de conservación de la biodiversidad en función de los impactos ocasionados por su operación: monitorización fauna (ictiofauna, herpetofauna, avifauna, mastofauna, entomofauna, etc.); monitorización de flora en áreas reforestadas; control calidad de agua; monitorización procesos erosivos, etc.

__ En los parques eólicos del Grupo, donde ha sido necesario, se han recuperado terrenos afectados por actividades de la construcción, realizándose revegetaciones y tratamientos silvícolas, entre otras actuaciones. Por ejemplo:

__ ScottishPower Renewables continúa con los trabajos de restauración de hábitats incluidos en los *Habitat management plans* implantados en los parques eólicos. Por ejemplo, en 9 parques eólicos está en desarrollo la plantación de 283 ha de bosque autóctono, hábitat incluido en el *UK Priority Biodiversity Action Plan*.

_Iberdrola Renewables USA en 2014 ha continuado desarrollando los planes de gestión y monitoreo de hábitat en los parques, Leaning Juniper IIA/IIB y Klondike III/IIIa, con buenos resultados. Además, en Klondike III se está realizando la eliminación de una especie herbácea invasora y se continúa con la restauración de un humedal próximo al parque eólico Hoosac.

_En México, son destacables actividades tanto en el parque eólico La Ventosa, donde se ha realizado el seguimiento de la reforestación realizada durante su construcción como en el parque eólico La Venta III que han iniciado los trámites para ejecutar la reforestación de un área aproximada de 19 ha. Además, la Línea La venta III se encuentra en curso de tramitación para ejecutar la reforestación de un área aproximada de 25,56 ha.

_La Fundación Iberdrola continúa en el proyecto Life (2010-2014), de conservación y recuperación del urogallo cantábrico y su hábitat en la cordillera Cantábrica, en colaboración con la Fundación Biodiversidad y la Sociedad Española de Ornitología (SEO/BirdLife): www.fundacioniberdrola.org. La Fundación, también ha colaborado en el ejercicio 2014 en el proyecto MIGRA con SEO/BirdLife, proyecto cuyo objetivo es el estudio de los movimientos migratorios de las aves presentes en España, financiando la puesta en marcha de este programa desde la temporada 2011 hasta la actualidad.

Más información disponible en www.iberdrola.com y en el Informe de *biodiversidad 2011/2013*.

G4-EN14 Número de especies desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación, cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.

El Grupo tiene actividad en algunas áreas donde habitan o pueden estar presentes especies amenazadas incluidas en la Lista roja de UICN²⁵, el UK BAP y el USFW, y en otros listados nacionales como la Lista de especies amenazadas de Sao Paulo, etc., sin que ello signifique afección o amenaza por parte de la actividad.

Clasificación Lista roja UICN	Nº especies
En peligro crítico (CR)	21
En peligro (EN)	57
Vulnerable (VU)	79
Casi amenazada (NT)	80
Preocupación menor (LC)	576
No evaluada (NE)	201

²⁵ 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).

Las especies que aparecen como no evaluadas por la UICN, aparecen como amenazadas en las listas específicas de cada país. El listado de especies clasificadas está disponible en www.iberdrola.com.

Aspecto: Emisiones

Enfoque de gestión

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

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

En septiembre 2014 Iberdrola ha suscrito objetivos planteados por Carbon Disclosure Project a través de su proyecto *Road to Paris 2015*, basados en la reducción de emisiones y el impulso de políticas corporativas responsables relacionadas con el clima.

G4-EN15 Emisiones directas de gases de efecto invernadero. Alcance 1 (según GHG Protocol)

La consolidación de las emisiones de GEIs (Gases de Efecto Invernadero) en Iberdrola se aborda desde el enfoque de cuota de participación: la Compañía notifica las emisiones de GEIs de acuerdo a la proporción que posee en la estructura accionarial. Las emisiones directas ocurren de fuentes que son propiedad de la Empresa o están controladas por la misma. Se incluyen:

- __ Emisiones directas de las instalaciones de generación de energía.
- __ Emisiones directas de instalaciones no de generación.
- __ Emisiones de las fugas de metano (CH₄) en el transporte de gas natural.
- __ Emisiones de las fugas de hexafluoruro (SF₆) en las redes de distribución.
- __ Emisiones de combustión en edificios.
- __ Emisiones de gasoil en nucleares.

Cabe indicar que los factores de emisión empleados en el cálculo de cada una de estas emisiones se obtienen de fuentes oficiales tal y como se detalla en el apartado de metodologías disponible en el Informe GEI auditado anualmente bajo la norma ISO 14064, disponible en www.iberdrola.com.

Las emisiones de CO₂ de las instalaciones de producción, correspondientes al año 2014, reflejan un importante descenso con relación a los ejercicios anteriores. La evolución se presenta en el siguiente cuadro:

Emisiones de CO ₂ (t)	2014	2013
Perímetro ampliado		
Centrales de generación	27.028.231	28.255.025
Cogeneración	3.037.420	3.465.224
Total	30.065.651	31.720.246

La potencia instalada libre de emisiones en el Grupo asciende a 62 % siendo el resto, 31 % generación con emisiones medias (ciclos combinados y cogeneración) y solo el 7 % con altas emisiones (carbón).

Además de las citadas emisiones de las instalaciones de producción, en este ejercicio se han contabilizado 47,23 kt de CO₂ en la central de secado térmico escocesa de Daldowie y 48,55 kt de CO₂ en los almacenamientos subterráneos de Enstor en Estados Unidos de América.

Otras emisiones directas contabilizadas en el ejercicio incluyen 7,44 kt de CO₂ equivalente en fugas de metano en la red de distribución de empresas de Iberdrola USA y 0,025 kt de CO₂ equivalente en fugas de metano de las centrales del Reino Unido.

En las redes de distribución de España, Reino Unido, Brasil y Estados Unidos de América, se han producido fugas de SF₆ que han supuesto 23,66 kt de CO₂ equivalente.

Las emisiones derivadas de la combustión de gasoil en nucleares suponen 4 kt de CO₂ equivalente.

Las emisiones por combustión de combustibles (gasoil, gas natural y glp) en edificios suponen 6 kt de CO₂ equivalente.

Todas estas emisiones directas, no incluidas en las emisiones de la tabla anterior, suponen menos del 0,5 % sobre las emisiones directas del Grupo y sus empresas participadas.

G4-EN16 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero. Alcance 2 (según GHG Protocol).

Las emisiones indirectas son aquellas derivadas de su actividad pero generadas por otras entidades, se incluyen las emisiones de la generación de electricidad adquirida y consumida por la Empresa. Estas emisiones son:

___ Emisiones asociadas al consumo de electricidad en edificios.

___ Emisiones asociadas al consumo de energía auxiliar en parada en las centrales térmicas renovables y nucleares y bombeo en las hidráulicas.

Para el cálculo de CO₂ se aplica el factor de emisión del mix de generación del país correspondiente.

Fuente: CO₂ Emissions per kWh from Electricity and Heat Generation del informe CO₂ Emissions from fuel combustion 2014 Edition de la Agencia Internacional de la Energía. Más

información de metodologías disponible en el Informe GEI auditado anualmente bajo la norma ISO 14064 (www.iberdrola.com).

Emisiones asociadas al consumo de electricidad en edificios

Emisiones asociadas al consumo de energía en oficinas CO ₂ (t)	2014	2013
Perímetro ampliado	55.093	64.122

Emisiones por consumo en parada y bombeo

Las emisiones asociadas a los consumos de las centrales en fase de parada (energía importada de la red), durante el bombeo en las centrales hidráulicas y las asociadas a los autoconsumos de parques eólicos en este ejercicio han supuesto 1.492 kt equivalentes de CO₂, de las que 1.043 kt corresponden a las centrales en España, 440 kt en Reino Unido, 4 kt en México, 2 kt en Estados Unidos de América, 2 kt en Brasil y 2,5 kt en los parques eólicos de otros países.

G4-EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero. Alcance 3 (según GHG Protocol).

El resto de las emisiones indirectas comprenden las que son consecuencia de las actividades de la Empresa, pero ocurren en fuentes que no son propiedad ni están controladas por la misma. Estas otras emisiones son:

- __ Emisiones asociadas a la importación de electricidad
- __ Emisiones asociadas al transporte de empleados por trabajo.
- __ Emisiones asociadas al transporte de combustible.
- __ Emisiones asociadas a la distribución de energía de otros generadores.
- __ Emisiones de proveedores que reciben y responden cuestionarios de GEI.
- __ Emisiones asociadas al transporte de empleados desde su residencia hasta su lugar de trabajo.

Más información de metodologías disponible en el Informe GEI auditado anualmente bajo la norma ISO 14064 (www.iberdrola.com).

Emisiones asociadas a la importación de electricidad

Durante 2014 solo se han producido importaciones de electricidad evaluadas en 349 GWh, lo que supone unas emisiones indirectas de 29 kt²⁶ equivalentes de CO₂.

Emisiones asociadas al transporte de empleados por trabajo

En esta categoría se encuentran las emisiones asociadas al desplazamiento de vehículos u otros medios de transporte en los viajes por motivos laborales de los empleados. El método de cálculo de estas emisiones se basa en la aplicación de factores de emisión extraídos de Defra²⁷, que asigna un valor numérico a las emisiones en función de diferentes parámetros de entrada. Los resultados se indican en el siguiente cuadro.

26 Fuente: *CO₂ emissions from fuel combustion 2014 edition* de la Agencia Internacional de la Energía.

27 Defra: *Department for Environment, Food and Rural Affairs, UK*.

Emisiones de CO ₂ (kt) asociadas a los viajes de empleados	2014	2013
---	------	------

Perímetro ampliado

Aéreo	8.798	2.200
Vehículo	57.227	91.737
Ferrocarril	204	305

En España se han celebrado más de 35.737 videoconferencias en el año 2014, que han evitado viajes de los empleados y han supuesto una reducción aproximada de 22.142 t de CO₂, alcanzándose el objetivo de reducir las emisiones de CO₂ respecto a las del año anterior, gracias a la instalación de nuevas salas de videoconferencias y la mejora en el equipamiento de las mismas.

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 2014, las emisiones en España han sido de 89 kt CO₂ y en Reino Unido de 295 kt CO₂.

A continuación, se muestran las emisiones por medio de transporte:

Emisiones de CO ₂ (t) asociadas al transporte de combustible en España y Reino Unido	2014	2013
---	------	------

Perímetro ampliado

Carretera	14.307	9.757
Tren	34.723	37.033
Barco	334.206	369.532

Emisiones asociadas a distribución de energía comprada a otros generadores

En los países en los que es superior la energía suministrada que la generada se han estimado unas emisiones asociadas a esa diferencia, suponiendo en el ejercicio unas emisiones de 30.471 kt de CO₂.

Emisiones asociadas a la cadena de proveedores

Durante el ejercicio 2014 se realizó la *V Campaña de sensibilización y medición de gases de efecto invernadero en proveedores*, para lo que se enviaron cuestionarios a los proveedores del Grupo en España, Reino Unido, Estados Unidos de América, México y Brasil. Se ha enviado un cuestionario específico e información de ayuda y soporte sobre el tema a más de 1.000 proveedores. Del 43 % de cuestionarios recibidos, un 41 % han proporcionado cálculo de emisiones. De las respuestas obtenidas

de los cuestionarios, se toman como correspondientes a Iberdrola aquellas emisiones proporcionales al volumen de facturación del proveedor a la Compañía respecto del total. Con el objetivo de ampliar el conocimiento de la huella de carbono del Grupo se han incluido en el inventario, como emisiones indirectas, 666 kt CO₂ para España, 466 kt CO₂ para Reino Unido, 246 kt CO₂ para Estados Unidos de América, 454 kt para México, y 0,1 kt CO₂ para Brasil. Las emisiones recogidas en este cuestionario corresponden al año 2013.

Emisiones asociadas al transporte de empleados desde su residencia hasta su lugar de trabajo.

Se ha enviado cuestionario a los empleados de Iberdrola Grupo, para que registren sus emisiones a través de una herramienta de calculadora de emisiones. Se han obtenido respuestas para el 5 % de los empleados del Grupo Iberdrola. Los datos recogidos por el cuestionario se vuelcan directamente en una base de datos, que se toma para el cómputo de las emisiones (en kg CO₂eq/año). Las emisiones han ascendido a 3.916 t CO₂.

Como resultado de las emisiones recogidas en los apartados G4-EN15, G4-EN16 y G4-EN17 se realiza el inventario de emisiones de Iberdrola. En marzo de 2014 Aenor certificó por cuarto año consecutivo el inventario de emisiones de gases de efecto invernadero de Iberdrola, conforme a la norma UNE ISO 14064-1:2006, para las emisiones directas e indirectas de todas sus actividades.

A continuación se muestra el inventario (a fecha de publicación de este informe) a presentar a verificación en el año 2015, conforme al protocolo *GHG (Greenhouse Gas Protocol)* del *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)* y el *World Resources Institute (WRI)*. Información actualizada disponible en www.iberdrola.com.

Emisiones de CO ₂ equivalentes a verificar en el año 2015 (kt)	España	Reino Unido	Estados Unidos	Brasil	México
Alcance 1: Emisiones directas	4.112	11.380	985	675	13.052
Alcance 2: Emisiones indirectas	1.055	455	28	2	4
Alcance 3: Otras emisiones indirectas	9.863	9.536	7.988	4.943	454

G4-EN18 Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero

Evolución de la intensidad de emisiones de CO₂²⁸

2014 2013

Perímetro ampliado

Emisiones específicas del mix global (kg/MWh)

212 226

Emisiones específicas del mix global (kg/€)

1,001 1,021

En el año 2014, las emisiones de CO₂ por MWh generado se mantienen entre las más bajas de las empresas energéticas a nivel nacional e internacional. Como referencia, las emisiones específicas de las empresas eléctricas europeas se sitúan en 326 kg/MWh²⁹. Esta baja intensidad de emisiones viene justificada por el mix de producción de Iberdrola, con un incremento en el porcentaje de producción libre de emisiones del 55 % en 2013 al 57 % en 2014.

A continuación se presenta un gráfico con la intensidad de emisiones de la Compañía.

Evolución de Intensidad de emisiones de CO₂ (Kg/MWh)

La media de la intensidad media de emisiones por MWh producido de los últimos 4 años asciende a 231 kg/MWh.

²⁸ kg/MWh: Emisiones directas de las instalaciones de generación de energía incluidas en el apartado EN15/ producción neta del Grupo incluyendo la generación de vapor. kg/€: Emisiones directas de las instalaciones de generación de energía incluidas en el apartado EN15/ Ventas netas €. Se ha corregido la intensidad de 2013 por un cambio en la producción de vapor.

²⁹ Fuente: CO₂ Emissions From Fuel Combustion 2014 International Energy Agency.

G4-EN19 Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero

Las iniciativas de reducción de emisiones se realizan a través de una amplia gama de productos y servicios que promuevan la eficiencia energética y el ahorro, en 2014 por ejemplo:

Áreas	Acciones e iniciativas	CO ₂ evitado (t)	
Perímetro ampliado			
Renovables	Ahorro en energía primaria por producción de energía renovable	14.070.178	
Hidráulica	Ahorro de energía primaria por generación hidroeléctrica	6.150.953	
Cogeneración	Ahorro por suministro de energía térmica (vapor) en el Grupo	917.934	
Eficiencia en red	Ahorro por eficiencia en redes de distribución en España, Estados Unidos y Brasil	153.951	
Comercial	España	Ahorro y eficiencia energética por productos y servicios verdes	120.386
	Estados Unidos	Ahorro y eficiencia energética por productos y servicios verdes	23.387
Grupo	Uso de videoconferencias	22.142	

El régimen de operación de las instalaciones de producción del Grupo ha producido un nivel de emisiones de CO₂ que se describe en el indicador G4-EN15. Los indicadores G4-EN6³⁰ y G4-EN16 proporcionan información adicional en esta materia.

A pesar de su excelente posición en este aspecto, Iberdrola se ha comprometido a reducir su intensidad de emisiones en el año 2020 un 30 % por debajo de su nivel en 2007 (más información en www.contraelcambioclimatico.com). Iberdrola ha firmado un compromiso adhiriéndose a *CDP Roadmap to Paris* haciendo público el objetivo de reducción de emisiones. La estrategia para lograrlo consiste en 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.

G4-EN20 Emisiones de sustancias que agotan el ozono

Las sustancias clorofluorocarbonadas (CFC) y los halones, utilizados 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

³⁰ Además de las reducciones descritas en G4-EN5, la producción de origen nuclear del Grupo en el ejercicio ha evitado unas emisiones de 7.475.785 toneladas de CO₂, considerando el *mix*. Fuente: Informe *CO₂ emissions from fuel combustion 2014 edition* de la Agencia Internacional de la Energía. Factores del 2012.

principalmente en equipos de extinción de incendios y en sistemas de refrigeración. Estos equipos y sistemas se mantienen según las previsiones de la normativa vigente. Las únicas emisiones a la atmósfera que proceden de estos productos serían las derivadas de las posibles pérdidas, prácticamente insignificantes. Tal y como contemplan los convenios internacionales sobre gestión de productos químicos dañinos para el ozono, su utilización está restringida en la mayoría de países desde el año 2010, por lo que la política de Iberdrola es la de eliminar su presencia en las instalaciones. Aun así, estas sustancias se siguen utilizando en aquellas instalaciones donde, estando autorizado aún su uso, no se ha encontrado un sustituto mejor en el mercado. Así, en el año 2014 se han repuesto 137 kg equivalentes de CFC-11, de ellos: 55 kg equivalentes de CFC-11 en España, 10 kg en Estados Unidos de América y 72 kg en México.

G4-EN21 NO_x, SO_x y otras emisiones atmosféricas significativas

Las emisiones de dióxido de azufre (SO₂), óxidos de nitrógeno (NO_x) y partículas tienen también su origen en la quema de combustibles fósiles. El perfil de generación ya comentado en el apartado de emisiones hace que estas 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 se complementa con un plan de inversiones en las centrales convencionales, mediante la instalación de plantas de desulfuración, otras mejoras en el proceso de combustión y el desmantelamiento de grupos ambientalmente menos eficientes.

Emisiones de NO_x

Emisiones de NO _x (t)	2014	2013
----------------------------------	------	------

Perímetro ampliado

Centrales de generación	28.031	29.350
Cogeneración	5.533	7.362
Total	33.564	36.712

Evolución de las emisiones de NO _x (kg/MWh)	2014	2013
--	------	------

Perímetro ampliado

Emisión específica del mix global	0,236	0,262
-----------------------------------	-------	-------

Las emisiones de NO_x, tanto en valores absolutos como en intensidad por MWh producido, se han visto reducidas en el ejercicio por el cambio de tecnologías de producción explicado en el indicador G4-EN15. Con el fin de dar cumplimiento a la Directiva 2001/80/CE, que limita las emisiones a la atmósfera de SO₂,

NO_x y partículas, procedentes de grandes instalaciones de combustión, tanto en España como en Reino Unido se han realizado inversiones en sistemas de control de combustión en las centrales térmicas.

Emisiones de SO₂

Emisiones de dióxido de azufre (SO ₂) (t)	2014	2013
Perímetro ampliado		
Centrales de generación	21.782	30.462
Cogeneración	140	265
Total	21.922	30.727
Evolución de las emisiones de SO₂ (kg/MWh)		
Perímetro ampliado		
Emisión específica del mix global	0,154	0,219

La intensidad de emisiones de SO₂ en 2014 ha sido de 0,154 kg/MWh, un 29 % inferior a la del año anterior por la mayor producción con fuentes libres de emisiones y al funcionamiento de las plantas desulfuradoras en las centrales térmicas del Grupo.

Emisiones de partículas

Emisiones de partículas (t)	2014	2013
Perímetro ampliado		
Centrales de generación	1.528	1.708
Cogeneración	92	97
Total	1.620	1.805
Evolución de las emisiones de partículas (kg/MWh)		
Perímetro ampliado		
Emisión específica del mix global	0,011	0,013

Las emisiones de partículas en 2014 han experimentado una importante reducción por la mayor producción de fuentes libres de emisiones, y las medidas de control del precipitador electrostático.

Emisiones de mercurio (Hg) y otros compuestos

La emisión de mercurio (Hg) en el ejercicio 2014 asciende a 95 kg, de los que 70 corresponden a las centrales térmicas de Reino Unido y 25 a las de España, presentando un descenso de 14 % con relación al ejercicio anterior.

Por otro lado, se han emitido 498 t de compuestos orgánicos volátiles (COV) en España, Reino Unido, México y Estados Unidos de América; y se han emitido 10,5 kg de contaminantes atmosféricos peligrosos (CAP) en Reino Unido.

Aspecto: Efluentes y residuos

Enfoque de gestión

Efluentes

Los diferentes procesos requieren de la captación y uso de agua para desarrollar su actividad (ver *Aspecto: Agua* del presente informe), y su posterior retorno al medio en forma de efluente.

La generación térmica, en especial aquellas centrales con circuito abierto de refrigeración, retornan al medio el agua captada sin cambios físico-químicos representativos, pudiendo ser el más destacado el incremento de temperatura. Para cada instalación, este aspecto está rigurosamente controlado por cada central (para cumplir con los límites establecidos y tomar las medidas oportunas en caso de superarlos) y por la Administración, la cual establece unos valores máximos admisibles en función de las características del punto de captación y vertido (mar, embalse o río) y realiza un seguimiento.

Las centrales de generación, disponen de plantas de tratamiento y sistemas que permiten controlar y mejorar la calidad del efluente previo a su vertido al medio receptor (mar, embalse, río o plantas depuradoras), disminuyéndose así el riesgo de vertidos contaminantes.

No obstante, existe el riesgo de derrames accidentales de combustible y productos químicos, o el vertido de agua contaminada, que se contempla y controla a través de:

__ Obtención de la autorización ambiental según la legislación y la demanda de exigentes requisitos ambientales en el diseño de la instalación.

__ Control de los parámetros de calidad y cantidad de agua captada y descargada cumpliendo siempre con la legislación ambiental aplicable.

__ Empleo de sistemas de información de anomalías e incidentes para establecer planes de minimización de riesgos de vertido, implementando actuaciones predictivas, preventivas y correctoras que garantizan un adecuado estado del agua.

__ Mediante las certificaciones ISO 14001 y EMAS, así como otras auditorías internas y externas de entidades certificadoras y de seguros, los cuales se aprovechan para establecer herramientas de transparencia y mejora continua, resultando de cada observación o recomendación una iniciativa preventiva o correctiva dentro del Sistema de gestión ambiental.

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

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

Residuos

La gestión de los residuos en Iberdrola se realiza de manera ambientalmente responsable y efectiva en coste, priorizando la reutilización y maximizando el reciclado siempre que sea posible, manteniendo el concepto básico de generar la mínima cantidad posible de residuos.

Todos los residuos se gestionan a través de los sistemas de gestión ambiental implantados, que fijan objetivos y metas sobre reducción, uso de buenas prácticas, utilización de materiales reciclados, etc.

Como ejemplo cuantitativo del tratamiento del material de desecho como un recurso para ser explotado, destacan las cenizas y escorias de las centrales térmicas de carbón en España y Reino Unido, que se reutilizan en función de la demanda de las empresas cementeras y de la construcción. En España la parte no reutilizada se deposita en vertederos y en Reino Unido en lagunas de cenizas.

La prevención, tratamiento y deposición final de residuos peligrosos se realiza de acuerdo con la legislación vigente de cada país, elaborando las declaraciones anuales correspondientes.

Los residuos radiactivos de las centrales nucleares españolas son los más característicos del proceso de generación, que se gestionan según el Plan general de residuos radiactivos, que aprueba el Gobierno y pone en práctica la empresa pública española Enresa³¹. La mayoría de estos residuos son de media y baja actividad y son almacenados temporalmente en la central nuclear, para ser llevados posteriormente a una planta destinada gestionada por Enresa. El combustible gastado y que ya no es útil para la producción de energía eléctrica, es considerado residuo de alta actividad y se deposita temporalmente en la piscina de la propia central, siendo su destino definitivo el Almacén Temporal Centralizado (ATC), que estará ubicado en la localidad conquense de Villar de Cañas.

Las centrales nucleares de Iberdrola están incluidas en el Programa de vigilancia radiológica ambiental del Consejo de Seguridad Nuclear cuya finalidad consiste en efectuar un seguimiento de la dispersión en el medio ambiente de los vertidos que realizan de modo controlado las instalaciones y para conocer y vigilar la calidad radiológica de todo el territorio nacional.³²

G4-EN22 Vertido total de aguas, según su calidad y destino

Las centrales de generación térmica en España disponen de depuradoras que tratan las aguas residuales antes de verterlas al medio natural receptor. Las aguas de proceso se someten a un tratamiento físico-químico que incluye la separación de hidrocarburos. Las aguas sanitarias se tratan en depuradoras compactas con procesos biológicos aerobios. Las instalaciones con parques de carbón

³¹ Enresa: Empresa nacional de residuos radioactivos, S.A.

³² Para ampliar información puede consultarse el informe técnico del Consejo de Seguridad Nuclear "Programas de vigilancia radiológica ambiental. Resultados 2009" disponible en www.csn.es.

tienen un tratamiento de la escorrentía del parque, y un proceso de decantación y coagulación que evita la entrada de carbón particulado o en suspensión en el agua receptora. Una vez depuradas, las aguas de proceso y sanitarias se diluyen con el agua que retorna del sistema de refrigeración y se vierten bajo un control continuo de diferentes parámetros (temperatura, turbidez, conductividad,...). Mensual o trimestralmente, una entidad acreditada realiza 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 líquidos y son devueltos al ciclo para su reutilización. Excepcionalmente, por parada de mantenimiento, se producen vertidos líquidos que se mezclan con efluentes de aguas sanitarias depuradas y con los efluentes de la planta de tratamiento de agua captada. Se almacena en balsas y se vierte periódicamente bajo control de un representante de la Comisaría de Aguas.

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

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

Agua total descargada (m ³)	2014	2013
España	1.149.439.558	1.194.937.158
Reino Unido	1.608.849.086	1.698.537.453
Estados Unidos	1.589.287	1.559.353
México	29.975.826	28.160.228
Brasil ³³	41.378	42.493
Otros países	4.304	3.372
Perímetro básico	2.789.899.439	2.923.240.057
Perímetro ampliado	2.797.114.146	2.932.752.529

La mayor parte del agua descargada es agua que retorna de los sistemas de refrigeración, a la cual se le realiza un control de la temperatura para no superar los límites de vertido establecidos. El otro componente principal en el vertido es el agua de procesos y sanitaria que es depurada antes de su descarga. En 2014, el agua depurada en las instalaciones de generación térmica ha sido de 248.256.124 m³.

33 En 2014 se considera solamente las oficinas de Elektro.

G4-EN23 Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento

Los residuos generados se pueden incluir en el grupo de residuos originados en el propio proceso o en el grupo de los residuos originados en las instalaciones y oficinas, ligados de forma indirecta al proceso de generación de energía eléctrica (mantenimiento, operación, gestión u otras). Dentro del Grupo Iberdrola, los residuos siguen un proceso de identificación, clasificación y gestión dentro del marco de la legislación vigente en cada país o región. Además, se realiza una recogida de los residuos para separar los materiales valorizables contenidos en los mismos. Para concienciar al personal propio y contratado sobre la importancia de la gestión de residuos se realizan también acciones de formación. En casi todas las instalaciones se cuenta con un plan de minimización de residuos.

Residuos del proceso de producción

1. Cenizas y escorias

En el proceso de generación en centrales térmicas, unos de los residuos más característicos son las cenizas volantes y las escorias. En 2014 se produjeron 650.101 t de cenizas, 207.130 t corresponden a España y 442.971 t a Reino Unido; del total, un 78 % se reutilizó para producir cemento, como relleno en obras de infraestructuras y para producir compost. Asimismo, se produjeron 54.316 t de escorias y cenizas no volantes de calderas, de las que un 68 % se reutilizó y el resto se envió a vertedero.

Producción y reutilización de cenizas de centrales térmicas

Evolución de la producción y reutilización de cenizas de centrales térmicas de Iberdrola en España y Reino Unido	2014	2013
Cenizas producidas (t)	650.101	653.341
Cenizas reutilizadas (t)	510.231	534.458
Porcentaje reutilizado sobre el producto (%)	78	82

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

Como ejemplo de explotación y reutilización de residuos, las cenizas se utilizan para producir cemento y como relleno en obras de infraestructura, y para producir compost de forma natural en las lagunas creadas cerca de la central de carbón de Longannet en Reino Unido. Con los años, dichas lagunas han ido creando hábitats útiles para la fauna local.

2. Residuos nucleares

En 2014 se produjeron residuos radiactivos de la categoría baja-baja actividad en la central española de Cofrentes, por un valor de 79 m³, y se enviaron 75 m³ al almacén temporal de El Cabril para su depósito. En el resto de centrales nucleares participadas por Iberdrola, se produjeron 68,8 m³ de residuos nucleares de baja-baja actividad (valor correspondiente al porcentaje atribuible) y se enviaron a El Cabril 2,3 m³.

En el mismo año, Cofrentes produjo un total de 185 m³ de residuos radiactivos de media y baja actividad acondicionados y se enviaron 233 m³ al almacén temporal de El Cabril para su depósito. En el resto de centrales nucleares participadas por Iberdrola, se produjeron 81,7 m³ de residuos nucleares de media y baja actividad (valor correspondiente al porcentaje atribuible) y se enviaron a El Cabril 57,2 m³.

Los elementos de combustible que ya no son útiles para la producción de energía eléctrica son considerados como residuos de alta actividad y son introducidos como elemento gastado en las piscinas de las centrales nucleares. En la central de Cofrentes no se sustituyeron elementos, con lo que el total de elementos almacenados en la piscina se sitúa en 3.980. En el resto de centrales participadas se sustituyeron 164 elementos, de los cuales 61 son atribuibles a Iberdrola. En total, existen 3.595 elementos almacenados atribuibles a la Compañía.

Otros residuos

Residuos peligrosos

Dentro del marco de los sistemas de gestión ambiental son llevadas a cabo, por los diferentes negocios del Grupo, actuaciones dirigidas a la minimización y mejora de la gestión de los residuos peligrosos producidos (elementos y aceites con PCB, aceites lubricantes, resinas, emulsiones, etc.). Los residuos se entregan periódicamente a gestores autorizados para su correcto tratamiento. No todos los residuos generados se depositan o reciclan de manera inmediata ya que se dispone de almacenes temporales de residuos peligrosos en las instalaciones.

Generación de residuos peligrosos (t)

Generación de residuos peligrosos ³⁴	2014	2013
Perímetro ampliado		
Producidos	29.607	19.765
Depositados y/o incinerados	15.229	8.318
Recuperados, reciclados, reutilizados	14.433	7.768

Destacan el desmantelamiento de las centrales térmicas de Santurce y Escombrera como fuentes generadoras de residuos. En el Negocio de Redes España han aumentado los residuos debido a la gestión de transformadores de potencia que se han eliminado para evitar el riesgo de robo. En ScottishPower Networks se ha procedido a la retirada de cableado y en Rokas Group (Grecia) se han producido residuos procedentes de reformas y actividades de mantenimiento programadas.

³⁴ Para los residuos líquidos se han convertido a kg tomando una densidad de 1,3 kg/m³.

Residuos no peligrosos (t)

Generación de residuos no peligrosos³⁴	2014	2013
--	-------------	-------------

Perímetro ampliado

Producidos	637.365	541.607
Depositados y/o incinerados	425.872	407.696
Recuperados, reciclados, reutilizados	153.487	128.281

Los residuos no peligrosos producidos son muy diversos: equipos electrónicos, metales, tuberías, madera, plásticos, papel, etc. y la Compañía mantiene planes de minimización, reutilización y reciclaje y campañas de sensibilización, para promover la adopción de buenas prácticas ambientales por parte de los empleados.

Durante el año 2014 se ha producido un ingreso de 6.980.440 euros, derivado de la venta de residuos no peligrosos.

G4-EN24 Número total y volumen de los derrames significativos

Los derrames accidentales se previenen y controlan mediante sistemas de información de incidencias y planes de minimización de riesgos de vertido, existentes en las instalaciones de generación y distribución de las regiones. Estos planes incluyen guías y procedimientos de emergencias, simulacros periódicos, etc. También se adoptan medidas de seguridad y contención para minimizar el daño. Por ejemplo, en España, a lo largo de 2014 se han realizado 428 actuaciones preventivas para evitar y mitigar el impacto de posibles derrames, entre las cuales se incluye la construcción de 5 depósitos para la recogida de aceite en caso de vertido masivo en las subestaciones y centros de transformación. Es destacable el sistema disponible en Reino Unido de reporte y gestión de incidencias ambientales “Cintellate”, que permite dar una respuesta más eficiente a los posibles derrames y otros incidentes ambientales.

En el ejercicio, el Grupo Iberdrola ha registrado 31 incidentes que suponen derrames significativos³⁵ con un volumen derramado de 22,55 m³.

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

³⁴ Para los residuos líquidos se han convertido a kg tomando una densidad de 1,3 kg/m³.

³⁵ Se entiende por “derrame significativo” aquél que causa daño al entorno exterior de la instalación o existe un riesgo importante y debe ser notificado a la Administración. Durante la operación y el mantenimiento de instalaciones pueden producirse pequeños derrames en el interior de las mismas, que son adecuadamente tratados y, si es preciso, notificados.

contaminada y se ha procedido a la gestión de los residuos. Por ejemplo, en las instalaciones de redes de Reino Unido se han registrado un total de 56 fugas o derrames de aceite de transformadores, líquido aislante de cables, aceites hidráulicos, etc. De estos derrames solo uno tuvo que ser informado a la *Environment Agency (EA)* o a la *Scottish Environmental Protection Agency (SEPA)*.

G4-EN25 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.

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

G4-EN26 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos y escorrentía, procedentes de la organización.

Los consumos y vertidos realizados por las instalaciones durante el año 2014 han estado dentro de los límites indicados en la correspondiente autorización ambiental integrada, no detectándose ninguna circunstancia anómala fuera de los límites y que pudiera afectar significativamente a los recursos hídricos y hábitats relacionados.

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

Aspecto: Productos y servicios

Enfoque de gestión

En el proceso de producción de electricidad no se considera relevante el consumo de productos y servicios que no sean los combustibles (gas natural, carbón, etc.), y de productos químicos, aceites, lubricantes, refrigerantes incluidos en el indicador G4-EN6.

G4-EN27 Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios

Estas iniciativas se detallan en el indicador G4-EN6 del presente informe.

G4-EN28 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.

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

Aspecto: Cumplimiento normativo

Enfoque de gestión

Los requisitos legales de aplicación a las actividades que desarrolla el Grupo, junto a la evaluación de su cumplimiento, son identificados por los sistemas de gestión ambiental certificados. Se realizan informes de cumplimiento en las actividades donde aún no está implantado en su totalidad el sistema de gestión ambiental. Se aporta información adicional sobre procedimientos legales de carácter ambiental abiertos contra sociedades gestionadas directamente por Iberdrola en el indicador G4-EN29 del presente informe.

G4-EN29 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.

Durante el ejercicio 2014 los incidentes relacionados con el medio ambiente han supuesto las siguientes multas y sanciones monetarias:

Multas impuestas relacionadas con el medio ambiente (€)	2014	2013
Perímetro ampliado	2.212.768	119.385

De las multas impuestas en el ejercicio, 1.969.429 euros lo han sido en España y 243.340 euros en Brasil. En España son significativos los 1.694.700 euros correspondientes a dos expedientes sancionadores por la muerte de tres águilas imperiales ibéricas, que se encuentran en estado de alegación, y los 100.000 euros, también en estado de alegación, de un expediente por apertura de camino no autorizado. En Brasil, son significativos los 156.195 euros impuestos a Neoenergía por dos expedientes, a los cuales se han presentado alegaciones, por afección a la ictiofauna en la PCH Pedra do Garrafao y por un incendio producido en el área de un embalse.

Sanciones no monetarias, procedimientos sancionadores y arbitrajes (nº)	2014	2013
Perímetro ampliado		
Sanciones no monetarias	7	1
Procedimientos sancionadores	31	21
Casos a través de mecanismos de arbitraje o similares	0	0

Aspecto: Transporte de personas y productos

Enfoque de gestión

Se aporta información sobre las emisiones asociadas a la importación de electricidad, cuando ésta se produce, y al transporte de empleados y combustible. Cabe señalar que estas emisiones no son significativas comparadas con las emisiones derivadas del proceso de producción de energía, no obstante, se está trabajando para reducir el impacto mediante la aplicación de diversos planes de movilidad.

G4-EN30 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.

Iberdrola aporta información sobre las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por el transporte de combustible y por los viajes y desplazamientos de los empleados. En el apartado G4-EN17 se recogen los datos de emisiones de CO₂ junto con las medidas y planes adoptados para la reducción de las mismas.

Aspecto: General. Gastos e inversiones

Enfoque de gestión

Iberdrola dispone de un procedimiento de gestión de las inversiones y gastos ambientales conforme los criterios ambientales definidos por la Compañía.

Como criterio general serán considerados gastos o inversiones de carácter ambiental, todas las realizadas en actividades o proyectos que tengan un impacto ambiental manifiesto, tanto de forma directa como indirecta, que se concentran en los apartados siguientes:

- __ Tratamiento de emisiones, que incluye los gastos o inversiones relacionados con equipos o sistemas de tratamiento de emisiones.
- __ Tratamiento de residuos, que incluye las inversiones y gastos relacionados con la gestión y el tratamiento de residuos, tanto peligrosos como no peligrosos.
- __ Remedación del impacto ambiental, que considera el remedio al daño del impacto ambiental producido o probable, y aplica fundamentalmente a suelos, aguas subterráneas, sedimento o aguas de superficie.
- __ Prevención ambiental, que considera las inversiones en nuevas instalaciones renovables e hidráulicas.
- __ Gestión ambiental, que incluye inversiones y gastos relacionados con la gestión del medio ambiente, y no incluidos en los apartados anteriores.

Todo ello con el objetivo de poner en valor las actividades e iniciativas ambientales, desarrolladas con el propósito de caminar hacia un modelo energético más sostenible.

G4-EN31 Desglose de los gastos y las inversiones ambientales

Los gastos e inversiones de carácter ambiental realizados por Iberdrola durante 2014 para preservar el medio ambiente del entorno en el que opera, se recogen en los cuadros siguientes:

Gastos ambientales (miles €)	2014	2013
Perímetro ampliado		
Tratamiento de emisiones	114.913	177.332
Tratamiento de residuos	180.598	171.175
Remediación impacto ambiental	21.143	30.652
Prevención ambiental	197.757	235.208
Gestión ambiental	121.308	72.050
Total	635.720	686.416

Inversiones ambientales (miles €)	2014	2013
Perímetro ampliado		
Tratamiento de emisiones	27.478	21.859
Tratamiento de residuos	2.731	3.488
Remediación del impacto ambiental	3.166	23.938
Prevención ambiental	1.059.840	955.777
Gestión ambiental	7.768	10.684
Total	1.100.984	1.015.746

Se incluyen como gastos ambientales el céntimo verde y el saldo neto del CO₂.

Aspecto: Evaluación ambiental de proveedores**Enfoque de gestión**

G4-EN32 Porcentaje de nuevos proveedores evaluados siguiendo criterios ambientales

G4-EN33 Impactos ambientales negativos significativos (reales o potenciales) en la cadena de suministro y acciones tomadas.

El enfoque de gestión de las prácticas de aprovisionamiento del Grupo Iberdrola se describe en el indicador G4-12 “Descripción de la cadena de suministro” del presente informe y los riesgos ambientales de dicha cadena se gestionan a través de los procesos de calidad implantados y de las auditorías periódicas realizadas.

Durante el ejercicio 2014 se ha llevado a cabo la *V Campaña de sensibilización y medición de gases de efecto invernadero en proveedores*, mediante cuestionarios específicos enviados a más de 1.000 proveedores de materiales, equipos, obras o servicios para el Grupo, en España, Reino Unido, Brasil, México y Estados Unidos de América.

Del 43 % de cuestionarios recibidos, un 41 % han proporcionado cálculo de emisiones y, de estos, cerca del 40 % han verificado el inventario por tercera parte, un porcentaje superior al de anteriores campañas, que muestran, de esta manera, su nivel de efectividad en la sensibilización de los proveedores.

V Campaña de medición de gases de efecto invernadero en proveedores		España	Reino Unido	Estados Unidos	Brasil	México	Total
Cuestionarios enviados	nº	492	244	117	112	44	1.009
Cuestionarios recibidos	nº	273	71	53	25	11	433
	%	55	29	45	22	25	43
Han proporcionado cálculos de emisiones	nº	117	39	11	5	4	176
	%	43	55	21	20	36	41
Han establecido algún objetivo para la reducción de emisiones	nº	96	38	7	5	4	150
	%	35	54	13	20	36	35
Han realizado inventario de emisiones	nº	105	40	11	5	3	164
	%	38	56	21	20	27	38
El inventario de emisiones ha sido verificado por terceros	nº	41	26	3	0	1	71
	%	39	65	27	0	33	43

Las condiciones de contratación del Grupo exigen determinados requisitos ambientales y la Compañía realiza de forma continua diferentes acciones de tracción e información. En 2014 las compras a proveedores con un Sistema de gestión ambiental certificado, han supuesto el 77 % del importe en el caso de proveedores de suministros generales. En el caso de proveedores de combustible, aquellos con un Sistema de gestión ambiental representan el 75 % de los evaluados. Los nuevos proveedores son evaluados de acuerdo a criterios medio ambientales y de sostenibilidad.

Aquellos proveedores con pedido en el año que no dispongan de la certificación, reciben comunicaciones de tracción y sensibilización ambiental, para que avancen en esta materia e inicien la implantación/certificación del sistema.

Desde la Dirección de Compras se garantiza la igualdad de oportunidades, aplicando criterios de objetividad e imparcialidad en las relaciones con proveedores, promoviendo la publicidad y concurrencia de los procesos de selección, dentro de criterios de eficiencia de gestión.

La actividad de compra de combustible está sujeta a los principios generales de las Políticas de Responsabilidad Social de Iberdrola que exigen impulsar entre las empresas proveedoras actuaciones socialmente responsables, de respeto al medio ambiente y de prevención de riesgos laborales.

Los principales riesgos ambientales se consideran gestionados a través de los sistemas de gestión vigentes y las auditorías periódicas realizadas.

En la gestión de proveedores y durante el proceso de compra, las medidas adoptadas para promover un correcto comportamiento ambiental de los proveedores se sustentan tanto en la *Política de compras*, en el *Código ético del proveedor* y en las cláusulas específicas sobre medioambiente en las condiciones de contratación del Grupo. Posteriormente, durante la fase de aprovisionamiento, son las unidades de negocio quienes realizan el seguimiento del desempeño ambiental del proveedor durante la vigencia del contrato.

No se ha detectado ningún proveedor con un impacto ambiental negativo. Además Iberdrola no cuenta con proveedores relevantes ubicados en países con estrés hídrico.

Aspecto: Procedimientos de reclamación ambiental

Enfoque de gestión

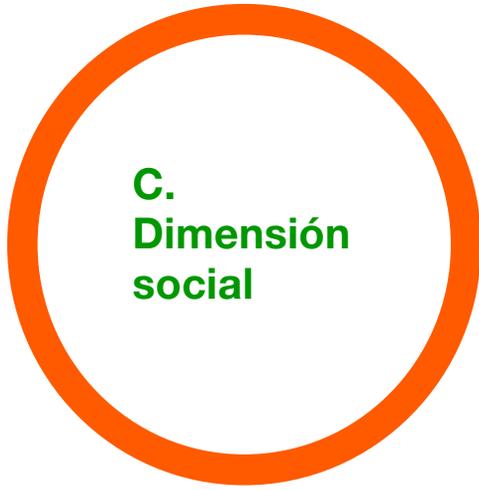
Los procedimientos y las herramientas de reclamación que Iberdrola pone a disposición de sus grupos de interés, así como los procesos de gestión de los mismos, se describen en el enfoque de gestión del aspecto “Mecanismos de reclamación por impacto social” del apartado “Sociedad” del presente informe.

Enfocado específicamente a los aspectos ambientales de su actividad, Iberdrola dispone del buzón medioambiente@iberdrola.es, que constituye un canal de comunicación con grupos de interés, accesible en www.iberdrola.com, en “Contacta”, apartado “Medio Ambiente”, ofreciendo la posibilidad de introducir consultas, sugerencias, dudas, quejas, etc. Este buzón, incluido en el Sistema de gestión ambiental de la Compañía, está certificado bajo la norma ISO 14001 y los procesos de gestión y tramitación de las quejas recibidas son auditados anualmente.

De forma complementaria, Iberdrola puede recibir mensajes relacionados con el medio ambiente a través de los diferentes canales que mantiene en las redes sociales, descritos en la página web corporativa, en la sección Sala de prensa/Redes sociales, de los cuales se realiza un seguimiento mensual en coordinación con la Dirección de Comunicación, resolviéndose las cuestiones ambientales planteadas.

G4-EN34 Reclamaciones ambientales

El canal establecido para la recepción de las reclamaciones ambientales es el buzón corporativo indicado anteriormente. En el último ejercicio se han tramitado 1.496 mensajes. En julio de 2014 se ha cerrado con el interesado una queja de carácter ambiental sobre la muerte de aves al colisionar contra un edificio de la Compañía.



**C.
Dimensión
social**

C1.

Prácticas laborables y ética del trabajo

Los aspectos que se analizan e informan en este capítulo son los siguientes:

Aspectos de la guía GRI-G4

(Se identifican con (*) aquellos aspectos que requieren información adicional según el suplemento sectorial del sector eléctrico)

Empleo (*)

Relaciones entre los trabajadores y la dirección

Seguridad y salud ocupacional (*)

Formación y educación

Diversidad e igualdad de oportunidades

Igualdad de retribución entre mujeres y hombres

Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores

Procedimientos de reclamación sobre prácticas laborales

Los perímetros de información utilizados en este capítulo están definidos en el apartado G4-17 del presente informe.

Enfoque de gestión específico en las prácticas laborales y la ética del trabajo

En el ámbito laboral, el objetivo principal de Iberdrola consiste en disponer de un marco de relaciones laborales adecuado y de mecanismos pactados para la adaptación de la organización a los requerimientos empresariales y sociales, favoreciendo el logro de los objetivos de competitividad y eficiencia empresarial, en un clima de paz social.

Para una adecuada gestión de sus recursos humanos, en las múltiples facetas que la misma contiene, Iberdrola aplica las políticas, elementos y herramientas que se describen en el apartado “Enfoque de gestión general” del presente informe, promoviendo en su plantilla comportamientos y actitudes acordes con los principios que se describen en el apartado “Ética e integridad” de este mismo informe.

Las políticas así definidas contienen las pautas que rigen las relaciones laborales en las diferentes sociedades del Grupo y sirven de referencia para definir los objetivos de la Sociedad en la gestión de sus recursos humanos: garantías en el empleo, relación estable con los trabajadores, calidad en los aspectos de seguridad y salud en el trabajo, formación y principios, garantizando la diversidad y la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo y en el desarrollo profesional.

Aspecto: Empleo

Aspecto: Relaciones entre los trabajadores y la dirección

Enfoque de gestión

Políticas y compromisos

Para complementar los enfoques generales descritos anteriormente, Iberdrola se ha dotado de una *Política marco de recursos humanos* y de cuatro políticas específicas en el ámbito de las relaciones laborales:

__Política de reclutamiento y selección,

__Política de igualdad de oportunidades y conciliación,

__Política de prevención de riesgos laborales,

__Política de gestión del conocimiento,

complementadas con una *Política de retribuciones de los altos directivos* y con un *Código ético* que, en conjunto, establecen los principios para llevar a cabo las actividades de gestión de estas disciplinas. Tanto las políticas como el código, están disponibles en www.iberdrola.com.

Para enmarcar adecuadamente las relaciones laborales, las empresas de los perímetros básico y ampliado del Grupo Iberdrola disponen de convenios colectivos o acuerdos equivalentes específicos para regular los aspectos relacionados con la gestión de personas.

En España las empresas del Grupo se regulan mediante tres convenios colectivos diferentes, hay cinco convenios en vigor en Reino Unido y cuatro en Estados Unidos de América. Asimismo, las diferentes instalaciones de Iberdrola México y las empresas brasileñas Elektro, Coelba, Cosern y Celpe disponen de convenio colectivo y las sociedades filiales controladas por Iberdrola Cogeneración y las plantas de EnergyWorks se rigen por otros convenios sectoriales u otro tipo de acuerdos laborales.

Estos convenios o acuerdos pueden disponer de mecanismos específicos de seguimiento, como pueden ser las comisiones y subcomisiones del Convenio colectivo en España, *The ScottishPower Company Consultative and Negotiating Machinery Constitution* en Reino Unido, o el Comité de Seguridad de Elektro en Brasil, que sirven para regular los aspectos laborales, consultar con los empleados cuestiones sobre la Compañía y velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Objetivos

En las relaciones con sus trabajadores, Iberdrola ha identificado asuntos de especial relevancia, entre los que destacan:

- ___ Definir las condiciones de trabajo.
- ___ Regular el régimen de trabajo, las modalidades de jornada, los horarios, etc.
- ___ Definir la estructura salarial, los complementos, los gastos diversos y la forma de pago.
- ___ Especificar los beneficios sociales ofrecidos y las condiciones para obtenerlos.
- ___ Establecer los principios generales en relación con el Plan de igualdad.
- ___ Reconocer el derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Acciones específicas durante el ejercicio

Dentro del programas de movilidad internacional (Glocal) se han realizado asignaciones internacionales que afectaron a 221 personas, a través del intercambio de experiencias en diferentes modalidades.

En su apuesta por la conciliación y la igualdad, Iberdrola dispone del *Certificado de Empresa Familiarmente Responsable* en España y México, y Elektro cuenta con el programa *Bienestar*, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida y el bienestar de los empleados.

Bajo las nuevas premisas de homogeneización del modelo de Recursos Humanos, el equipo directivo de Iberdrola y sus empresas filiales a cierre del 2014 comprende 830 personas con un índice de rotación voluntaria del 0,02; en el perímetro básico el número de directivos asciende a 871 personas, tal y como se indica en el indicador G4-LA12.

Programas y procesos para garantizar la disponibilidad de una plantilla cualificada

Iberdrola, como empresa que actúa en el sector eléctrico, necesita disponer de una plantilla cualificada adaptada a las necesidades específicas de este sector, con las competencias técnicas necesarias para llevar a cabo las tareas especializadas que este tipo de actividades requiere, tanto en los aspectos técnicos como de seguridad. En el indicador G4-LA10 del presente capítulo se detalla la información relativa a los programas de gestión de habilidades y formación que fomentan la empleabilidad de los trabajadores en la Compañía.

G4-LA1 Nuevas contrataciones y rotación media de empleados

Nuevas contrataciones	2014		2013	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Perímetro básico				
Por edad, en número				
Hasta 30 años	629	192	704	194
Entre 31 y 50 años	456	179	560	179
Mayor de 50 años	38	16	84	16
Por edad, en %				
Hasta 30 años	23,01	24,19	23,69	21,86
Entre 31 y 50 años	4,13	4,49	4,93	4,31
Mayor de 50 años	0,52	1,03	1,15	0,97
Total en número	1.123	387	1.348	389
Total en %	5,34	6,10	6,25	5,82
Perímetro ampliado				
Total en número	1.309	442	1.464	443
Total en %	5,75	6,44	6,27	6,16

Personal que sale de la Empresa	2014		2013	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Perímetro básico				
Por edad, en número				
Hasta 30 años	329	121	352	116
Entre 31 y 50 años	606	321	592	207
Mayor de 50 años	682	284	454	103
Por edad, en %³⁶				
Hasta 30 años	12,01	15,22	11,84	13,06
Entre 31 y 50 años	5,50	8,04	5,22	4,98
Mayor de 50 años	9,36	18,21	6,26	6,25
Por antigüedad, en número				
Hasta 10 años	849	360	901	306
Entre 11 y 20 años	172	181	116	56
Mayor de 20 años	596	185	381	64
Por antigüedad, en %³⁶				
Hasta 10 años	8,80	11,38	8,83	8,85
Entre 11 y 20 años	5,05	12,13	3,63	3,64
Mayor de 20 años	7,46	10,93	4,67	3,78
Total en número	1.617	726	1.398	426
Total en %	7,68	11,44	6,48	6,37
Perímetro ampliado				
Total en número	1.780	762	1.552	468
Total en %	7,82	11,13	6,65	6,49

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2014*, disponible en www.iberdrola.com.

G4-LA2 Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas.

Para los trabajadores de las empresas del *V Convenio colectivo*, Iberdrola Ingeniería y Construcción, ScottishPower, Iberdrola México y Elektro, que suponen un 74,62 % de la plantilla del perímetro básico, no existe diferencia alguna entre los beneficios ofrecidos a los empleados a tiempo parcial frente a los que se ofrecen a los empleados a tiempo completo.

³⁶ Sobre plantilla de ese grupo a cierre de año.

G4-LA3 Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

Bajas y reincorporaciones por maternidad/paternidad	2014		2013	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Perímetro básico				
Número de empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad	21.045	6.342	21.566	6.691
Número de empleados que han disfrutado del derecho a baja por maternidad/paternidad	422	458	147	406
Perímetro ampliado				
Número de empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad	22.752	6.845	23.329	7.203
Número de empleados que han disfrutado del derecho a baja por maternidad/paternidad	452	484	158	427

G4-LA4 Periodos mínimos de preaviso relativos 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 estos puedan actuar con las debidas garantías y cumplir así, si procediera, los plazos que la ley establezca.

EU15 Empleados con derecho a la jubilación en los próximos 5 y 10 años

Empleados con posibilidad de jubilarse	En los próximos 5 años (%)		En los próximos 10 años (%)	
	2014	2013	2014	2013
Perímetro básico	15,39	14,62	29,05	28,57
Perímetro ampliado	15,14	14,83	29,40	28,93

La información por categoría profesional y región se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2014*, disponible en www.iberdrola.com.

EU17 Días trabajados por los empleados de contratistas y subcontratistas que participan en actividades de construcción, operación y mantenimiento.

Para la realización de aquellas actividades que la Compañía considere necesario llevar a cabo en sus instalaciones mediante personal subcontratado, Iberdrola sigue el criterio de realizar contratos de prestación de servicios, en los que define el tipo de actividades a realizar, siendo las empresas contratistas las encargadas de asignar y gestionar los recursos necesarios para su correcta realización.

Para garantizar que las actividades subcontratadas se realizan de forma alineada con los valores del Grupo, las empresas subcontratadas:

__ Deben estar homologadas, según el proceso descrito en el apartado “Compras y relación con proveedores” del capítulo “Derechos Humanos” del presente informe, en el que se tiene en cuenta tanto su desempeño técnico como sus prácticas laborales, ambientales y sociales.

__ Deben cumplir los requisitos establecidos en las condiciones de contratación del Grupo, disponibles en www.iberdrola.com en las que se tienen en cuenta tanto los aspectos económicos y de calidad, como el desempeño ambiental, laboral, de salud y seguridad y de responsabilidad social.

En estas condiciones, las empresas subcontratistas gestionan sus recursos técnicos y humanos e Iberdrola supervisa las actividades de subcontratación realizadas, no considerando necesario el mantenimiento de estadísticas relativas al personal subcontratado, salvo en los aspectos relativos a la salud y la seguridad, dada su relevancia en el ámbito social al considerarse estos materiales, por lo que, en el presente documento no se incluye la información sobre el personal subcontratado requerida por los protocolos de GRI en los indicadores G4-11, G4-LA1, EU17 y G4-LA4.

EU18 Empleados de contratistas y subcontratistas que han recibido formación adecuada en materia de seguridad e higiene.

Las empresas subcontratadas por el Grupo deben cumplir los requisitos establecidos en las condiciones de contratación del Grupo Iberdrola, disponibles en www.iberdrola.com. Por ello, la Compañía considera que el 100 % de los empleados de dichas empresas, cualquiera que sea su categoría, ha recibido la formación adecuada en materia de seguridad e higiene.

Aspecto: Seguridad y salud ocupacional

Enfoque de gestión

Políticas y compromisos

La *Política de prevención de riesgos laborales*, aprobada por el Consejo de Administración de la Compañía, define los principios que deben inspirar las actuaciones en esta materia de las empresas del Grupo.

De forma complementaria, las empresas del Grupo disponen de planes de prevención de riesgos laborales y de procedimientos específicos que conforman un sistema de gestión para la prevención de

los riesgos laborales, implantado en dichas empresas y auditado externamente. En dicho sistema se desarrollan los principios que la Compañía ha adoptado para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y cumplir con las expectativas de mejora continua de la actividad en esta materia.

Los compromisos asumidos en materia de prevención son los siguientes:

__ Implantar la *Política de prevención de riesgos laborales*.

__ Integrar la prevención de riesgos en el sistema general de gestión de la Empresa, a través de la implantación y aplicación del *Plan de prevención de riesgos*.

__ Medir y controlar los resultados en seguridad y salud por medio de indicadores clave, de los que se informa periódicamente a los negocios.

__ Investigar todos los accidentes, y especialmente los accidentes e incidentes significativos, elaborando las conclusiones y recomendaciones de mejora pertinentes.

Objetivos

Para el ejercicio 2014, a nivel de Grupo se han establecido objetivos en materia de seguridad y salud basados en el control de indicadores, el seguimiento de la planificación anual y la implementación de sistemas de mejora continua.

También se han establecido objetivos particulares para los negocios como, por ejemplo, la obtención o el mantenimiento de la certificación OHSAS 18001, la creación de planes de mejora sobre los comportamientos seguros, así como la cuantificación de la detección de riesgos y de las medidas de control implantadas.

Responsabilidades

La responsabilidad esencial de la acción preventiva recae en la empresa y, por tanto, en su organización jerárquica, al corresponderle la incorporación de los criterios, pautas y políticas preventivas en todas sus actividades y decisiones y en todos los niveles de la organización con capacidad ejecutiva o de decisión.

Con objeto de asistir a la Empresa en este fin, existe una estructura organizativa en seguridad y salud que está constituida por un Área de Prevención de Iberdrola dentro de la Dirección de Recursos Humanos.

Por la importancia que se concede a la prevención de riesgos laborales, la aplicación de los principios preventivos debe ser llevada a cabo por cada una de las empresas adscritas al *V Convenio Colectivo*, tal como se recoge en su *Plan de prevención de riesgos laborales*.

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.

Todas las empresas del Grupo Iberdrola disponen de comités de seguridad y de salud laboral, bajo diferentes denominaciones, para establecer canales de consulta y participación con los representantes de los trabajadores en esta materia, realizar el seguimiento de indicadores y la planificación y tomar medidas para corregir deficiencias y mejorar el Sistema de seguridad y salud.

Políticas y requisitos en relación con la seguridad e higiene de los empleados propios y los empleados de los contratistas y subcontratistas

Los requerimientos exigidos a la plantilla en materia de seguridad e higiene vienen detallados en los convenios colectivos de cada una de las empresas, en los procedimientos que conforman el Sistema de gestión de prevención de riesgos laborales y en la normativa de carácter interno de las empresas del Grupo en España.

En lo que se refiere a contratistas y subcontratistas, las condiciones de contratación del Grupo, disponibles en www.iberdrola.com, especifican los requisitos que se exigen a las firmas que deseen participar en un proceso de compra. Además, las condiciones particulares en materia de prevención de riesgos laborales se recogen en el Plan de coordinación de actividades empresariales, que es también un documento contractual.

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. En el caso de España cuando vayan a realizar trabajos con riesgo eléctrico, sobre instalaciones eléctricas o en su proximidad, contarán con la formación indicada en el R.D. 614/2001.

__ Al presentar la oferta, el contratista debe facilitar un informe de la accidentalidad de los tres últimos años, especificando la del colectivo o sección dedicados a los trabajos ofertados o afines.

__ Durante la realización de la obra o servicio, el contratista debe adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones y las de las empresas con las que hubiese subcontratado.

__ El contratista será 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.

G4-LA5 Empleados representados en comités formales de seguridad y salud conjuntos (dirección-empleados).

En España, las empresas firmantes del *V Convenio Colectivo* cuentan con un Comité Central que coordina las actividades de los treinta y ocho comités locales de seguridad y salud a los que están asignados todos los centros de trabajo y unidades administrativas. En Iberdrola Ingeniería y Construcción existe un Comité Central de Seguridad y Salud y tres comités locales que se reúnen con periodicidad trimestral y donde son consultados con los representantes de los trabajadores todos los asuntos relacionados con la seguridad y salud de los trabajadores de la empresa.

En ScottishPower, el Comité de Gobierno de Seguridad y Salud es responsable de la estrategia general y de las líneas directrices en la materia. Está constituido por miembros del equipo directivo y por especialistas en seguridad y salud laboral. Tiene como soportes a la Junta de Seguridad y Salud y al Consejo de Seguridad y Salud. Además, cada negocio dispone de su propio Comité de Seguridad y Salud.

En Iberdrola USA, en todos los negocios hay comités para analizar las tareas que implican mayores riesgos. Los sindicatos y directivos se involucran en la seguridad y salud en el trabajo a través de su participación en dichos comités y reuniones periódicas de seguridad.

En el Negocio de Renovables de Estados Unidos de América, se mantienen reuniones periódicas de los comités de seguridad y salud locales y del Comité Central para analizar la actividad de todas las regiones, el estado de la salud y el cumplimiento de los objetivos sobre seguridad.

Iberdrola México dispone de una comisión mixta de seguridad e higiene en cada instalación, regulada por la norma mexicana NOM-029-STPS y por el convenio colectivo. Existe además un Comité de Seguridad (COSE), integrado por los jefes de seguridad y medio ambiente de cada instalación y coordinados por la Dirección de Generación.

En Elektro existe un Comité de Seguridad, constituido por miembros del equipo directivo y por especialistas en seguridad y salud laboral de los negocios.

En el ámbito de la prevención de riesgos laborales, el Grupo dispone de los siguientes mecanismos de evaluación y seguimiento, que van más allá de las exigencias legales en cada uno de los países en los que el Grupo está presente:

__ Los sistemas de gestión de la seguridad y salud laboral de las empresas del Grupo en España, Reino Unido, México, Brasil³⁷, además de las del Negocio de Renovables en Portugal, Hungría, Rumania e Italia, disponen de la certificación OHSAS 18001:2007.

__ En Estados Unidos de América, Iberdrola USA dispone de procedimientos y programas específicos y se está trabajando, también, en el desarrollo de un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales basado en la norma OHSAS 18001. Asimismo, en el Negocio de Renovables, la central térmica de Klamath ha alcanzado la más alta certificación disponible en este país, el OSHA VPP Star por la OSHA del estado de Oregón.

Empleados representados en comités de seguridad y salud (%)	2014	2013
Perímetro básico	95,52	96,81
Perímetro ampliado	94,58	96,83

La información por área geográfica y la descripción de los diferentes comités del Grupo Iberdrola se encuentran en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2014*, disponible en www.iberdrola.com.

37 La filial brasileña Elektro ha obtenido dicha certificación para un 50 % de sus empleados.

G4-LA6 Tipo de accidentes y ratio, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y sexo.

Accidentalidad en el personal propio³⁸	2014	2013
--	-------------	-------------

Perímetro básico

Número de accidentes	483	435
Con fallecimiento	1	0
Con baja	74	88
Sin baja	408	347
Número de fallecimientos	1	0
Número de días perdidos	4.700	3.587
Ratio accidentados con baja (IR)	0,31	0,36
Ratio enfermedades profesionales (ODR)	0,00	0,00
Ratio de días perdidos (LDR)	19,28	14,76

Perímetro ampliado

Número de accidentes	521	486
Número de fallecimientos	1	0
Número de días perdidos	7.375	4.223
Ratio accidentados con baja (IR)	0,39	0,46
Ratio enfermedades profesionales (ODR)	0,01	0,02
Ratio de días perdidos (LDR)	27,98	15,85

38 Metodología de cálculo de los indicadores (según criterio GRI):

__Ratio accidentados (IR) = (número de accidentes con baja*200.000)/horas trabajadas

__Ratio enfermedades profesionales (ODR) = (número de enfermedades profesionales/horas trabajadas)*200.000

__Ratio de días perdidos (LDR) = (días perdidos por accidente/horas trabajadas)*200.000

__Ratio de absentismo (AR) = (días perdidos absentismo/días trabajados)*200.000

Absentismo en el personal propio³⁸		
	2014	2013
Perímetro básico		
Número de bajas del año	18.777	27.640
Hombres	10.956	18.471
Mujeres	7.821	9.169
Número de jornadas perdidas	192.520	180.726
Hombres	131.310	125.104
Mujeres	61.210	56.622
Número de personas equivalentes	527,45	495,14
Hombres	359,75	342,75
Mujeres	167,70	152,39
Ratio de absentismo (AR)	6.319,76	5.807,57
Perímetro ampliado		
Número de bajas del año	21.189	31.280
Número de jornadas perdidas	204.786	192.830
Número de personas equivalentes	561,06	528,30
Ratio de absentismo (AR)	6.211,45	5.930,94

Además de los indicadores mencionados, en España se consideran relevantes el índice de frecuencia, el índice de gravedad y el índice de incidencia. En la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2014*, disponible en www.iberdrola.com, se facilita la información correspondiente a estos índices, así como la información por área geográfica.

38 Metodología de cálculo de los indicadores (según criterio GRI):

- _Ratio accidentados (IR) = (número de accidentes con baja*200.000)/horas trabajadas
- _Ratio enfermedades profesionales (ODR) = (número de enfermedades profesionales/horas trabajadas)*200.000
- _Ratio de días perdidos (LDR) = (días perdidos por accidente/horas trabajadas)*200.000
- _Ratio de absentismo (AR) = (días perdidos absentismo/días trabajados)*200.000

La accidentalidad y el absentismo del personal subcontratado se indican en el cuadro siguiente:

Accidentalidad y absentismo en el personal de contratas	2014	2013
Perímetro básico		
Número de accidentes	515	458
Con fallecimiento	1	1
Con baja	144	186
Sin baja	370	271
Número de fallecimientos	1	1
Número de días perdidos	4.304	5.109
Perímetro ampliado		
Número de accidentes	595	558
Número de fallecimientos	4	2
Número de días perdidos	7.773	11.374

G4-LA7 Empleados con alta incidencia o riesgo de sufrir enfermedades profesionales

La mayoría de las empresas del Grupo Iberdrola realiza un seguimiento preventivo de la salud de sus trabajadores mediante servicios médicos propios o contratados, responsables de vigilar su salud, a través de la realización de exámenes médicos periódicos.

En términos generales, la Compañía considera que en el desarrollo de sus actividades los trabajadores no están expuestos a enfermedades profesionales o relacionadas con el trabajo, que puedan considerarse de alto nivel de incidencia o de alto riesgo.

En las empresas del Grupo en España, en el año 2014, además de los reconocimientos periódicos, se ha continuado con el estudio de los riesgos psicosociales así como con diferentes patologías como enfermedades cardiovasculares y cáncer entre sus trabajadores.

Con respecto al VIH/SIDA, su incidencia es muy escasa y se trata de manera individualizada manteniendo un completo nivel de confidencialidad.

En el año 2014 se ha finalizado una campaña para prevenir el riesgo cardiovascular en los empleados de Iberdrola y sus familiares, que ha incluido cursos presenciales sobre este riesgo particular. Asimismo, los servicios médicos en España han llevado a cabo una campaña para la prevención de los tipos de cáncer más comunes. Se ha continuado la campaña de seguridad vial, iniciada en 2011 habiéndose realizado hasta finales de 2014 más de 2.100 evaluaciones.

Iberdrola tiene contratado para sus empleados, como complemento a la acción protectora de la Seguridad Social, una asistencia sanitaria a través de una o varias compañías aseguradoras privadas.

En la actualidad, algunas empresas del Grupo realizan programas de formación para entidades de interés social ajenas a la Compañía. Por ejemplo, en España se han impartido cursos para equipos de Protección Civil, cuerpo de bomberos de distintas comunidades y para asociaciones con alumnos en riesgo de exclusión social. Se ha colaborado con organismos oficiales en la impartición de cursos sobre seguridad y salud laboral.

ScottishPower ha desarrollado políticas y procedimientos, como parte de su actividad en materia de seguridad y salud laboral, que tienen por objeto garantizar, no solo el cumplimiento de la ley, sino el impulso de las mejores prácticas en materia preventiva en todos los niveles operativos.

Para reforzar la cultura preventiva, ScottishPower publica la revista *Wellbeing News*, con contenidos dirigidos a la prevención de riesgos para la salud de los empleados y sus familiares; en el año 2014 se ha orientado principalmente a los riesgos relacionados con enfermedades cardiovasculares, lesiones musculares y salud mental. En el mismo año, se ha trabajado en colaboración con The UK Cancer Research Organization para proporcionar a los empleados información sobre las causas potenciales del cáncer y la importancia de la detección precoz.

Iberdrola USA ofrece a sus empleados un seguro médico personal como un beneficio social. En el plano operativo, se ha ampliado el plan de actuación ante pandemias, para que incluya todas las enfermedades infecciosas, formando un Equipo de Supervisión de Pandemias y actualizando los procedimientos, al tiempo que continúa con sus planes de prevención de la gripe estacional y con los planes de información sobre salud para todos los empleados. El Negocio de Redes en Estados Unidos de América ha identificado importantes oportunidades de mejora con la implementación de programas de conducción segura.

El Negocio de Renovables en Estados Unidos de América ofrece a todo el personal un seguro médico como parte de sus beneficios, así como, vacunas antigripales, ferias de salud en las oficinas e instalaciones mayores.

En México, en 2014 se continuó la campaña Semana de seguridad, salud y medio ambiente con el fin de potenciar el cuidado por la seguridad de las personas y el medio ambiente. Este evento realizado en cada instalación fomenta, entre otras cosas, la adquisición de hábitos saludables de alimentación, actividades de ocio y deporte.

En Elektro se realizan campañas publicitarias y se preparan materiales formativos sobre el uso seguro de la electricidad. El servicio de salud de Elektro realiza acciones formativas con conferencias periódicas sobre primeros auxilios, alimentación equilibrada, ergonomía, etc. Además, realiza el seguimiento preventivo de la salud a través de exámenes médicos periódicos al 100 % de la plantilla.

G4-LA8 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos

Los órganos de coordinación y seguimiento de la implantación de criterios y procedimientos preventivos son las Juntas Coordinadoras de Prevención, en estrecha relación con el Servicio de Prevención Mancomunado de las empresas del *V Convenio Colectivo*.

Todos los centros de trabajo y unidades administrativas de las empresas firmantes del *V Convenio Colectivo* están asignados a comités locales de seguridad y salud. En total existen treinta y ocho

comités que coordinan sus actividades a través de un comité central, todos ellos 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 2014, 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.

En ScottishPower, la *Política de seguridad y salud laboral* recoge los principios de la Compañía para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y cumplir las expectativas de mejora continua de la actividad en esta materia. Asimismo la empresa dispone de un Comité de Gobierno de Seguridad y Salud, constituido por miembros del equipo directivo y por especialistas clave en seguridad y salud laboral de los negocios, con la responsabilidad de diseñar la estrategia general y las líneas de actuación en este ámbito. Además cuentan tanto con la Junta de Seguridad y Salud, que les proporciona apoyo técnico y asesoramiento, como con el Consejo de Seguridad y Salud, que actúa como foro para la consulta con los representantes de los trabajadores en los asuntos relacionados con este tema.

Los resultados en seguridad y salud son medidos y controlados a través de indicadores clave, analizados y de los que se informa periódicamente al Comité Ejecutivo del negocio.

En Estados Unidos de América, el Negocio de Redes ha mejorado la estructura de gestión de la seguridad, las metodologías de comunicación y el compromiso de supervisión durante el año 2014. Los planes de seguridad estratégicos para todos los negocios en Nueva York y Maine, utilizan una plataforma de mejora de la seguridad, que incluye procedimientos, normas y sistemas de gestión de la misma.

En el Negocio de Renovables, el proceso para desarrollar tanto las normas como la formación de seguridad y salud laboral es llevado a cabo por un comité compuesto por ejecutivos y personal de campo.

Iberdrola México dispone de una comisión mixta de seguridad e higiene en cada instalación, regulada por la norma mexicana NOM-029-STPS y por el convenio colectivo. Existe además un Comité de Seguridad (COSE), integrado por los jefes de seguridad y medio ambiente de cada instalación y coordinados por la Dirección de Generación.

Elektro dispone de un Sistema de seguridad y gestión de la salud que define procedimientos e instrucciones de trabajo y que está disponible en su intranet. La empresa también dispone de un *Comité mixto de Segurança e Saude* que garantiza la efectividad de las acciones y la comunicación de la prevención de riesgos como un valor presente en el desarrollo de todas sus actividades y parte de la cultura de empresa.

Respecto al resto de empresas participadas de Iberdrola en Brasil, el 81,84 % de los empleados disponen de comités mixtos de seguridad e higiene que se reúnen con periodicidad para tratar asuntos de mutuo interés relacionados con la evolución de la actividad preventiva.

Aspecto: Formación y educación

Enfoque de gestión

Políticas y compromisos

En la introducción de este capítulo se identifican las políticas que Iberdrola aplica en el ámbito de sus relaciones laborales. Para llevarlas a cabo de forma específica, los planes de formación de las empresas del Grupo establecen el marco conceptual en el que se integran todas las acciones formativas diseñadas para facilitar el cambio cultural de la empresa, contribuir a la expansión de la cultura corporativa, crear valor para la Compañía y favorecer el desarrollo sostenible de la Sociedad. Como complemento a estos planes se desarrollan programas concretos que se describen en los indicadores específicos de este apartado.

La formación ofrecida incluye, además de la necesaria para cumplir los requisitos legales, la que capacita a cada empleado para desarrollar las funciones de su puesto de trabajo, cubriendo sus objetivos de carácter personal. Los planes son validados por los responsables de los negocios y de la Dirección de Recursos Humanos.

Los compromisos adquiridos con la puesta en marcha de estos planes y programas se resumen a continuación:

- __ 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.

Objetivos y acciones específicas

En el ámbito de la formación, durante el año 2014 se han desarrollado actuaciones relevantes:

- __ Se ha continuado impartiendo e impulsando la formación necesaria para el *Proyecto STAR* sobre redes inteligentes y el *Proyecto 2020*, ambos del Negocio de Redes.
- __ Se ha seguido con la implantación del proyecto *OneHR*, para integrar la gestión de la formación y el desarrollo profesional a nivel internacional, unificando el modelo y los procesos aplicados.
- __ Se ha reforzado los recursos de desarrollo profesional dirigidos al colectivo de personas con potencial directivo. Entre ellos, destaca un programa MBA de alcance internacional sobre el sector de la energía.
- __ Se ha continuado con el proyecto de desarrollo del *Campus Iberdrola*.

En el ejercicio 2013 Iberdrola suscribió su adhesión a la *Estrategia de emprendimiento y empleo joven 2013-2016* del Gobierno de España, mediante un convenio firmado por la ministra de Empleo y Seguridad Social y el presidente del Grupo Iberdrola. En el marco de este acuerdo, Iberdrola ha incluido en 2014 dos de sus cursos en el catálogo de Especialidades Académicas para poder realizar su impartición, de una forma oficial, a personas sin cualificación específica, con el fin de fomentar la contratación de jóvenes en su primera experiencia profesional y facilitar la inserción laboral de colectivos desfavorecidos potenciando la contratación indefinida.

Iberdrola reconoce en su *Política de gestión del conocimiento* la importancia que el capital intelectual representa para la Sociedad. Al implantar esta política, cuyo objetivo es difundir y compartir el

conocimiento existente en la empresa, fomentando el aprendizaje continuo y el intercambio cultural, Iberdrola hace hincapié en que el capital intelectual de la empresa depende de las personas que la integran, de sus estructuras operativas y organizativas y de las relaciones internas y externas con todos los grupos de interés. Por ello, en Iberdrola el aprendizaje es permanente y continuo y está alineado con la estrategia del Grupo.

La *Política de gestión del conocimiento* se fundamenta en una serie de principios básicos de actuación, cuyo detalle puede ser consultado en www.iberdrola.com.

G4-LA9 Horas de formación

Empleados y horas de formación por categoría profesional	2014		2013	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Perímetro básico				
Número de empleados				
Equipo directivo	732	140	729	140
Mandos intermedios y técnicos cualificados	8.237	3.441	7.827	2.860
Profesionales de oficio y personal de apoyo	12.076	2.761	13.010	3.691
Horas de formación				
Equipo directivo	20.172	3.519	28.884	4.788
Mandos intermedios y técnicos cualificados	277.142	75.291	305.216	79.744
Profesionales de oficio y personal de apoyo	470.098	45.528	603.803	72.817
Promedio de horas por empleado formado				
Equipo directivo	30,95	30,76	49,15	45,49
Mandos intermedios y técnicos cualificados	37,00	27,21	44,42	37,54
Profesionales de oficio y personal de apoyo	39,83	25,20	48,11	25,84
Perímetro ampliado				
Número de empleados	22.752	6.845	23.329	7.023
Horas de formación	877.106	148.777	1.019.774	174.935
Promedio de horas por empleado formado	40,92	29,27	47,83	32,44

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2014*, disponible en www.iberdrola.com.

G4-LA10 Programas de gestión de habilidades y de formación continua

En febrero de 2014 se ha lanzado el tercer ciclo del programa Savia (modelo de desarrollo profesional basado en competencias generales y técnicas), dirigido al colectivo de técnicos. En esta ocasión se ha estrenado una nueva herramienta informática soportada por la solución SAP y desarrollada en el marco del proyecto *OneHR* que tiene como objetivo unificar todos los procesos de gestión de los Recursos Humanos, a nivel internacional.

En referencia a la formación destinada a profesionales con potencial de desarrollo directivo, durante el año 2014, se ha impartido el segundo curso del programa *MBA in the Global Energy Industry*, que es un programa *in company* que cuenta con participantes procedentes de España, Reino Unido, Estados Unidos de América, México y Brasil. El programa, de dos años y medio de duración, combina materias propias de un MBA con contenidos específicos del sector energético, y está acreditado por la Universidad Pontificia Comillas y la Universidad de Strathclyde. Además se han puesto en marcha diferentes módulos de formación en temas de gestión empresarial, para el colectivo de personas con potencial directivo.

El módulo virtual de acogida global, disponible en inglés, castellano y portugués, continúa accesible para todos los trabajadores del Grupo Iberdrola.

En el ámbito internacional, se ha seguido trabajando con las diferentes empresas del Grupo para compartir recursos y programas de formación y desarrollo, buscando sinergias. Se ha homogeneizado y sistematizado el catálogo de competencias, y utilizado la misma herramienta común dentro del programa *OneHR*, extendiendo dicho modelo a Estados Unidos de América y ScottishPower.

Estas vías de colaboración e intercambio internacional se han hecho extensivas también a ciertos contenidos relacionados con la formación técnica, acompañando los procesos de integración que se están llevando a cabo en los distintos negocios de Iberdrola.

En 2014 se han realizado varias sesiones de trabajo con ScottishPower, Iberdrola USA, Iberdrola México y Elektro principalmente, para intercambiar conocimientos, información y experiencias en los ámbitos de la formación y el desarrollo.

ScottishPower dispone de programas formativos específicos para mejorar las habilidades y competencias de todos sus empleados. La empresa mantiene un proceso de revisión del grado de desarrollo de los empleados (EDR), que evalúa el talento para detectar personas con alto potencial, definir planes de sucesión y establecer las necesidades de desarrollo de toda la plantilla.

Entre los programas formativos con los que cuenta ScottishPower, cabe destacar: *Into Leadership*, *Performance Management*, *Leading Change: making change work*, *High Performance Coaching*, *Positive Influencing* y *Building Resilience: Stress Management* y programas formativos técnicos.

Iberdrola USA dispone también de planes de formación para que sus empleados mejoren sus capacidades y puedan optar a puestos de mayor nivel. En esta línea y tras el éxito de su programa *DRIVE* ha puesto en marcha una versión del mismo para supervisores.

Iberdrola México ha continuado con su programa de desarrollo de las competencias, consecución de resultados y mejora continua, innovación y creatividad, iniciativa, comunicación e influencia, dirigido a su personal con potencial.

Elektro dispone de programas específicos para formar a sus trabajadores. En el año 2014, las iniciativas más destacadas han sido: formación en comunicación asertiva, desarrollo de liderazgo, Programa Generación Futura para profesionales con potencial y Gestión en Foco para desarrollar las habilidades necesarias para gestionar equipo.

Formación específica para directivos

La Dirección de Desarrollo de Directivos ha trabajado durante 2014 en la coordinación y supervisión del proceso global de gestión del talento en los distintos países y negocios.

Se ha continuado con el *Proyecto de desarrollo de liderazgo (LDR)* que, con la ayuda de un socio externo, tiene como objetivo evaluar las capacidades directivas contra el modelo de liderazgo del Grupo.

Se ha gestionado la formación y el desarrollo de los directivos a nivel mundial, a través de la Escuela de Dirección, y sus actividades más destacadas en 2014 han sido:

__ *Energising Leadership Program* impartido por ESADE Business School y dirigido a aquellos directivos menos consolidados en su función y/o pre-directivos de alto potencial.

__ *Global Leadership Program*, impartido por el IMD Business School. Este programa va dirigido a aquellos directivos consolidados y con recorrido dentro del Grupo.

__ En 2014 se ha impartido el segundo año *MBA in the Global Energy Industry*, acreditado por las universidades Pontificia de Comillas, y Strathclyde.

__ Iberdrola Ingeniería y Construcción ha continuado a lo largo de 2014 con su programa interno de *mentoring* dirigido a su personal clave y en el que miembros del equipo directivo actúan de mentores. Adicionalmente, ha puesto en marcha un taller sobre innovación y liderazgo.

__ Varios directivos de Elektro y de ScottishPower han participado en sus programas locales de *coaching*. ScottishPower ha continuado con los programas *Transition Coaching*, *Coaching for Leaders* y *Talent Dinners*.

__ En España se ha desarrollado una versión en castellano y con presencia de directivos locales del simulador estratégico de negocio.

__ En Iberdrola USA se ha continuado impartiendo el programa *DRIVE*, y ScottishPower ha continuado con el programa *Leadership Excellence*. Ambos programas se basan en los elementos del modelo de liderazgo de Iberdrola.

Otras acciones llevadas a cabo en 2014 con el equipo directivo han sido la celebración de jornadas, conferencias, talleres, etc.

Programas formativos	2014	2013
----------------------	------	------

Perímetro básico

Asistentes a cursos internos	6.712	1.974
Asistentes a cursos externos	1.420	1.523
Periodos sabáticos	0	0

Perímetro ampliado

Asistentes a cursos internos	6.925	1.974
Asistentes a cursos externos	1.701	1.523
Periodos sabáticos	0	0

La información cuantitativa por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2014*, disponible en www.iberdrola.com.

G4-LA11 Evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional de los empleados

Evaluaciones de desempeño y desarrollo	2014	2013
--	------	------

Perímetro básico

Número de empleados	27.387	28.257
Hombres	21.045	21.566
Mujeres	6.342	6.691
Empleados con revisiones de desempeño (%)	80,56	80,00
Hombres (%)	81,99	81,19
Mujeres (%)	75,79	76,17

Perímetro ampliado

Número de empleados	29.597	30.532
Empleados con revisiones de desempeño (%)	81,61	80,87

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2014*, disponible en www.iberdrola.com.

Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades

Aspecto: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres

Enfoque de gestión

Políticas y compromisos

En la introducción de este capítulo se identifican las políticas que Iberdrola aplica en el ámbito de sus relaciones laborales, entre ellas la *Política de igualdad de oportunidades y conciliación*, que promueve los compromisos de igualdad de trato entre hombres y mujeres y el apoyo a los trabajadores con capacidad disminuida, garantizando su ocupación efectiva.

El Grupo Iberdrola dispone de procedimientos para evitar cualquier discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, origen nacional, condición social, pertenencia a una comunidad indígena, discapacidad, salud, estado civil, embarazo, orientación sexual u otra condición de la persona que no guarde relación con los requisitos para desempeñar su trabajo.

Las empresas del Grupo, en los diferentes países en los que operan, promueven la igualdad de oportunidades, sin discriminación, respetan la diversidad promoviendo la igualdad efectiva entre hombres y mujeres en el acceso al empleo, formación, promoción y condiciones de trabajo, y prestan apoyo a los trabajadores con discapacidad, promoviendo su integración laboral. ScottishPower ha definido ocho políticas internas específicas en este campo e Iberdrola USA dispone de cinco similares.

Para hacer efectivo el principio de no discriminación, en España el *V Convenio Colectivo* especifica que, cuando haya trabajadores con capacidad disminuida, prestarán sus servicios en condiciones que garanticen la aplicación del principio de igualdad de trato y les aseguren progresar profesionalmente, accediendo a la formación programada para el resto de los trabajadores. Para conseguir la integración de estos trabajadores, se adoptarán las medidas adecuadas para la adaptación y accesibilidad del puesto de trabajo, en función de los requisitos y características del mismo y de las necesidades de cada situación concreta.

La *Política de igualdad de oportunidades y conciliación* incluye, entre otros, el principio de no establecer diferencias salariales por razón de sexo en la contratación del personal, e Iberdrola continuará promoviendo la igualdad efectiva entre hombres y mujeres en todos los ámbitos de la vida laboral.

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

Objetivos

A lo largo del año 2014, los principales objetivos en este ámbito se han concretado en:

— Continuidad en el proyecto implantado en el año 2012 *Vacaciones Solidarias Sao Paulo 2.0* para ayudar a jóvenes de entre 12 y 14 años a potenciar sus posibilidades, para que la inserción social y laboral sea una realidad a través de la formación.

__ Participación en la iniciativa Empresas por una sociedad libre de violencia de género en colaboración con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

__ En España, elaboración y difusión a la plantilla de un manual sobre la detección y prevención de la violencia de género, y de un manual sobre las ayudas a la Dependencia.

__ Acuerdo de colaboración entre el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad e Iberdrola sobre la adopción de medidas para aumentar la presencia de mujeres en puestos Directivos y Comités de Dirección.

__ Realización de jornadas de voluntariado nacionales e internacionales, destacando el día internacional del voluntariado, realizado conjuntamente en España, Reino Unido, Estados Unidos de América, México y Brasil.

__ En España, el desarrollo de programas de intercambio cultural para hijos de empleados; talleres prácticos sobre seguridad informática para jóvenes; jornadas *Día sin cole* y campamentos urbanos y residenciales.

__ Programas de intercambio cultural internacional entre hijos de empleados, dentro de los programas "Hello-Hola" y "Mi invitado".

__ En Reino Unido, ScottishPower se ha adherido a iniciativas tales como *Women In Renewable Energy Scotland (WiRES)* o *Think, Act, Report Initiative* para promocionar la carrera profesional de las empleadas o el *Business Disability Forum* para apoyar la diversidad funcional.

__ En Estados Unidos de América, se han realizado acciones tales como la colaboración con el proyecto *Troops to Energy*, o las alianzas con organizaciones a favor de minorías étnicas.

Acciones específicas

__ Principio de no discriminación: para hacer efectivo este principio, el *V Convenio colectivo* especifica que, cuando haya trabajadores con capacidad disminuida, se adoptarán las medidas adecuadas para la adaptación y accesibilidad del puesto de trabajo. Hasta el cierre de 2014 habían sido recolocadas 176 personas por estos motivos.

__ Plan Familia: este plan, puesto en marcha en 2008, tiene como objetivo facilitar la integración en el mundo laboral y social de familiares de empleados de las empresas del *V Convenio colectivo* con algún tipo de discapacidad. Hasta el año 2014, 90 familias se han beneficiado de esta iniciativa.

__ Acuerdos de donación: en España, Iberdrola tiene establecidos acuerdos de donación a entidades o fundaciones cuyo objeto social es la formación profesional, la inserción laboral o la creación de empleos a favor de personas con discapacidad. De forma complementaria, se han establecido contratos con centros especiales de empleo, superando la cuantía legalmente exigida sobre la inversión en medidas alternativas.

__ Servicio *Comunica*: en 2013 se puso en marcha este servicio de video-interpretación para atender las consultas y ofrecer un asesoramiento personalizado a los usuarios con discapacidad auditiva, como consecuencia de la renovación del acuerdo con la Confederación Nacional de Sordos de España, continuando con dicha colaboración a lo largo del año 2014.

__ Elektro Escuela inclusiva: este proyecto, puesto en marcha en 2009 en colaboración con instituciones sociales, prepara a las personas con discapacidad o con dificultades para su inserción en el mercado laboral. Algunos de los participantes en este proyecto acaban siendo contratados por la empresa al final del periodo de formación.

G4-LA12 Composición de los órganos de gobierno corporativo y de la plantilla

Empleados en plantilla	2014	2013
Perímetro básico		
Por sexo		
Hombres	21.045	21.566
Mujeres	6.342	6.691
Por tramo de edad		
Hasta 30 años	3.526	3.862
Entre 31 y 50 años	15.019	15.500
Mayor de 50 años	8.842	8.895
Por categoría profesional		
Equipo directivo	872	868
Mandos intermedios y técnicos cualificados	11.678	10.687
Profesionales de oficio y personal de apoyo	14.837	16.702
Número de empleados³⁹	27.387	28.257
Perímetro ampliado		
Número de empleados	29.597	30.532

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2014*, disponible en www.iberdrola.com.

Consejo de Administración	2014	2013
Por sexo		
Hombres	9	10
Mujeres	5	4
Por tramos de edad		
Hasta 30 años	0	0
Entre 31 y 50 años	2	3
Mayor de 50 años	12	11
Número de miembros	14	14

³⁹ El número total de trabajadores y la definición de los perímetros se encuentran en los apartados G4-9, G4-10 y G4-17 del presente informe.

Por razones de confidencialidad, para respetar los requisitos de la legislación vigente en cada país en cuanto a protección de datos de carácter personal, los sistemas de información de las compañías que componen el Grupo Iberdrola no reflejan su pertenencia a grupos étnicos, religiosos, ni ningún otro indicador de diversidad.

G4-LA13 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres

En el cuadro siguiente se refleja la relación de salario entre hombres y mujeres en los perímetros básico y ampliado y, aunque los datos del mismo pudieran sugerir una contradicción con el enfoque de gestión descrito anteriormente, las diferencias entre los salarios de hombres y mujeres son consecuencia de la evolución de la estructura de la plantilla, no como resultado de una política discriminatoria, dado que en cada categoría profesional se encuentran agrupados:

- __distintos niveles profesionales con diferente proporción entre hombres y mujeres, y
- __colectivos que pertenecen a distintas áreas geográficas, en distintas monedas y bandas salariales.

Relación de salario entre hombres y mujeres (%)	2014	2013
Perímetro básico		
Por categoría profesional		
Mandos intermedios y técnicos cualificados	108,97	109,07
Profesionales de oficio y personal de apoyo	98,87	94,30
Perímetro ampliado		
Por categoría profesional		
Mandos intermedios y técnicos cualificados	106,81	107,36
Profesionales de oficio y personal de apoyo	99,11	93,73

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2014*, disponible en www.iberdrola.com.

Aspecto: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores

Enfoque de gestión

G4-LA14 Nuevos proveedores evaluados siguiendo criterios de prácticas laborales

G4-LA15 Impactos negativos significativos en la cadena de suministro

El enfoque de gestión de las prácticas de aprovisionamiento del Grupo Iberdrola se describe en el indicador G4-12 “Descripción de la cadena de suministro” del presente informe.

Los nuevos proveedores son evaluados siguiendo dicho enfoque de gestión y sus riesgos significativos en prácticas laborales se gestionan a través de los procesos de calidad implantados y de las auditorías periódicas realizadas.

Aspecto: Procedimientos de reclamación sobre prácticas laborales

Enfoque de gestión

Los procedimientos y las herramientas de reclamación que Iberdrola pone a disposición de sus grupos de interés, así como los procesos de gestión de los mismos, se describen en el enfoque de gestión del aspecto “Mecanismos de reclamación por impacto social” del apartado “Sociedad” del presente informe.

G4-LA16 Reclamaciones sobre prácticas laborales

Adoptando el criterio de que, si se reciben demandas colectivas o plurales sobre un mismo asunto, estas demandas se consideran como una reclamación, en el ejercicio 2014 las empresas del perímetro básico han recibido 110 reclamaciones sobre prácticas laborales, de las cuales 87 se han resuelto en el mismo periodo. Adicionalmente, se han resuelto otras 14 reclamaciones pendientes de ejercicios anteriores.

C2.

Derechos humanos

Los aspectos que se analizan e informan en este capítulo son los siguientes:

Aspectos de la guía GRI-G4

(Se identifican con (*) aquellos aspectos que requieren información adicional según el suplemento sectorial del sector eléctrico)

Inversiones

No discriminación

Libertad de asociación y negociación colectiva (*)

Trabajo infantil

Trabajo forzoso

Prácticas de seguridad

Derechos de la población indígena

Evaluación de impacto en derechos humanos

Evaluación de derechos humanos en proveedores

Procedimientos de reclamación en materia de derechos humanos

Aspecto específico del Grupo Iberdrola

Iberdrola y el Pacto Mundial

Los perímetros de información utilizados en este capítulo están definidos en el apartado G4-17 del presente informe.

Enfoque de gestión específico de los derechos humanos

La Compañía tiene un compromiso explícito con la defensa de los derechos humanos, y se ha dotado de un conjunto de instrumentos que garantizan y promueven la protección y el respeto de los mismos, dificultando o impidiendo su conculcación. Para ello, las prácticas de la Compañía están 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 una *Política general de responsabilidad social corporativa*, cuyos principios son de obligado cumplimiento para todos los profesionales del Grupo, con independencia del lugar en el que desarrollen sus actividades. Asimismo, el Consejo de Administración también ha aprobado otras políticas, que resultan complementarias a esta en la defensa de los derechos humanos, como son la *Política de respeto de los derechos humanos*, que recoge el compromiso del Grupo con los derechos humanos y la *Política de compras* y el *Código ético del proveedor*, que impulsan el cumplimiento de la normativa vigente y del Pacto de las Naciones Unidas por parte de los proveedores.

Para llevar a la práctica esta cultura y junto a los instrumentos arriba referidos, Iberdrola dispone además de un *Código ético*, que regula los comportamientos en general de todos los profesionales del Grupo y, en particular, los relacionados con la defensa de los derechos humanos, estableciendo también mecanismos de control y de sanción disciplinaria en caso de incumplir con los preceptos recogidos en dicho código.

En la gestión de los derechos humanos, Iberdrola aplica los elementos de gestión que se describen en el apartado “Enfoque de gestión general” del presente informe.

Cada una de las sociedades del Grupo es responsable del seguimiento de las políticas aprobadas y de la aplicación de los principios de defensa de los derechos humanos. Estas políticas y otras también aprobadas por el Consejo de Administración de Iberdrola pueden ser consultadas en www.iberdrola.com.

Aspecto: Inversiones

Enfoque de gestión

En todas las actuaciones de Iberdrola, incluidas las inversiones, son de aplicación las políticas, códigos y procedimientos que rigen el funcionamiento de la Compañía. Por ello, Iberdrola tiene la confianza de que las inversiones que se realizan, se hacen bajo estrictos criterios de respeto a los derechos humanos, no teniendo constancia a través de los canales éticos establecidos al efecto de ningún tipo de actuaciones ni de origen interno ni externo, que hayan sido contrarias a estos derechos. En consecuencia, aunque los acuerdos de inversión que se llevan a la práctica no incorporen específicamente este tipo de cláusulas, todos ellos quedan protegidos por los procedimientos aplicados en la Compañía.

G4-HR1 Acuerdos de inversión y contratos que incluyen cláusulas de derechos humanos

En el ejercicio 2014, 17 proyectos han sido especialmente significativos: 3 en México, la unidad de ciclo combinado de Monterrey, la planta de Cogeneración Ramos Arizpe y el Ciclo Combinado Baja California III; en Brasil, 6 parques eólicos que se iniciarán a partir de 2016; 2 parques eólicos en Reino Unido y 4 acuerdos relativos a parques eólicos marinos del proyecto *Wikingen*. En España se han continuado desarrollando los proyectos *Plan Madrid*, para la compactación de subestaciones y desmontaje de líneas aéreas de alta tensión y *STAR*, para la implantación de redes inteligentes.

G4-HR2 Formación de empleados en derechos humanos

Los empleados de Iberdrola han sido informados de la existencia de las diferentes políticas aprobadas por el Consejo de Administración y del *Código ético* y todas las nuevas incorporaciones reciben, junto con su contrato, un ejemplar de dicho código. Este código se encuentra disponible en el Portal del empleado y en www.iberdrola.com, tanto para los empleados como para cualquier persona interesada en la materia.

Este año, se ha hecho partícipes a los empleados de una formación específica sobre derechos humanos y sobre igualdad, y en el conjunto del Grupo Iberdrola (perímetro ampliado) se han realizado más de 13.000 horas de formación en aspectos relevantes relacionados con derechos humanos. Dentro de esta formación cabe destacar que se ha puesto a disposición de los empleados del Grupo un curso específico de formación en derechos humanos *online*, que más de 960 empleados han superado con éxito durante el año 2014.

Aspecto: No discriminación

Enfoque de gestión

Iberdrola considera que la no discriminación es un concepto que puede gestionarse de forma coordinada con los de diversidad e igualdad de oportunidades, por lo que el enfoque de gestión se aborda en el capítulo “Prácticas laborales y ética del trabajo” en el aspecto “Diversidad e igualdad de oportunidades”.

G4-HR3 Incidentes de discriminación

Denuncias por incidentes de discriminación (nº)	2014	2013
Perímetro ampliado	4	13

En Estados Unidos de América se han recibido y analizado 4 incidentes por discriminación, habiéndose resuelto 2 y quedando otros 2 pendientes de resolución. En el resto de sociedades no consta ninguna denuncia o incidente por dicho motivo.

Aspectos: Libertad de asociación y negociación colectiva, trabajo infantil y trabajo forzoso

Enfoque de gestión

En aplicación de las políticas y compromisos descritos al comienzo del presente capítulo, Iberdrola adopta las medidas que ha considerado necesarias para garantizar que los trabajadores puedan ejercer sus derechos de libertad de asociación y de negociación colectiva en todos los países en que lleva a cabo sus actividades. Asimismo, dispone de las medidas necesarias para evitar el trabajo infantil, el trabajo forzado u obligatorio o la asignación de trabajos peligrosos a jóvenes.

G4-HR4 Centros de actividad y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan infringirse o estar amenazados.

G4-HR5 Centros de actividad y proveedores con un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil.

G4-HR6 Centros de actividad y proveedores con riesgo elevado de episodios de trabajo forzado o no consentido.

La Compañía ha llevado a cabo un análisis para la identificación de los principales centros de actividad en los que pudiera existir algún riesgo de conculcación de estos derechos. Para ello, se ha tomado como referencia el informe de 2014 de la Organización Internacional del Trabajo, titulado *Informe de la Comisión de Expertos en aplicación de convenios y recomendaciones*.

Se han considerado como países de riesgo aquellos que no han ratificado los convenios de trabajo forzoso (C029, C105), libertad sindical y negociación colectiva (C087, C098), y trabajo infantil (C138, C182); así como aquellos países a los que, habiendo ratificado dichos convenios, se les han formulado observaciones que ponen de manifiesto puntos débiles en la aplicación de los mismos.

Según este criterio, se han identificado 38 centros de actividad en países donde pudiera existir alguno de estos riesgos, representando un 30 % del total de los centros de actividad del Grupo. Además existen otros 25 centros ubicados en Estados Unidos de América, país que todavía no ha ratificado varios convenios de los indicados, aunque dadas las características socio-políticas de dicho país, Iberdrola considera que no existen riesgos de conculcación de estos derechos para los trabajadores del Grupo.

La información relativa a proveedores puede consultarse en el aspecto “Evaluación de derechos humanos en proveedores”, del presente capítulo.

Aspecto: Prácticas de seguridad

Enfoque de gestión

La *Política de seguridad corporativa* aprobada por el Consejo de Administración de Iberdrola y los procedimientos adoptados por la Dirección de Seguridad Corporativa son compatibles con las normas internacionales de derechos humanos y con las leyes de los países en los que la Compañía está presente. Con la certificación emitida por Aenor en 1999 y aún vigente, con base en la ISO 9001:2008, los protocolos de actuación están muy definidos e implantados. La contratación de los proveedores en materia de seguridad se lleva a cabo a través de la Dirección 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 con 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 continuo del mismo. A través de las auditorías realizadas al efecto, tanto internas como externas, se conoce el estado de la seguridad y de la participación 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 al estado de la seguridad.

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 corporativa* 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. 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.

G4-HR7 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en políticas o procedimientos en materia de derechos humanos relevantes para las actividades.

Personas que realizan actividades de seguridad (n°)	2014	2013
Perímetro básico		
Personal propio	90	90
Personal subcontratado	1.091	1.350

A finales del ejercicio 2014, Iberdrola cuenta en su plantilla con 90 personas para realizar actividades de seguridad y 88, es decir el 97,78 % de las mismas han recibido formación en derechos humanos.

Además, Iberdrola dispone de los servicios que le prestan firmas especializadas en esta materia, que se responsabilizan de impartir la formación específica que requieren sus profesionales para llevar a cabo las tareas encomendadas. En el ejercicio 2014, se ha contado con 1.091 personas subcontratadas para desarrollar este trabajo de las que 779 (71,40 %) han recibido formación en materia de derechos humanos.

Aspecto: Derechos de la población indígena

Enfoque de gestión

En aplicación del *Código ético* y de sus políticas corporativas, Iberdrola y sus empleados tienen el compromiso de respetar los derechos de las minorías étnicas y de los pueblos indígenas en los lugares en los que desarrollen su actividad. Para ello, se aplican los enfoques de gestión descritos al comienzo de este capítulo.

G4-HR8 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas.

En el ejercicio 2014 no se tiene constancia de actuaciones de Iberdrola que hayan supuesto la conculcación de derechos de comunidades indígenas. En algunas de las instalaciones de la Compañía se han producido o pueden producirse afecciones indirectas a este tipo de comunidades, a las que se busca dar soluciones adecuadas.

En Estados Unidos de América el funcionamiento de plantas eólicas podría afectar a diversas comunidades indígenas, con las que se establecen acuerdos de colaboración para adoptar las soluciones más convenientes, como son los casos de la comunidad india de Yakama en el Estado de Washington, la tribu de los indios Kumeyaay del proyecto *Tule Wind Project*, o la reserva de Umatilla que pueda verse afectada por el proyecto de construcción de *Montague*.

En Brasil, comunidades indígenas y *quilombolas* (grupo étnico local) como las Tapi-i y Takuary-ty o la comunidad indígena de Ilha de Boa Vista, sin acceso a redes de distribución, han sido beneficiadas con instalaciones fotovoltaicas, instaladas en base a los acuerdos de Elektro con el organismo brasileño Funai y con Eletrobras. También se ha llevado a cabo un proyecto social de reforestación con una comunidad indígena localizada en Eldorado. Celpe dispone de una subestación y de líneas de transporte instaladas en territorio indígena, en el municipio de Aguas Belas en Pernambuco, sin que se tenga constancia de incidentes relacionados con las mismas y Coelba tiene cuatro minifundios productivos solicitados por los propios poblados indígenas a los que afecta.

En este mismo país, en la central UHE Teles Pires, se ha identificado un riesgo relacionado con la calidad de las aguas, para lo que se ha puesto en marcha, como medida preventiva, el *Programa de Monitoramento Limnológico e da Qualidade da Água*, con el objetivo de registrar eventuales alteraciones de la calidad del agua, junto a otras medidas de control y mitigación. Dicho programa forma parte del Programa Básico Ambiental (PBA) de la central, que dispone además de doce estaciones para el monitoreo limnológico.

En la Central de Belo Monte, en mayo se registró un incidente en el que los indígenas se manifestaron contra la tardanza del consorcio en ejecutar el Plan básico ambiental seguido por FUNAI y por un comité compuesto por miembros de las comunidades indígenas para la realización de acciones que benefician 11 aldeas de la región.

Aspecto: Evaluación de impacto en derechos humanos

Enfoque de gestión

G4-HR9 Centros de actividad que han sido objeto de análisis o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.

La información relativa a centros de actividad analizados en derechos humanos puede consultarse en el indicador G4-HR4 /G4-HR5 /G4-HR6 del presente capítulo.

Aspecto: Evaluación de derechos humanos en proveedores

Enfoque de gestión

G4-HR10 Nuevos proveedores evaluados siguiendo criterios de derechos humanos

G4-HR11 Impactos de la cadena de suministro en los derechos humanos

El enfoque de gestión de las prácticas de aprovisionamiento del Grupo Iberdrola se describe en el indicador G4-12 “Descripción de la cadena de suministro” del presente informe.

Los nuevos proveedores son evaluados siguiendo dicho enfoque de gestión, y sus riesgos significativos sobre los derechos humanos se gestionan a través de los procesos de calidad implantados y de las auditorías periódicas realizadas.

Las condiciones de contratación del Grupo para la compra de equipos, materiales, obras y servicios, disponibles en www.iberdrola.com, y los contratos que actualmente se realizan para el aprovisionamiento de combustibles, 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.

De esta manera, los proveedores se comprometen con los principios de la responsabilidad social. Durante la vigencia del contrato, el proveedor permitirá que Iberdrola revise el grado de cumplimiento de los principios establecidos en los contratos y, si se detectan incumplimientos y no se adoptan planes correctores, la Compañía se reserva el derecho de cancelarlos. Durante el ejercicio 2014 Iberdrola no ha registrado a través de los canales establecidos al efecto incumplimientos de esta naturaleza en su cadena de suministro.

En los países en los que Iberdrola considera que puede existir riesgo de conculcación de derechos humanos, se han realizado aproximadamente el 10,7 % de las compras generales y en torno al 48 % de las compras de combustibles. Los criterios utilizados para la identificación de los países de riesgo han sido los mismos que los descritos en el indicador G4-HR4/G4-HR5/G4-HR6 del presente informe.

En el análisis más reciente, a cierre de 2014, el desglose para las compras de suministro general por países considerados de riesgo por los motivos antes expuestos, sería el siguiente:

Países considerados de riesgo en los que se han realizado compras	% de compras sobre el total
México	4,35
Brasil	3,60
China (*)	0,88
Honduras (*)	0,41
Canadá (*)	0,36
Rusia (*)	0,28
Kenia (*)	0,24

(*) Principalmente proyectos y suministros de Iberdrola Ingeniería y Construcción para terceros.

En la gestión de proveedores y durante el proceso de compras, las medidas adoptadas por la Compañía para proteger estos derechos se sustentan tanto en la *Política de compras*, el *Código ético del proveedor*, como en las cláusulas específicas en las condiciones de contratación que acompañan a los pedidos emitidos.

Durante el 2014, además, Iberdrola se ha adherido a la iniciativa *BetterCoal* que trata de promover los estándares de responsabilidad social corporativa en la cadena de suministro internacional de carbón y publicar información transparente al respecto sobre las operaciones de los principales productores.

Aspecto: Procedimientos de reclamación en materia de derechos humanos

Enfoque de gestión

Los procedimientos y las herramientas de reclamación que Iberdrola pone a disposición de sus grupos de interés, así como los procesos de gestión de los mismos, se describen en el enfoque de gestión del aspecto “Mecanismos de reclamación por impacto social” del apartado “Sociedad” del presente informe.

G4-HR12 Reclamaciones sobre derechos humanos

El indicador G4-HR3 del presente capítulo recoge los incidentes relacionados con la discriminación en el ejercicio 2014. En el resto de aspectos relacionados con los derechos humanos, la Unidad de Cumplimiento de Iberdrola no ha recibido a través de los canales éticos establecidos al efecto ninguna reclamación relativa a los mismos.

Aspecto específico del Grupo Iberdrola

Aspecto: Iberdrola y el Pacto Mundial

Enfoque de gestión

Iberdrola está adherida al Pacto Mundial desde el año 2002, adquiriendo el compromiso de apoyar, impulsar y difundir sus diez principios relativos a los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción, tanto en su propio ámbito como en su entorno de influencia. Durante estos años, la Compañía ha profundizado en el desarrollo de las políticas y prácticas propuestas por el Pacto y lo ha hecho público a través de su informe de sostenibilidad anual y su web corporativa.

Desde el año 2004, como socio fundador, la Compañía pertenece a la Asociación Española del Pacto Mundial (Asepam), hoy denominada Red Española del Pacto Mundial, y ha realizado los informes de progreso sobre el cumplimiento de los principios del Pacto, disponibles públicamente en la web de la Red Española del Pacto Mundial.

Durante el año 2014, Iberdrola ha realizado las siguientes acciones en relación con el Pacto Mundial:

- __ Presentación del Informe de progreso 2013 sobre el cumplimiento de los principios del Pacto.
- __ Participación en la Asamblea General Ordinaria 2014 de la Red Española.
- __ Participación, como vocal, en el Comité Ejecutivo de la Red Española.
- __ Participación en grupos de trabajo del Comité Ejecutivo.

En el año 2015, Iberdrola tiene previsto colaborar activamente en las actividades de la Red Española del Pacto Mundial, de forma similar al pasado ejercicio.

C3.

Sociedad

Los aspectos que se analizan e informan en este capítulo son los siguientes:

Aspectos de la guía GRI-G4

(Se identifican con (*) aquellos aspectos que requieren información adicional según el suplemento sectorial del sector eléctrico)

Comunidades locales (*)

Lucha contra la corrupción

Política pública

Prácticas de competencia desleal

Cumplimiento regulatorio

Evaluación de la repercusión social de los proveedores

Mecanismos de reclamación por impacto social

Aspecto específico del suplemento sectorial de GRI-G4 para el sector eléctrico

Planificación y respuesta ante desastres y emergencias

Aspecto específico del Grupo Iberdrola

Contribución de Iberdrola a la comunidad

Los perímetros de información utilizados en este capítulo están definidos en el apartado G4-17 del presente informe.

Aspecto: Comunidades locales

Enfoque de gestión

Comunidades locales

Iberdrola mantiene una estrategia de fuerte implicación con las comunidades en las que opera, con una aportación a la sociedad basada en las principales características de su propia actividad empresarial: suministro de un producto esencial como es la energía, fuertes inversiones en infraestructuras básicas, fomento de redes de proveedores locales, creación de puestos de trabajo cualificados, etc., teniendo la vocación de ser inversor a largo plazo en las economías donde está presente, con objeto de generar un valor económico y social sostenible.

El compromiso de Iberdrola en los países donde realiza sus actividades se materializa tanto mediante actuaciones sociales en colaboración con administraciones, instituciones y organismos de la sociedad civil, como con acciones de patrocinio y mecenazgo. La Compañía se implica en las comunidades locales donde opera a través de programas de actuación dirigidos al desarrollo socio-económico del entorno, la sostenibilidad energética, el arte, la cultura, la educación, la formación, la cooperación al desarrollo y la solidaridad.

Las actuaciones sociales en beneficio de las comunidades locales se llevan a cabo de varias formas complementarias:

__Directamente por Iberdrola, mediante la Dirección de Relaciones Institucionales Internacionales, que depende del Área de Presidencia.

__Directamente por las empresas filiales o participadas, en sus respectivas áreas de actuación.

__Las actividades de patrocinio y mecenazgo se realizan principalmente a través de la Fundación Iberdrola en España, la ScottishPower Foundation en Reino Unido, The Iberdrola USA Foundation en los Estados Unidos de América y el Instituto Elektro en Brasil.

__También existen otras dos organizaciones en Reino Unido con finalidad filantrópica: The ScottishPower Energy People Trust y The ScottishPower Green Energy Trust, que realizan actividades en el ámbito de sus competencias.

Intervención de las partes interesadas en el proceso de toma de decisiones

En el ámbito de actuación de Iberdrola, la planificación energética (fuentes de energía, tecnologías y necesidades a largo plazo) se lleva a cabo por los poderes públicos, siendo éste el ámbito institucional en el que los diferentes grupos de interés pueden tomar parte según los mecanismos establecidos en cada país. En estos procesos, Iberdrola adopta una posición activa, transmitiendo sus puntos de vista y poniendo a disposición de las administraciones sus conocimientos y experiencia.

Una vez seleccionada la infraestructura que se considera más adecuada, se tienen en cuenta los puntos de vista de las comunidades afectadas a través de procesos de consulta, que varían en función del país y el tipo de instalación. Todos estos procesos, incluidos en los estudios de evaluación de impacto de las instalaciones, están regulados y son condicionantes para la obtención de las autorizaciones de construcción y operación de las plantas y, con frecuencia, se completan con procesos llevados a cabo voluntariamente por la Compañía.

Así, durante la planificación y desarrollo de activos, se realizan consultas previas y se mantiene un diálogo activo con las comunidades afectadas y partes interesadas, para identificar y abordar sus preocupaciones o área de interés. En cada proyecto se mantienen relaciones con autoridades locales, comunidades y todos aquellos grupos relevantes para el mismo. La información sobre el desarrollo previsto se presenta a través de boletines, exposiciones, presentaciones, reuniones, página web de la Compañía, etc. También existen direcciones de correo electrónico para permitir a las comunidades locales la comunicación con la Compañía durante el proceso y en algunos casos se organizan días de información pública con este fin.

A título de ejemplo, se incluyen a continuación algunas de las actividades desarrolladas por Iberdrola en este ámbito:

__En el Negocio de Generación y Comercial, desde el inicio del proyecto hidroeléctrico del río Távoga en Portugal, se han establecido e implantado las actividades que conforman un plan de divulgación y comunicación del proyecto, que alcanza tanto a la Administración Pública como a universidades y otras entidades de interés local y regional, habiéndose realizado sesiones de exposición pública, publicación de información en la página web corporativa, e incluso la petición expresa de la opinión de los interesados vía correo postal; en Reino Unido se han establecido estrategias de comunicación para el desarrollo de las nuevas centrales de ciclo combinado de gas Damhead Creek y Cockenzie, que incluyen boletines informativos, exposiciones, reuniones, así como información a través de la página web de ScottishPower.

__En el Negocio de Redes, en los proyectos a gran escala se establecen diferentes acciones para informar a los grupos sociales afectados, más allá de las obligaciones legales de cada país. Así, por ejemplo: en España se realizan reuniones informativas a petición de diferentes colectivos sociales en las que se describen las características principales de la instalación planificada; en Reino Unido, ScottishPower dispone un foro de consulta “*The Stakeholder Liaison Group*” en las comunidades de Dumfries y Galloway (donde actualmente se está realizando una importante inversión para la modernización y ampliación de la red de transmisión), que asegura un enfoque abierto y constructivo para la identificación y análisis de cuestiones a subsanar en la definición de la línea; también en el proyecto de Mid Galloway se ha desarrollado un amplio programa de participación de la comunidad, teniendo en cuenta la posible afección a clientes vulnerables, como personas mayores, asegurando que tienen los servicios cubiertos durante las interrupciones de suministro; en Estados Unidos de América, donde actualmente se continúa con el proyecto a gran escala de mejora y ampliación de las infraestructuras de distribución del estado de Maine “*Maine Power Reliability Program*”, se han solucionado con éxito la mayoría de los incidentes surgidos gracias al proceso de resolución de conflictos establecido.

__En el Negocio de Renovables, desde el comienzo de la adjudicación de un nuevo proyecto, se informa a los distintos grupos de interés del desarrollo del mismo y de los beneficios que suponen las nuevas infraestructuras y su funcionamiento. Dentro de estas actividades pueden mencionarse: las visitas personales realizadas en Reino Unido a los residentes locales afectados por el desarrollo del proyecto, la difusión de un documento resumen en lenguaje sencillo y accesible describiendo el mismo; o las consultas que se realizan en Estados Unidos de América a las agencias federales de medioambiente y la implementación de sus recomendaciones.

__En la construcción de las centrales hidráulicas participadas en Brasil también se llevan a cabo este tipo de procedimientos de consulta, destacando por ejemplo, en la central de Belo Monte la realización,

desde el inicio del proyecto, de consultas y audiencias públicas, las cuales contaron con más de 8.000 participantes, así como 33 talleres de participación social para líderes comunitarios y líderes de opinión, varios miles de visitas de movilización social, más de 500 reuniones y la atención permanente de los canales de comunicación telefónica.

Gestión de los desplazamientos de la población

En el desarrollo de las infraestructuras eléctricas pueden existir determinados proyectos que impliquen desplazamientos de personas, que o bien residen en sus inmediaciones o se vean afectadas en sus actividades económicas. Si este caso se produce, Iberdrola analiza con las Administraciones Públicas las consecuencias económicas, ambientales y sociales de estos proyectos y, conjuntamente, se adoptan las medidas correctoras que se estiman adecuadas. Iberdrola considera que estos procesos son garantes para los intereses generales en aquellos países en que estos impactos se producen.

G4-SO1 Programas de desarrollo, evaluación de impacto y procesos de participación de las comunidades locales.
G4-SO2 Impactos negativos significativos sobre las comunidades locales

Evaluación de impacto

Iberdrola considera relevantes, en este aspecto, los impactos derivados de la puesta en servicio de plantas de generación de energía eléctrica. En los países en los que la Compañía promueve este tipo de instalaciones, la legislación vigente exige la realización de estudios de impacto sobre el medioambiente y la comunidad, que deben ser aprobados por las autoridades públicas competentes. Iberdrola considera estos estudios adecuados para salvaguardar los derechos de las comunidades, al incorporar los temas más relevantes para las zonas afectadas.

Estos estudios incluyen una evaluación del medio natural, en la que se analizan impactos ambientales como emisiones, vertidos, residuos, cambio de uso de suelo, cambios en la estética y calidad del paisaje, etc. y una evaluación del medio socioeconómico, que analiza aspectos demográficos como la evolución de la población en los municipios aledaños, sectores económicos presentes en la zona, infraestructuras básicas como las redes ferroviarias y de carreteras, y patrimonio histórico cultural, así como el aumento de la demanda de empleo en ciertos sectores, que se considera como un impacto positivo. Los impactos detectados en los diferentes tipos de instalaciones desarrolladas por Iberdrola son similares en los diferentes emplazamientos en los que se llevan a cabo, y ninguna de ellas destaca por tener impactos negativos significativos. Durante el proceso de tramitación de estos estudios, habitualmente se garantiza la consulta y participación tanto de las Administraciones Públicas afectadas como de las partes interesadas, estando sometida parte de la documentación del proyecto a información pública durante un plazo de tiempo, el cual varía en función de la legislación vigente en cada país. De este modo, en la definición del futuro proyecto se tienen en cuenta los puntos de vista de los grupos de interés consultados.

Estos estudios también contemplan las medidas preventivas y correctivas necesarias para la mitigación de los impactos identificados y, en caso de que sea necesario, se incluyen las partidas presupuestarias oportunas para cumplir los compromisos adquiridos.

Para concluir el proceso, se llevan a cabo programas de vigilancia para el seguimiento de los diferentes aspectos identificados. La efectividad de los programas se revisa a través de auditorías internas y

externas, así como por el equipo directivo. Por ejemplo, en el caso de las centrales nucleares, se elabora un Plan de vigilancia radiológica ambiental para el control y seguimiento de los impactos de la instalación durante su funcionamiento.

La mayoría de instalaciones disponen de un sistema de gestión integrado de calidad y medioambiente cuyo principal objetivo, además de contemplar el cumplimiento de la legislación ambiental, es promover la mejora continua de los resultados de las actividades de la organización en relación con el medio ambiente.

Para el cierre y desmantelamiento de las instalaciones, Iberdrola elabora la información y los planes de acuerdo a la normativa y lo comunica a los representantes de los trabajadores.

Programas de desarrollo de las comunidades locales

Iberdrola realiza diferentes tipos de acciones, con el objetivo de minimizar, mitigar y compensar los impactos socioeconómicos desfavorables que pudiesen originar sus instalaciones. Las comunidades locales se benefician de estas medidas, habitualmente establecidas y acordadas con las autoridades locales, como por ejemplo, la mejora de infraestructuras de comunicación, suministro de aguas o carreteras, iluminaciones públicas, creación de empleo directo e indirecto, cursos de formación para profesionales, actividades de apoyo a emprendedores, apertura de procesos de comunicación con los distintos grupos de interés, protección de la biodiversidad y la recuperación de los espacios, etc.

Destaca el desarrollo de nuevos proyectos de parques eólicos marinos (*offshore*), durante los cuales se tienen en cuenta aspectos socioeconómicos con el objetivo de no afectar a otras actividades económicas, especialmente a la pesquera. Para ello, regularmente se celebran reuniones con pescadores, involucrándolos en la toma de decisiones sobre las condiciones de seguridad para la pesca dentro del parque, así como sobre otros aspectos técnicos de la construcción del mismo. También se trabaja conjuntamente durante la elaboración de los estudios de evaluación del impacto sobre los recursos pesqueros y el establecimiento de medidas compensatorias. De forma adicional, la Compañía contribuye financieramente al desarrollo de proyectos de pesca sostenible.

También en la construcción de las centrales hidráulicas participadas en Brasil se planifican acciones para apoyar a los municipios, conforme a lo dispuesto en el *Plan Básico Ambiental*, en diferentes áreas como salud, educación, seguridad, turismo, etc. Por ejemplo, desde 2011 en la central de Teles Pires se desarrolla el *Subprograma de Monitorización Socioeconómica*, cuyo fin es el seguimiento continuo de indicadores sensibles a alteraciones en la demanda de servicios públicos e infraestructuras, como consecuencia de la implantación de la central, lo que permite evaluar la eficacia de las acciones de mitigación tomadas y solventar cualquier deficiencia. En la central de Belo Monte también se han llevado a cabo campañas de monitorización social desde 2011, abarcando a más de 6.000 familias, que han constatado un desarrollo significativo del índice de desarrollo familiar de los hogares, especialmente en las dimensiones de vivienda, acceso al conocimiento y trabajo.

Una descripción más detallada de estas acciones se puede encontrar en el aspecto “Impactos económicos indirectos”, del capítulo “Desempeño económico” del presente informe, así como en el último apartado del presente capítulo “Contribución de Iberdrola a la comunidad”.

EU22 Personas desplazadas, física o económicamente, y compensaciones concedidas

Actualmente, Iberdrola está desarrollando diferentes proyectos en Portugal y Brasil que implican desplazamientos de población:

__En la construcción del complejo hidroeléctrico del Tâmega, en Portugal, está previsto el desplazamiento de algunas familias y la ocupación de sendas y tierras de cultivo, cuya definición y cuantificación están en fase de evaluación y aprobación por el Estado Portugués. Las actividades necesarias de compensación se realizarán de acuerdo con el Plan de acción socio-económico y cultural y la metodología implementada relativa a la gestión y definición de desplazamientos y daños económicos a las poblaciones afectadas y en conformidad a la Ley de Expropiaciones de Portugal y la correspondiente Declaración de Utilidad Pública.

__En Brasil, algunos de los nuevos proyectos, tanto de aprovechamiento hidroeléctrico como de parques eólicos, pueden producir desplazamientos de la población o interferir en su actividad económica. Este impacto socio-ambiental es evaluado durante la preparación de los estudios de impacto ambiental, proponiéndose medidas compensatorias que se presentan y negocian con las partes interesadas.

Actualmente, la planta hidroeléctrica en construcción de Teles Pires, está ejecutando el *Plan básico ambiental*, que prevé la reubicación de la población afectada y las alternativas de indemnización mediante compensación económica o reasentamiento. En el ejercicio 2014 se ha compensado a una familia por desplazamiento y se ha indemnizado de forma amistosa a 125 propiedades afectadas por la formación del embalse. Los casos no amistosos o por deficiencia documental fueron juzgados y las respectivas indemnizaciones depositadas en los tribunales. Igualmente, se siguen llevando a cabo acciones de mitigación del impacto iniciadas en ejercicios anteriores como, por ejemplo, programas específicos para la rehabilitación y desarrollo de las actividades económicas locales, fomento de la actividad turística en los alrededores del embalse y programas de vigilancia y monitorización de la actividad pesquera y minera.

De igual manera, en el caso de la central de Belo Monte se están ejecutando las compensaciones socioeconómicas previstas en los estudios correspondientes y el *Plan de Ayuda a la Población Afectada*. Durante 2014 fueron reubicadas alrededor de 3.600 familias entre zonas urbanas y rurales, estando previsto el traslado de aproximadamente 2.000 familias más. En el proceso de reubicación se respetan los lazos familiares y vecinales, poniéndose a disposición de los vecinos la opción de mudanza vinculada. A las familias en situación de vulnerabilidad se les ofrecen servicios de atención social y psicológica, y de formación para la generación de empleo. Los nuevos barrios se están dotando de los equipamientos sociales de salud, educación, ocio y asistencia social para atender a la población. Con respecto a las actividades comerciales, en 2014 fueron compensados 327 negocios, y se llevó a cabo la capacitación de más de 1.500 personas.

En el caso de la central de Baixo Iguazu se ha compensado económicamente o reubicado en nuevas áreas de producción a 26 personas cuyas tierras de producción agrícola se han visto afectadas por la construcción de la central, estando prevista la indemnización o reubicación de alrededor de 500 familias más en los próximos dos años. Con la finalidad de ir dando las soluciones más adecuadas en cada caso, se dispone de una comisión formada por los municipios afectados, los sindicatos rurales, los propios afectados y la empresa.

Por otro lado, en el desarrollo del parque eólico Calango 6 se prevé la reubicación y compensación de cinco familias cuyas casas se verán afectadas, habiéndose alcanzado ya acuerdos con cuatro de las mismas.

Aspecto: Lucha contra la corrupción

Enfoque de gestión

El firme compromiso del Grupo en la lucha contra la corrupción y en el establecimiento de mecanismos para velar por la existencia de una cultura de prevención de irregularidades se refleja, entre otros, en el *Código ético* del Grupo así como en la *Política para la prevención de delitos y contra el fraude*, ambos aprobados por el Consejo de Administración.

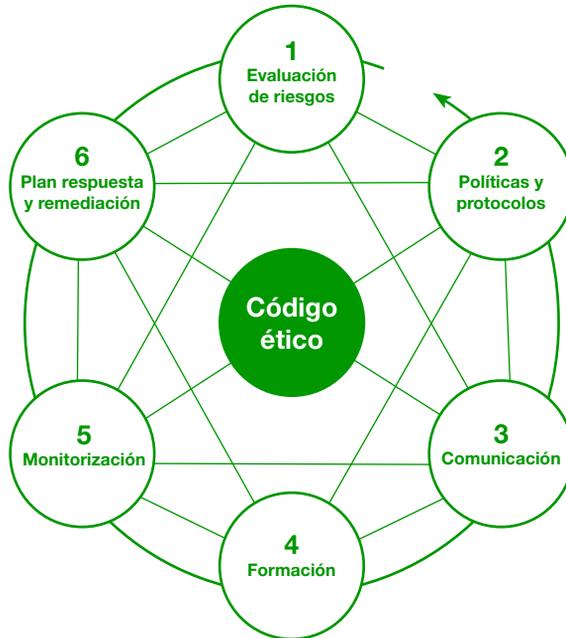
En el marco del Sistema de cumplimiento se desarrollan diversos programas que persiguen fomentar la actuación de la organización conforme a los más altos estándares de ética y de acuerdo a la normativa vigente. Entre estos programas impulsados por la Unidad de Cumplimiento, de acuerdo con las competencias que tiene asignadas en su Reglamento, se encuentran el *Programa de Prevención de delitos* y el *Marco de actuación global para el cumplimiento del Código ético en el Grupo*.

Para el desarrollo de la *Política para la prevención de delitos y contra el fraude*, la Sociedad ha instaurado, a través de la Unidad de Cumplimiento y demás órganos competentes, un programa específico y eficaz para la prevención de la comisión de delitos (como conjunto de medidas dirigidas a la prevención, detección y reacción ante posibles delitos), que se extenderá asimismo a la prevención y al control de otros fraudes, infracciones administrativas e irregularidades graves, todo ello en el marco del proceso de revisión y adaptación a los nuevos deberes impuestos por el Código Penal español tras su modificación por la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, sin perjuicio de la normativa aplicable en cualquier otra jurisdicción en la que la Sociedad desarrolle sus actividades.

Adicionalmente a lo anterior, la Unidad de cumplimiento impulsa el desarrollo y mantenimiento del marco de actuación global para el cumplimiento del *Código ético*, cuyo objetivo principal es fomentar una cultura de ética empresarial y transparencia, difundiendo el principio de “tolerancia cero” frente al fraude y promoviendo mecanismos y actuaciones para prevenir la corrupción y el fraude.

Este Marco de actuación es parte del Sistema de Cumplimiento, se articula sobre los mismos fundamentos y contiene los mismos elementos desarrolladores recogidos en el *Protocolo anticorrupción y para la prevención y corrección de conductas ilegales o fraudulentas de Iberdrola* que fue aprobado por la Unidad de cumplimiento en el ejercicio 2013.

El *Código ético* es la “*pie*dra angular” sobre la que se desarrolla el Marco de actuación, y actúa constantemente como elemento “*ins*pirador” del resto de elementos del mismo, que se reflejan en el siguiente gráfico adjunto:



Estos elementos incluyen: i) la evaluación periódica de riesgos, ii) el desarrollo y mantenimiento de normas y guías de actuación de los profesionales del Grupo sobre cuál es el comportamiento esperado, apropiado y adecuado, iii) la elaboración de planes de comunicación, difusión y formación para empleados y terceras partes con los que nos relacionamos y iv) mecanismos de control y detección así como reacción ante las situaciones que se desvíen de las pautas de conducta tolerables.

Todas las actividades que se desarrollan en el Grupo dentro de este marco, son monitorizadas de forma trimestral por la Unidad a través del “*Scorecard global de compliance*” en el que cada sociedad subholding y/o cabecera de negocio del Grupo reporta trimestralmente a la Unidad la evolución de una serie de indicadores de seguimiento definidos respecto a los principales elementos que conforman los programas de cumplimiento de las respectivas sociedades.

G4-SO3 Unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

Uno de los elementos principales del *Marco de actuación global para el cumplimiento del Código ético* es la realización de una evaluación periódica y continuada de los riesgos. Por ello, en base a la naturaleza de los negocios, procesos y países en los que el Grupo opera, se realiza una identificación y análisis de áreas que potencialmente pudieran suponer un desvío respecto a las normas de conducta

establecidas en el *Código ético* o aquellos factores susceptibles de exposición a actos irregulares o situaciones de corrupción o fraude.

En este contexto, la Unidad de Cumplimiento ha elaborado unas guías globales para la evaluación de riesgos de fraude y corrupción del Grupo que, traducidas a los tres idiomas principales, se han utilizado como referente metodológico en el proceso de evaluación en todo el Grupo. La evaluación se realiza por parte de la Unidad y direcciones de cumplimiento del Grupo, en sus respectivas sociedades, ámbitos de actuación y de acuerdo con su específico objeto y actividad. En la realización de las encuestas se han involucrado profesionales representantes de las áreas corporativas y negocios en los que el Grupo opera, que desempeñan funciones clave de la organización y con experiencia y conocimientos en los procesos de negocio.

Este análisis se toma como punto de partida para determinar las medidas de prevención y control más efectivas y permitir una adecuada asignación de recursos y esfuerzos hacia aquellas áreas o factores identificados con potencial riesgo. Por lo tanto, la evaluación de riesgos mencionada, representa la herramienta sobre la cual se desarrollan distintas actuaciones que se integran en el resto de elementos del *Marco de actuación global para el cumplimiento del Código ético*.

Análisis de los aprovisionamientos de suministros generales en países con riesgo de corrupción

Tras la publicación del Índice de corrupción según Transparencia Internacional 2014 (TI CPI 2014) se ha realizado un análisis de las compras realizadas por Iberdrola en países con riesgo de corrupción, cuyos resultados se recogen en el cuadro siguiente:

Riesgo de corrupción	% de compras en países Índice CPI 2014
Bajo	88,9
Medio	0,2
Alto	10,9

Los países con riesgo alto de corrupción en los que se han realizado compras a proveedores locales son principalmente México y Brasil.

Asimismo Iberdrola no ha realizado ninguna compra de suministro general en países sancionados por OFAC (*Office of Foreign Assets Control*).

En la gestión de proveedores y durante el proceso de compras, las medidas adoptadas por la Compañía para proteger este riesgo se sustentan tanto en la *Política de compras* o en el *Código ético del proveedor*, como en las cláusulas específicas incluidas en las condiciones de contratación que acompañan a los pedidos emitidos.

G4-SO4 Formación y comunicación de las políticas y procedimientos anticorrupción

El desarrollo de planes efectivos de comunicación y formación es uno de los elementos clave con los que cuenta el Sistema de cumplimiento de Iberdrola para la consecución de su objetivo primordial, que no es otro sino el de promover una cultura de ética empresarial y transparencia, así como prevenir conductas irregulares o fraudulentas.

En este contexto, la Compañía dispone de varias herramientas y procedimientos para promover la formación y sensibilización de su personal en materia anticorrupción. Destacan las políticas corporativas aprobadas por el Consejo de Administración comunicadas a toda la plantilla, así como el *Código ético*, que se entrega a los nuevos empleados a la firma del contrato; todo ello disponible tanto en la web corporativa como en la intranet del Grupo.

En esta línea, la Unidad de Cumplimiento tiene entre sus principales competencias promover la preparación e implementación de programas adecuados de formación, tanto presencial como *online* o por cualquier otro método que resulte apropiado, para los profesionales del Grupo en los deberes que impone el *Código ético* y la *Política para la prevención de delitos y contra el fraude*.

De esta forma, dentro de los planes anuales de actividad de la Unidad y Direcciones de Cumplimiento, a través de los cuales se materializa el *Marco de actuación global para el cumplimiento del Código ético*, se recogen planes específicos de formación y difusión.

A finales del ejercicio 2013 la Unidad, en coordinación con las sociedades *subholding* y/o cabecera de los negocios, desarrolló y difundió un curso *online* sobre el contenido del *Código ético* y la *Política de prevención de delitos y contra el fraude*. Este curso, continua disponible en tres idiomas (inglés, portugués y español) para todos los empleados a través del *Global e-Learning Platform* del Grupo y tiene como objetivo principal el promover los valores éticos y el principio de “tolerancia cero” hacia la comisión de actos ilícitos y situaciones de corrupción y fraude entre los profesionales.

A lo largo del ejercicio 2014, el Grupo ha continuado realizando diversas acciones de formación y comunicación, tanto de impacto global como local, cuyo objetivo principal es el fomentar una cultura de integridad, transparencia y de ética a lo largo de la organización. Cabe destacar entre otras: la formación específica en el *Código ético* dentro de los actos formativos presenciales impartidos en los centros de formación del Grupo, formación específica a ciertos colectivos de profesionales como la Dirección de Compras y actuaciones de formación y difusión al colectivo directivo sobre su papel clave en el desarrollo de una cultura de integridad en la organización.

Finalmente, las distintas sociedades del Grupo han realizado distintas actividades formativas y de comunicación relacionadas con los programas de cumplimiento que desarrollan y mantienen conforme a la regulación vigente en cada país.

G4-SO5 Incidentes de corrupción

La Unidad de Cumplimiento no tiene constancia de que se hayan producido resoluciones judiciales relacionadas con casos de corrupción durante el periodo de reporte. Tampoco se han registrado incidentes que hayan motivado la cancelación de pedidos o contratos con proveedores del Grupo.

Durante el ejercicio, han seguido su curso los procedimientos tramitados por el Banco Mundial en relación con la participación de una filial de la Sociedad (Iberdrola Ingeniería y Construcción) en unos proyectos de Albania en los años 2003 y 2004. Procedimientos que están a punto de concluir mediante un acuerdo con la mencionada Institución.

Por su parte, ha concluido el proceso penal que se seguía en Letonia, por medio de una *injunction* de la fiscalía y por tanto sin sentencia judicial, por actuaciones relacionadas con un exempleado de Iberdrola Ingeniería y Construcción, quien ha reconocido su exclusiva responsabilidad por los hechos objeto de investigación; por su parte, Iberdrola Ingeniería y Construcción ha aceptado que las conductas delictivas del exempleado, calificadas como tráfico de influencias, le pudieron reportar algún beneficio, en la medida en que resultó adjudicataria de determinado proyecto, todo ello aun cuando el exempleado actuó sin su conocimiento.

Aspecto: Políticas públicas

Enfoque de gestión

Iberdrola mantiene dos tipos de relaciones con los organismos reguladores:

_Relaciones dirigidas a conseguir que la regulación sea eficiente y permita un mercado en competencia en las actividades no sometidas a monopolio natural y una retribución suficiente para los negocios regulados. Para ello se mantiene un diálogo permanente y constructivo en el que se intercambian información, conocimientos y opiniones. De esta forma, Iberdrola conoce las inquietudes y propuestas de los organismos reguladores y les expone sus opiniones y puntos de vista en la legítima defensa de sus intereses, los de sus accionistas y sus clientes y usuarios. También participa activamente, tanto en las “consultas públicas” que realizan los organismos reguladores para recabar la opinión de los agentes implicados en los procesos previos a la revisión de la regulación o de definición de las políticas energéticas nacionales, como en los propios procesos oficiales de tramitación de la normativa y en el seguimiento de su aplicación.

Iberdrola, como criterio general, defiende los principios de buena regulación: proporcionalidad, eficacia y eficiencia, responsabilidad e independencia, consistencia y credibilidad y finalmente transparencia y claridad. En relación con asuntos concretos de la regulación energética defiende entre otras cosas:

- _Suficiencia tarifaria para las actividades reguladas.
- _Plena liberalización de las actividades destinadas a la generación y el suministro final, incluyendo la eliminación de las tarifas integrales.
- _Introducción de medidas de protección al consumidor vulnerable.
- _Internalización de todos los costes, incluidos los ambientales.
- _Promoción de las energías renovables y la eficiencia energética, de una forma compatible con los principios de mercado.
- _Garantizar la seguridad de suministro.
- _Constitución del mercado único europeo.
- _Un precio del CO₂ que proporcione una señal que incentive inversiones, tanto en generación de bajas emisiones como en medidas de eficiencia energética, que permitan avanzar en la descarbonización de la economía europea.

__Aportación de toda la información que requieren los organismos reguladores, tanto para el ejercicio normal de su actividad, como la demandada de forma coyuntural.

Además de las relaciones directas con los organismos reguladores, Iberdrola y las empresas de su Grupo participan en el proceso regulatorio a través de asociaciones empresariales nacionales e internacionales a las que pertenecen.

En relación con las actividades de *lobbying*, Iberdrola está inscrita en el Registro de Transparencia, creado por las instituciones europeas para dotar de la adecuada transparencia a las relaciones de estas instituciones con empresas, ONGs, asociaciones ciudadanas, grupos de reflexión, etc. Dicho registro ha sido creado por el Parlamento Europeo y la Comisión Europea, y el Consejo de la Unión Europea apoya la iniciativa. La ficha de Iberdrola en el registro se puede encontrar en: <http://ec.europa.eu/transparencyregister/public/consultation/displaylobbyist.do?id=41816938101-07>.

En sus actividades de influencia en las políticas públicas, Iberdrola USA ha realizado las contribuciones económicas indicadas en el registro norteamericano: <http://soprweb.senate.gov/index.cfm?event=selectfields>.

G4-SO6 Aportaciones a partidos políticos o a instituciones relacionadas

Iberdrola es una empresa con una posición neutral desde el punto de vista político. En el ejercicio 2014 ninguna de las empresas del Grupo, excepto en Reino Unido y Estados Unidos de América, ha contribuido a la financiación de partidos políticos o a organizaciones dependientes de los mismos.

Contribuciones a partidos políticos (€)	2014	2013
Perímetro ampliado		
Reino Unido	26.032	23.554
Estados Unidos	131.327	28.057
A nivel país	75.566	6.779
A nivel de estado federal	55.761	21.278
Otros países	0	0
Total	157.358	51.611

En Reino Unido, ScottishPower ha aportado un total de 26.032 euros, distribuidos entre distintos partidos de todo el espectro político del Reino Unido, para el patrocinio de conferencias y eventos, de acuerdo a la ley *Political Parties, Elections and Referendums Act (2000)*. Estas ocasiones constituyen una oportunidad importante para que el Grupo pueda presentar sus puntos de vista a todo el espectro político sobre una base no-partidista. Esta aportación no indica apoyo a ningún partido en particular.

En Estados Unidos de América, Iberdrola USA y sus empresas filiales CMP, NYSEG y RG&E han realizado aportaciones a candidatos y partidos políticos por un total de 97.717 euros, informando sobre las mismas de acuerdo a la legislación vigente. Del mismo modo, el Negocio de Renovables ha realizado aportaciones por un total de 33.610 euros. En ambos casos las aportaciones son de la Compañía y no incluyen las aportaciones adicionales voluntarias realizadas por los empleados.

Aspecto: Prácticas de competencia desleal

Enfoque de gestión

En aplicación del *Código ético*, el Grupo se compromete a competir en los mercados de forma leal y a no realizar publicidad engañosa o denigratoria de su competencia o de terceros. Asimismo se compromete a obtener información de forma legal, a impulsar la libre competencia en beneficio de los consumidores y usuarios y a favorecer la transparencia y las reglas de libre mercado, como se recoge en la *Política general de responsabilidad social corporativa* del Grupo.

En la aplicación práctica de la legislación aprobada, la propia complejidad de la misma pudiera dar lugar a interpretaciones que no fueran compartidas por otros agentes del mercado o por la propia autoridad regulatoria, generándose situaciones, como las descritas en el apartado G4-SO7, que requieren la intervención de los órganos judiciales competentes.

G4-SO7 Demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.

La Comisión Nacional de la Competencia dictó, en marzo de 2007, una resolución en la que se imponía a Iberdrola Generación, S.A.U. una multa de 38.710.349 euros, por supuesta infracción de abuso de posición dominante derivada del funcionamiento en régimen de restricciones técnicas del grupo 3 de la Central de Castellón y los grupos 4 y 5 de Escombreras. Contra esta resolución se interpuso recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional. Frente a la sentencia desestimatoria de la Audiencia Nacional se interpuso recurso de casación ante el Tribunal Supremo, que fue igualmente desestimado. El recurso de amparo interpuesto frente a esta desestimación fue inadmitido por el Tribunal Constitucional. Iberdrola Generación, S.A.U. interpuso recurso ante el Tribunal Europeo de Derechos Humanos el 4 de abril de 2013 sin que en 2014 se nos haya notificado ninguna resolución relativa al recurso.

Durante el año 2009 se resolvió el expediente sancionador incoado en 2007 por la Comisión Nacional de la Competencia, contra Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U., como consecuencia de la denuncia formulada por la comercializadora Céntrica Energía, S.L., (paralela a la presentada por dicha sociedad frente al resto de distribuidoras pertenecientes a grupos verticalmente integrados) por un supuesto abuso de posición de dominio en relación con el acceso masivo a su base de datos de puntos de suministro. La resolución, que impone una sanción de 15.000.000 euros, fue impugnada ante la Audiencia Nacional que desestimó el Recurso Contencioso-Administrativo presentado. Se ha interpuesto contra dicha Sentencia Recurso de Casación ante el Tribunal Supremo, en fecha 18 de junio de 2012, en el que se ha formulado escrito de oposición por parte de la Administración demandada y Céntrica Energía, S.L.U., quedando las actuaciones pendientes de señalamiento para votación y fallo.

En el 2010, Céntrica Energía, S.L. formuló demanda ante el Juzgado de lo Mercantil nº 1, de Bilbao, por la que reclamaba 11.900.000 euros por unos pretendidos daños y perjuicios, precisamente en base a la sanción anterior impuesta por la CNC, por un supuesto abuso de posición de dominio, por no haber permitido el acceso masivo a la base de datos de puntos de suministro. Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U. se opuso a esta demanda, en síntesis, por prescripción de la acción, y en todo caso, por haber cumplido rigurosamente con la normativa sectorial vigente y con el criterio establecido por la Comisión Nacional de Energía (o CNE) desde 2002 en esta materia. Con fecha 16 de julio de 2010 se dictó sentencia favorable a Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U., que estimó la prescripción. Recurrida de contrario esta sentencia en apelación ante la Audiencia Provincial de Vizcaya, con fecha 27 de julio de 2011 se ha dictado nueva sentencia confirmatoria de la anterior, apreciando igualmente la prescripción. Sin embargo, Céntrica Energía ha interpuesto recurso de casación ante la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo que ha dictado Sentencia de fecha 4 de septiembre de 2013, estimatoria de dicho recurso, rechazando la concurrencia de un supuesto de prescripción de la acción y disponiendo que vuelvan las actuaciones a la Audiencia Provincial de Vizcaya para resolución sobre el fondo del asunto. Como consecuencia de lo anterior, la Audiencia Provincial dictó Sentencia, de fecha 28 de marzo de 2014, desestimando íntegramente la demanda promovida por Céntrica Energía, S.L., entrando a resolver sobre el fondo del asunto y argumentando, entre otras cosas, que no ha quedado acreditada la relación causal entre la conducta seguida por la Sociedad distribuidora y los daños que se reclaman de contrario. Céntrica ha interpuesto en fecha 21 de mayo de 2014 recurso de casación contra la citada Sentencia, ante la Sala Tercera del Tribunal Supremo.

El 5 y el 6 de noviembre de 2009 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. Unesa impugnó la orden de la CNC que autorizó la inspección y el 22 de diciembre de 2014 se le notificó a Unesa la sentencia del Tribunal Supremo de fecha 10 de diciembre de 2014 que anulaba la Orden de inspección de la CNC y que declaraba la invalidez de las pruebas obtenidas en dicha inspección.

Por otra parte, la Comisión Nacional de la Competencia incoó el 24 de junio de 2009 un expediente sancionador, que se tramitó con el número S/0159/09, frente a diversas distribuidoras eléctricas (entre ellas Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U.) por una conducta consistente en impedir, restringir o falsear la competencia en el mercado nacional de suministro de electricidad. Como consecuencia de la inspección mencionada en el párrafo anterior, Unesa fue imputada en el expediente sancionador. Adicionalmente, el 30 de abril de 2010 la Dirección de Investigación de la Comisión Nacional de la Competencia acordó ampliar la incoación del expediente a, entre otras, Iberdrola, S.A. por una existencia de estrategia de coordinación en el sector eléctrico tendente, entre otros, a la obstaculización del cambio de comercializador de electricidad.

El pasado 13 de marzo de 2011 se notificó a la Compañía la resolución sancionadora de este expediente, que impuso a Iberdrola, S.A. una sanción de 21.612.000 euros. Esta resolución fue recurrida ante la jurisdicción contencioso-administrativa y se halla en estado de suspensión por un posible *bis in idem* con respecto a las sanciones impuestas a las distribuidoras también por ese motivo. Una vez conocida la sentencia del Tribunal Supremo de 10 de diciembre de 2014 a que se ha hecho referencia, Iberdrola, S.A. la ha presentado a este recurso, solicitando su estimación y la declaración de nulidad de la resolución sancionadora por falta de pruebas.

Por otra parte, durante 2013 continuó tramitándose el procedimiento previsto en el artículo 88, apartado 2, del Tratado CE abierto por la Comisión Europea contra España (Ayuda Estatal C3/2007) en relación con la posibilidad de que el sistema de tarifas reguladas de electricidad pueda ser considerado como ayuda estatal prohibida por el Tratado de la que serían beneficiarios, por un lado las empresas consumidoras finales y, por el otro, los distribuidores de electricidad. En dicho procedimiento, instado tras denuncia de las entidades Céntrica, P.L.C. y Céntrica Energía, S.L., se presentaron sendos escritos de observaciones tanto de la Unesa, como de Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U., centrándose la defensa en el carácter absolutamente regulado de la actividad de distribución eléctrica en España y en la inexistencia de ventaja alguna para los distribuidores en relación con los comercializadores libres de electricidad, en definitiva considerando la no concurrencia de ayuda estatal prohibida a favor de los primeros. En este expediente, que se circunscribe únicamente al ejercicio 2005, se espera un resultado definitivo favorable que declare la inexistencia de ayudas ilegales en lo que a las empresas distribuidoras de electricidad se refiere.

Además de las denuncias ante la CE, Céntrica ha interpuesto diversos recursos solicitando la nulidad de las disposiciones tarifarias nacionales que reconocen los déficits de las actividades reguladas en la medida que en ellas no se reconocen déficits similares a la actividad de comercialización. Tanto el Tribunal Supremo como la Audiencia Nacional han acordado aplazar los señalamientos para votación y fallo de los citados recursos, hasta conocer la resolución de la Comisión Europea que ponga término al procedimiento sobre Ayuda Estatal C 3/2007, incoado a raíz de la denuncia de Céntrica.

El 24 de febrero de 2012 nos fue notificada la resolución sancionadora del expediente S/0213/10 de la Comisión Nacional de la Competencia, que impone solidariamente a Iberdrola, S.A., Iberdrola Generación, S.A.U. e Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U. una sanción de 10.685.000 euros por una infracción grave de falseamiento de la competencia por actos desleales consistente en el traspaso de contratos desde la comercializadora de último recurso a la comercializadora libre, sin recabar el consentimiento expreso del consumidor exigido por la normativa sectorial. En diciembre de 2013 fue notificada la sentencia desestimatoria del recurso contencioso-administrativo interpuesto por las tres sociedades frente a la resolución sancionadora. El 26 de diciembre se presentó el escrito de casación frente a la sentencia desestimatoria sin que a lo largo de 2014 se nos haya notificado la sentencia resolutoria del recurso de casación.

En el resto de sociedades del Grupo Iberdrola no se han registrado casos relacionados con prácticas monopolísticas o en contra de la libre competencia.

Aspecto: Cumplimiento normativo

G4-SO8 Multas significativas y sanciones no monetarias

Seguindo el protocolo técnico para este indicador, se incluyen las multas y sanciones adicionales a las señaladas en los indicadores G4-EN29 y G4-PR9, con los importes indicados en el cuadro siguiente:

Multas significativas y sanciones no monetarias ⁴⁰	2014	2013
Multas impuestas (€)	17.022.140	15.345.304
Sanciones no monetarias (nº)	8	12
Casos a través de mecanismos de arbitraje o similares (nº)	1	1.724

Del importe total, en España se han impuesto multas por 14.992.125 de euros, las más significativas de las cuales corresponden a las centrales nucleares participadas, 13.436.163 de euros, por presunta reducción de la capacidad de producción, por incumplimiento del Manual de garantía de calidad y de la Disposición Transitoria Única de la Ley 24/1964, de 29 de abril, sobre Energía Nuclear y por pérdida de trazabilidad en el control de fuentes radiactivas en desuso.

En Brasil se han impuesto 2.005.099 de euros, siendo significativos 1.876.538 de euros correspondientes a Elektro por multas de carácter fiscal.

En Reino Unido se han recibido 24.916 euros de multa, principalmente por incumplimiento de los objetivos establecidos en trabajos de creación de infraestructuras.

En el resto de países donde opera la Compañía no se han impuesto multas durante el ejercicio 2014.

Se han recibido también 8 sanciones no monetarias, en relación a aspectos de carácter laboral y administrativo, no considerados significativas por la Compañía.

Aspecto: Evaluación de los impactos de los proveedores en la sociedad

Enfoque de gestión

G4-SO9 Proveedores evaluados siguiendo criterios de impacto social

G4-SO10 Impactos sociales de la cadena de suministro

El enfoque de gestión de las prácticas de aprovisionamiento del Grupo Iberdrola se describe en el indicador G4-12 “Descripción de la cadena de suministro” del presente informe.

⁴⁰ Se incluyen las multas, sanciones y arbitrajes correspondientes al perímetro ampliado del informe, excepto las de carácter laboral, que son las del perímetro básico, al no disponerse de la información complementaria correspondiente.

Los nuevos proveedores son evaluados siguiendo dicho enfoque de gestión y sus riesgos significativos en relación a sus impactos en la sociedad se gestionan a través de los procesos de calidad implantados y de las auditorías periódicas realizadas.

Transparencia en el proceso de compras de suministro general

En aplicación de las políticas de la Compañía, la Dirección de Compras promueve, en el área de su responsabilidad, la igualdad de oportunidades, aplicando criterios de objetividad e imparcialidad en las relaciones con proveedores, promoviendo la publicidad y concurrencia de los procesos de selección, dentro de criterios de eficiencia de gestión.

Periódicamente, el proceso de compras es auditado tanto internamente como por entidades externas, no habiendo “no conformidades” en el ejercicio. Las recomendaciones y oportunidades de mejora que surgen durante estas revisiones son analizadas y puestas en marcha, con objeto de mantener una mejora continua en los procesos.

Diálogo con proveedores

La Dirección de Compras realiza periódicamente una encuesta entre los proveedores del Grupo Iberdrola, en todos los países en los que se realizan estos procesos. En la edición de 2014 se ha enviado la encuesta a un conjunto representativo de proveedores del Grupo: 2.516 proveedores, siendo la participación del 49,6 %. La valoración global de dicha encuesta se recoge en el cuadro siguiente:

Encuesta de satisfacción del proveedor	4ª Edición	3ª Edición	2ª Edición	1ª Edición
Valoración (sobre 10)	8,00	7,74	7,57	7,56

Principales iniciativas realizadas con los proveedores de materiales, equipos, obras y servicios durante el ejercicio 2014

Iberdrola dispone del modelo *Scoring RSC* para evaluar a sus proveedores en materia de responsabilidad social, cuantificando su posición relativa en función de la gestión que los proveedores realizan en términos de responsabilidad social, de tal manera que exista un criterio diferenciador a la hora de licitar o contratar con ellos. En 2014, la Dirección de Compras ha extendido el *Scoring* de RSC a todos los ámbitos geográficos (anteriormente se disponía del modelo únicamente para proveedores de España), obteniendo el siguiente resultado:

Modelo Scoring RSC en proveedores⁴¹

Nivel de clasificación	2014	%	2013	%
A+	360	27	324	27
A	757	57	710	59
B	209	16	168	14
Perímetro básico	1.326	100	1.202	100

De los proveedores analizados, 323 (frente a los 312 de 2013) están adheridos a diversas iniciativas internacionales de responsabilidad social corporativa o siguen códigos de buenas prácticas de su sector.

En el ejercicio se han llevado a cabo 77 auditorías sociales a proveedores con pedido en el año. Los proveedores con no conformidades en el proceso disponen de un plazo determinado para subsanar las deficiencias halladas.

Por otro lado, durante 2014 el volumen contratado a Centros Especiales de Empleo (con el fin de ayudar y colaborar con el colectivo de personas con discapacidad) ha alcanzado los 3,1 millones de euros.

En 2014 se han enviado más de 220 escritos a proveedores para incitarles a que se certifiquen en las áreas de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales.

En Iberdrola USA destaca el *Programa de diversidad en proveedores*, que prima los suministros gestionados por minorías (empresas propiedad de mujeres o de veteranos de guerra, negocios ubicados en zonas degradadas, negocios propiedad de personas marginadas, etc.). En 2014 se ha intensificado la línea de trabajo con los principales proveedores para aplicar el programa en la cadena de subcontratación.

En mayo de 2014, Elektro celebró la décima edición del *Premio al suministrador*, evento que es ya una tradición y una referencia en el sector eléctrico brasileño, y cuyo objetivo es la mejora de la colaboración entre las partes, la difusión de mejores prácticas y el aumento de la competitividad. Esta edición contó con la participación de más de 200 suministradores de la filial. Asimismo, en Elektro se ha elaborado el *Programa de desarrollo de pequeños proveedores*, orientado a desarrollar nuevas competencias y habilidades en pequeñas empresas proveedoras para incrementar su potencial y capacidad.

Para obtener información adicional sobre la relación y gestión de Iberdrola con sus proveedores puede consultarse en la web corporativa el *Informe periódico de compras y gestión con proveedores*, una nueva iniciativa que formaba parte del Plan de Responsabilidad Social Corporativa 2013-2014 del Grupo en el ámbito de la gestión de la cadena de suministro.

⁴¹ Proveedores con pedido en el año. A+: proveedores por encima de la media, A: proveedores en la media y B: proveedores por debajo de la media.

Aspecto: Mecanismos de reclamación por impacto social

Enfoque de gestión

El desarrollo de esquemas de relación de la Compañía con sus grupos de interés y el mantenimiento de vías fluidas de comunicación con los mismos constituyen objetivos relevantes, a los que Iberdrola dedica numerosos recursos, según se describe con más detalle en los apartados G4-18 a G4-27 del presente informe.

La atención a las reclamaciones que puedan surgir de los diferentes actores sociales, potencialmente afectados por las actividades de la Compañía, es una parte de los esquemas de relación desarrollados con los grupos de interés, que se gestionan de la forma que se describe a continuación:

__En la página de inicio de www.iberdrola.com, en los apartados “Sociedades del Grupo” y “Contacta” se puede llegar, mediante un sistema ordenado de navegación, a las diferentes vías de contacto que las diferentes empresas del Grupo mantienen en los países en los que operan, siendo dichas empresas las directamente responsables de su atención y gestión. En el caso de la empresa matriz, Iberdrola, se identifican diferentes canales, tanto postales como telefónicos o telemáticos, que permiten múltiples posibilidades para ponerse en contacto con la Compañía, gestionados directamente por las organizaciones responsables de mantener dichas vías de contacto.

__En el ámbito de las actuaciones empresariales con impacto específico sobre el medio ambiente, las relaciones laborales, los derechos humanos, las comunidades locales, la competencia o el poder de mercado, los grupos de interés de la Compañía disponen de los canales descritos en el párrafo anterior para poder transmitir sus reclamaciones, las cuales serán atendidas siguiendo los procedimientos internos establecidos.

__Para poder atender de forma específica los comportamientos contrarios a la ética o aquellos que pudieran dar lugar a situaciones de fraude o de corrupción en cualquiera de sus formas, se dispone de varios mecanismos específicos: el Buzón ético, el Buzón ético del accionista y el Canal de comunicación con la Comisión de Auditoría y de Supervisión del Riesgo, mediante los que empleados y accionistas pueden canalizar denuncias o reclamaciones con las garantías de resolución y de confidencialidad que estos mecanismos requieren para ser efectivos.

G4-SO11 Reclamaciones sobre impactos sociales

La Unidad de Cumplimiento no tiene constancia de que se hayan producido resoluciones judiciales sobre impactos sociales en el ámbito de la lucha contra la corrupción.

Aspecto específico del sector eléctrico

Aspecto: Planificación y respuesta ante desastres y emergencias

Enfoque de gestión

Como en cualquier actividad industrial, tanto en las centrales de generación como en las redes eléctricas pueden darse situaciones de riesgo para las propias instalaciones o para el público en general, bien por accidente o por pérdida del suministro eléctrico.

Ante situaciones de esta naturaleza, las empresas filiales y participadas del Grupo Iberdrola disponen de mecanismos, procedimientos y planes para tratar de minimizar sus consecuencias, en los que se establecen medidas preventivas conjuntamente con las autoridades locales, programas de entrenamiento y formación permanente del personal, tanto propio como subcontratado, y simulacros periódicos con auditorías *in situ*.

El Negocio de Generación y Comercial cuenta con diferentes procedimientos documentados para la gestión de las emergencias en sus instalaciones, entre los que se encuentra el procedimiento *Organización de respuesta ante emergencias* (ORE), que involucra a personal de todos los niveles y entra en funcionamiento frente a emergencias que pongan en riesgo los activos de la Compañía o a sus trabajadores. En Reino Unido, dispone también de un Sistema de gestión de continuidad del negocio, para la gestión y minimización de situaciones de emergencia, certificado bajo la norma ISO 22301 y auditado externamente.

Por su parte, las centrales nucleares disponen de planes de emergencia específicos, para garantizar la operatividad de los sistemas de emergencia y la seguridad de los empleados y del público, que contemplan tanto un *Plan de emergencia exterior* (PEN), competencia de las autoridades públicas, como un *Plan de emergencia interior* (PEI), cuyo cumplimiento es responsabilidad de las empresas propietarias de la central. El PEI es conocido por las autoridades y ayuntamientos de la zona, que intervienen en su aprobación y comprueban su efectividad mediante simulacros de emergencia anuales, supervisados por el Consejo de Seguridad Nuclear (CSN). Además, se cuenta con el *Plan básico de emergencia nuclear* (PLABEN), que establece una *interface* como instrumento de coordinación entre ambos planes.

Otro ejemplo en la gestión de emergencias es la colaboración de la Compañía con los responsables de la operación de los sistemas eléctricos nacionales y de las interconexiones entre países, para hacer frente a la posibilidad de un fallo de suministro a nivel global. Los operadores del sistema son los responsables de garantizar el funcionamiento fiable y seguro del mismo y la reposición del servicio tras incidentes severos, de forma controlada y en el menor tiempo posible. Para ello establecen planes y procedimientos pormenorizados que determinan las responsabilidades y pautas de actuación por zonas geográficas. Paralelamente, la Compañía realiza pruebas en sus instalaciones para asegurar que, ante una caída de la red, los principales centros generadores pueden reiniciar la producción.

A su vez, el Negocio de Redes dispone de diversos planes y procedimientos de gestión para afrontar estas situaciones, como el *Plan de emergencias eléctricas* de la filial NYSEG de Iberdrola USA o el *Plan de emergencia del centro de operación* de Elektro en Brasil. Destaca la comunicación activa que

ScottishPower mantiene con colectivos vulnerables durante las faltas de servicio, para asegurar un cuidado adecuado de los mismos y proporcionar la asistencia que potencialmente pueda ser requerida. La compañía cuenta con flota propia de generadores, así como con una cartera de proveedores de los mismos para, si fuese procedente, apoyar a los consumidores en emergencias de larga duración.

Durante el ejercicio 2014 han sido especialmente significativas, en lo que a fenómenos meteorológicos se refiere y su afección a las redes de Iberdrola, las siguientes actuaciones de restitución del servicio eléctrico:

__En Reino Unido, ScottishPower experimentó en febrero una de las peores tormentas que haya impactado en el área de operaciones de la compañía. Como consecuencia en 24 horas se produjeron 469 incidentes en líneas de alta tensión y 189.226 clientes se vieron afectados por interrupciones del suministro. A pesar de las dificultades por los fuertes vientos ScottishPower fue capaz de restituir el servicio al 94 % de los afectados en las primeras 36 horas.

__En Estados Unidos de América, el día de Acción de gracias, 219.000 clientes de las filiales CMP, NYSEG y RGE sufrieron cortes de suministro. En menos de 72 horas y contando con el apoyo de 1.000 profesionales, fue posible restablecer el servicio a la mayoría de los clientes.

Aspecto específico del Grupo Iberdrola

Aspecto: Contribución de Iberdrola a la comunidad

Las actuaciones sociales, en colaboración con organizaciones de la Administración y de la sociedad civil, constituyen una parte relevante del compromiso de Iberdrola con la comunidad. Se puede obtener una información detallada de dichas actuaciones tanto en los informes publicados como en las web corporativas de las empresas filiales y participadas de Iberdrola en España, Reino Unido, Estados Unidos de América y Latinoamérica.

Los programas de electrificación rural en Brasil constituyen también una referencia notable. Las empresas brasileñas, del Grupo y participadas, vienen desarrollando estos programas, emprendidos conjuntamente con las Administraciones Públicas, con el objetivo de extender las infraestructuras eléctricas, para facilitar el desarrollo económico y social, y minimizar las desigualdades entre las diferentes regiones y entre los ámbitos rural y urbano. Estos programas representan un componente fundamental para el desarrollo de la población brasileña más desfavorecida.

1. Recursos dedicados



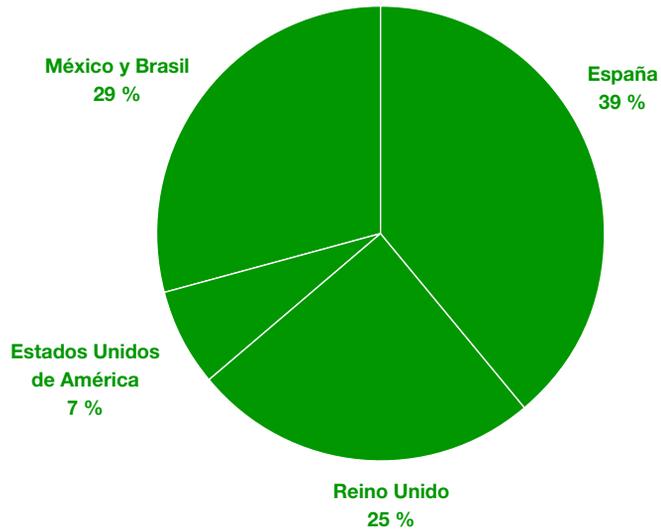
Iberdrola ha seleccionado el modelo LBG (*London Benchmarking Group*), de medida y evaluación de las contribuciones empresariales a la comunidad, por su amplio reconocimiento a nivel internacional. Se considera el estándar más valorado para medir resultados e impactos de los programas sociales, tanto para la empresa como para la comunidad.

Una descripción detallada del modelo LBG puede encontrarse en www.lbg.es.

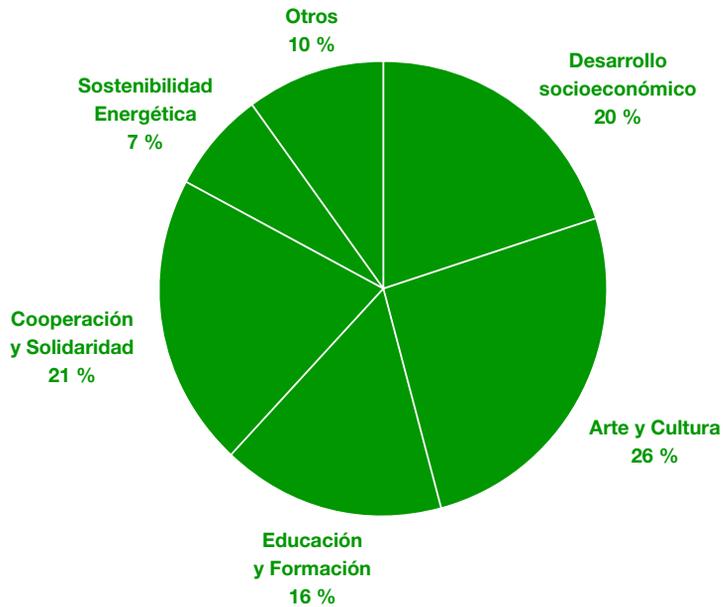
Iberdrola ha utilizado el modelo LBG para informar de sus contribuciones a la sociedad en este *Informe de sostenibilidad 2014*.

Contribución a la comunidad 2014		(miles €)
Por categorías		
Aportaciones puntuales		1.551
Inversión social		26.076
Desarrollo socioeconómico del entorno		
Sostenibilidad energética		
Arte y cultura		
Educación y formación		
Cooperación y solidaridad		
Iniciativas alineadas con el negocio		3.732
Costes de gestión		2.624
Por tipo de contribución		
Aportaciones en dinero		30.767
Tiempo de empleados		388
Aportaciones en especie		203
Costes de gestión		2.625
Perímetro ampliado		33.983

Contribución de Iberdrola por regiones (perímetro ampliado)



Contribución de Iberdrola por programas (perímetro ampliado)



Asimismo, los fondos destinados a programas de electrificación rural en Brasil han supuesto un total de 31 millones de euros en términos consolidados para el Grupo.

Programas de electrificación 2014	(miles €)
Elektro, Coelba, Celpe y Cosern	31.116

2. Logros e impactos conseguidos

Beneficios para la sociedad

Iberdrola viene midiendo, con diferentes parámetros, los resultados conseguidos a través de sus programas de apoyo a la comunidad. La Fundación Iberdrola está aplicando la metodología específica LBG de medición de logros e impactos a diferentes programas bajo su responsabilidad y tiene previsto continuar extendiendo la aplicación de esta metodología al conjunto de sus programas de mayor impacto en la comunidad.

El primero en utilizarla ha sido el *Programa de restauración románico atlántico*, constituyendo una novedad en el ámbito español la aplicación de esta metodología a un proyecto importante relacionado con el arte y el patrimonio. Se han medido los resultados desde su fecha de inicio, en septiembre de 2010, hasta el ejercicio 2014.

La inversión total de la Fundación en el programa ha alcanzado 987.500 euros, con un efecto multiplicador adicional de 1.828.417 euros. El programa tiene los beneficios obvios de mejora del estado de los edificios histórico-artísticos tratados y de una mayor difusión y conocimiento de los propios edificios entre la población en general. Respecto a la cuantificación de logros se pueden cifrar los siguientes: un número de 8.406 beneficiarios directos y otros 48.801 indirectos, considerando como beneficiario a los ciudadanos de los municipios rurales donde se han realizado las intervenciones de restauración. También hay que considerar un número de 38 organizaciones beneficiarias, a las que se ha apoyado de diversas formas: formación de su personal, ahorro de energía por eficiencia energética y mantenimiento, etc. Destaca, en este sentido, el fuerte beneficio generado por la aplicación de tecnologías avanzadas en los sistemas de monitorización de los templos, así como la utilización de tecnologías LED en iluminación. Esta innovación tecnológica ha conseguido reducir un 70 % la potencia total instalada en los templos restaurados hasta el momento, y, como consecuencia, una reducción de más de 4.000 kg de las emisiones de CO₂ a la atmósfera. Asimismo, se puede citar un impacto socioeconómico en la región, a través de la creación de empleo en la zona y reforzamiento de la actividad comercial. Información de detalle sobre el proyecto está disponible en las web www.romanicatlantico.org y www.fundacioniberdrola.org.

Otra iniciativa en la que se utiliza la metodología LBG para la medición de logros e impactos, es el *Programa de ayudas sociales*, cuya actual convocatoria se refiere al período 2014-2015. La tipología de beneficiarios es amplia: personas con discapacidad, mayores en situación de desamparo, inmigrantes, jóvenes en riesgo de exclusión social, parados de larga duración, etc. Para este ejercicio se han aprobado un total de 45 proyectos sociales, gestionados por organizaciones sin ánimo de lucro, con una inversión total de 845.348 euros, siendo el número de personas beneficiarias directas un total de 15.664, así como 62.656 indirectas, tales como familiares.

Beneficios para la empresa

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 Públicas nacionales, regionales y locales.

__ Conseguir un mayor reconocimiento de marca y una mejora de su reputación corporativa.

__ Mejorar la satisfacción de sus empleados, a través de su pertenencia a una Compañía valorada y reconocida socialmente.

3. Programa de voluntariado corporativo

El Grupo Iberdrola ha ofrecido a su plantilla, en 2014, un total de 6.100 oportunidades de voluntariado en el marco de su *Programa de voluntariado corporativo*, bien a través de acciones propuestas y organizadas por la propia empresa, o en colaboración con destacadas organizaciones. Solo las actividades impulsadas por el Grupo han beneficiado, de forma directa o indirecta, a más de 493.000 personas. Entre las iniciativas ofrecidas, un 42 % se han dirigido a ayudar a las comunidades, y algunas han consistido en la recaudación de fondos; un 25 % se ha diseñado para el apoyo a colectivos desfavorecidos, mediante actividades de ocio, enseñanza, o acompañamiento; por su parte, los servicios a la comunidad han concentrado el 22 % de las acciones, mientras que el 11 % restante se han encaminado a la protección y mejora del medio ambiente.

Algunas de las iniciativas más destacadas han sido:

__ La tercera edición de la iniciativa vacaciones solidarias: *Iberdrola- São Paulo 2.0*, ha proseguido dando formación en informática a jóvenes brasileños en riesgo de exclusión social, a partir de la estancia de tres semanas de un equipo de empleados voluntarios de España, Reino Unido y Estados Unidos de América, en Brasil.

__ Se ha celebrado la quinta edición del Día Internacional del Voluntariado del Grupo, de forma simultánea en España, Reino Unido, Estados Unidos de América, México y Brasil. Esta edición ha posibilitado que 850 voluntarios canalizaran su espíritu solidario mediante su participación en alguna de las 50 actividades organizadas.

__ Se han organizado los *Días de voluntariado*, en las Comunidades Autónomas de España, jornadas lúdico-deportivas para favorecer la normalización e integración de las personas con discapacidad. Se ha contado con la participación de 350 voluntarios y se han beneficiado a más de 2.600 personas con diversidad funcional.

__ La campaña *Operación Kilo Iberdrola* ha posibilitado recoger 5,5 toneladas de alimentos de primera necesidad y productos para la infancia, en una treintena de centros de trabajo en España, que se donaron a familias necesitadas, con la colaboración de organizaciones sociales como Cáritas, Casa Salud o Red Acoge, entre otros. En paralelo, Iberdrola ha colaborado con varias entidades como UNICEF, Aldeas Infantiles, la Federación Española de Bancos de Alimentos o la Asociación Valdeperales, para dar apoyo a colectivos en riesgo de exclusión o situación de pobreza.

__ El voluntariado profesional ha seguido apostando por iniciativas de cooperación al desarrollo en países africanos, en el marco del *Programa electricidad para todos*, con un nuevo proyecto de colaboración público-privada para la mejora del suministro eléctrico en varios campamentos de refugiados en Etiopía, donde han viajado dos voluntarios expertos en infraestructuras eléctricas.

__Entre las acciones de voluntariado medioambiental destaca la celebración del *Día del árbol*, en la localidad vizcaína de Bermeo, o una jornada de reforestación en Madrid.

El *Portal del Voluntariado* ha sido el punto de encuentro abierto a todos los profesionales del Grupo Iberdrola interesados en acciones sociales y de solidaridad, que en el año 2014 ha estrenado un diseño más moderno y accesible.

4. La Fundación Iberdrola

Las sociedades *subholding* están vinculadas a distintas entidades de naturaleza fundacional, separadas de la estructura societaria del Grupo, cuya misión es el desarrollo de iniciativas que contribuyan eficazmente a la mejora de la calidad de vida de las personas en los territorios y países donde actúa el Grupo, especialmente en los ámbitos de la sostenibilidad energética, el arte y la cultura, así como la solidaridad y la acción social, gozando de independencia para la consecución de sus fines y de plenas funciones y autonomía propia.

Dichas entidades ejecutan en sus respectivos países la estrategia de responsabilidad social corporativa diseñada por el Consejo de Administración de la Sociedad, en la medida en que sea adecuada a sus fines fundacionales y les sea encomendada por el Consejo de Administración de la sociedad *subholding* con la que estén vinculadas. Para el desarrollo de sus funciones reciben anualmente la correspondiente dotación económica del Grupo.

En particular, se establece, a través del Comité de Fundaciones del Grupo Iberdrola, un marco adecuado de colaboración entre las distintas entidades de naturaleza fundacional vinculadas al Grupo para la coordinación de las actividades de interés general y de responsabilidad social corporativa que les sean encomendadas.

Vinculada a Iberdrola España, S.A.U., la sociedad *subholding* que agrupa los negocios energéticos en España, la Fundación Iberdrola aprobó en su patronato del mes de julio su nuevo Plan Director para el período 2015-2019, que tiene por objeto promover diferentes iniciativas dirigidas a mejorar la calidad de vida de las personas en los países donde actúa el Grupo Iberdrola. Este Plan incluye programas e iniciativas de continuidad relevantes que se han venido desarrollando en 2014 en las cuatro áreas de la Fundación:

a) Área de Formación e Investigación

El *Programa de becas y ayudas a la investigación en energía y medio ambiente*, de la Fundación Iberdrola, convoca anualmente becas de máster en energía y medio ambiente en España, Reino Unido y Estados Unidos de América, y también ayudas a la investigación en España. Este programa busca alcanzar la excelencia en la formación superior aplicada, con el objetivo de formar profesionales de alto nivel, capaces de contribuir a la búsqueda de soluciones compatibles con la satisfacción de las necesidades energéticas de la población y la protección del medio ambiente, a través de una estrecha colaboración con profesionales de reconocido prestigio del mundo universitario y de la investigación.

En 2014 el Programa ha concedido 64 becas de máster en universidades de España, el Reino Unido y los Estados Unidos de América y ayudas a la investigación en España. También se han otorgado 4 becas de formación e investigación en los Talleres de Restauración del Museo del Prado y del Museo Bellas Artes de Bilbao. Este curso, se ha consolidado también la Cátedra Príncipe de Asturias en ciencias

de la información y tecnologías de la Universidad de Nuevo México, enfocada preferentemente a la investigación en el ámbito de las *smart grids*. Esta Cátedra incluye una convocatoria de becas dirigidas a estudiantes españoles para cursar estudios de doctorado en este ámbito.

El total de las 80 becas y ayudas de 2014 han supuesto una inversión de 1,6 millones €.

La Fundación Iberdrola también colabora con otras entidades, en la concesión de becas, entre las que destacan las siguientes:

__La Fundación Carolina, a través de su Programa de Formación, que tiene como objetivo impulsar la mejora de la educación superior en el continente americano y fomentar la internacionalización de las universidades españolas.

__La Fundación Fulbright, que promueve la formación de graduados universitarios a través de programas de máster o doctorado en Estados Unidos de América.

__El Comité Paralímpico Español, para facilitar la formación universitaria de 7 deportistas paralímpicos.

b) Área de Sostenibilidad y Biodiversidad

En el *Programa de migración de las aves*, en 2014, se ha colaborado mediante el marcaje de 20 nuevos ejemplares de aves, con transmisores GPS. Información de detalle sobre las migraciones de estas aves en tiempo real, está disponible en www.migraciondeaves.org. El total del histórico de marcajes, desde 2011, es de 167 aves.

La Fundación ha seguido colaborando en el programa *LIFE+ Protección del urogallo cantábrico*, financiado por la Unión Europea y coordinado por la Fundación Biodiversidad. En el año 2014, en su Centro de Cría, han sobrevivido 5 ejemplares (3 hembras han sido radio-marcadas y soltadas en los Picos de Europa, en Castilla y León).

En colaboración con la Fundación Patrimonio Natural de Castilla La Mancha, se desarrolla el “Plan de Conservación del águila perdicera en Arribes del Duero”, que tiene como objetivo la mejora de hábitats en los cotos de caza de “territorios perdicera”, para mantenimiento y recuperación de las especies. El plan permite aportar recursos tróficos con el fin de garantizar el éxito reproductor y el seguimiento de la población nidificante. En 2014 se ha realizado el marcaje de 6 pollos para seguimiento del éxito reproductor.

En el Reino Unido, a través de ScottishPower Foundation, se ha colaborado en diferentes proyectos, entre los que destacan los galardones ambientales *Scottish Green Awards*, que reconocen las iniciativas de particulares y empresas en la lucha contra el cambio climático. En Estados Unidos de América, por medio de Iberdrola USA Foundation, destaca la colaboración con el Royal River Conservation Trust, que ha realizado labores de conservación en terrenos bañados por el Royal River, en el estado de Maine.

c) Área de Arte y Cultura

Destaca el *Programa románico atlántico* (www.romanicoatlantico.org), que ha finalizado 10 de los 11 trabajos de restauración en Castilla y León. En 2014 merece reseñarse la finalización de los trabajos de la iglesia de San Pedro de la Nave, en El Campillo. También se ha construido un centro de interpretación próximo a la iglesia, con un punto de información, zona expositiva y cafetería.

En el *Programa de iluminaciones*, se han puesto en marcha nuevos proyectos de iluminación del patrimonio histórico-artístico, como la Mezquita del Cristo de la Luz, en Toledo, y la Real Colegiata de Santa María la Mayor, en Toro, Zamora, entre otros. El proyecto “Lighting the Prado” sustituye las

actuales lámparas halógenas, por otras con tecnología LED en todas las salas del Museo del Prado. También se ha iluminado la fachada principal del Congreso de los Diputados.

Continúan los trabajos de restauración en el Taller de Restauración del Museo del Prado, con las “Poesías de Tiziano”, y en el Taller del Museo de Bellas Artes de Bilbao, con varias obras de artistas vascos. También es importante destacar la restauración de la colección de seis tapices flamencos del Real Colegio Seminario del Corpus Christi, de Valencia.

En el capítulo de Exposiciones, ha destacado la muestra *Antoni Tàpies. Del objeto a la escultura (1964-2009)*, en el Museo Guggenheim de Bilbao; “El retorno de la serpiente Mathias Goeritz y la invención de la arquitectura emocional”, en el Museo Reina Sofía; el proyecto “Disparates de Fuentetodos”, presentando el grabado “Fraile volando con equipaje”, del artista Cristóbal Toral.

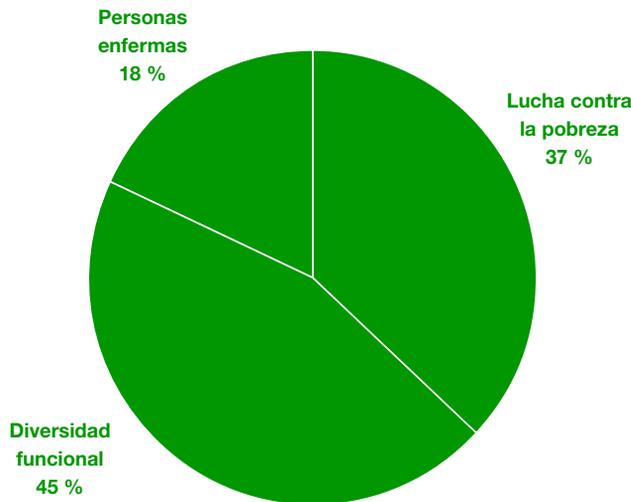
d) Área de Cooperación y Solidaridad

La *Convocatoria de Ayudas Sociales*, de la Fundación Iberdrola, tiene como objetivo contribuir a la mejora de la calidad de vida de los colectivos más vulnerables, a través de iniciativas que permitan la cobertura de necesidades esenciales y el acceso a servicios básicos.

En el año 2014, se han priorizado iniciativas que fomenten la educación y la formación para favorecer la integración social y laboral. A estas ayudas sociales pueden optar organizaciones no lucrativas que desarrollan proyectos dirigidos a la lucha contra la pobreza y la exclusión social, y la mejora de la calidad de vida de personas enfermas y dependientes.

Las iniciativas sociales en colaboración con organizaciones de la sociedad civil han alcanzado en 2014 una inversión de más de un millón de euros, ejecutados a través de 32 proyectos en todo el territorio español. Entre las organizaciones colaboradoras destacan: Proyecto Hombre, Asociación Española Contra el Cáncer, Cáritas, Mensajeros de la Paz, Fundación Síndrome de Down, Menudos Corazones...

Distribución de fondos por sectores: 1 millón €



Proyecto de Cooperación para el Desarrollo “Energía accesible y eficiente para acceso al agua y el saneamiento”:

La Fundación Iberdrola colabora con la ONGD Alianza por la Solidaridad, en un proyecto incluido en el Fondo de Agua y Saneamiento de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID). Esta iniciativa tiene como objetivo mejorar las condiciones de agua potable y saneamiento a través del desarrollo de sistemas de energía accesibles. El proyecto se ejecuta en 6 municipios de la comarca de Chinandega Norte, en Nicaragua, habitada por comunidades rurales aisladas con población muy vulnerable en situación de pobreza estructural. Nicaragua es el país de América central con el porcentaje de población con acceso a la electricidad más bajo. Además posee un alto nivel de aislamiento de las comunidades rurales para las que la red eléctrica nacional es de difícil acceso y altamente costosa. Este proyecto está dirigido a las mujeres y las niñas de estas comunidades, ya que ellas son las encargadas de obtener el agua a través de pozos excavados a mano, pequeños manantiales y riachuelos, generalmente contaminados, alejados de las zonas habitadas y de difícil acceso. El proyecto tiene una duración de tres años y una inversión anual de 45.000 euros, para contribuir a desarrollar más de 740 actuaciones de saneamiento con componentes de energía que mejorarán la calidad de vida de estas mujeres y niñas, así como de sus 3.228 familias.

En el Reino Unido, ScottishPower Foundation ha celebrado los galardones “Duque de Edimburgo” que fomentan el desarrollo personal y profesional entre los jóvenes. En los Estados Unidos de América, Iberdrola USA Foundation ha apoyado *Camp Sunshine*, que organiza campamentos de verano para niños con enfermedades crónicas. En Brasil, la iniciativa *Escuela de electricistas* ha posibilitado la formación de jóvenes en temas de electricidad. En México se han realizado labores de rehabilitación de varias escuelas primarias.

Para conocer en detalle los proyectos que apoya la Fundación Iberdrola se puede visitar su web www.fundacioniberdrola.es. Asimismo, se puede ampliar información sobre las fundaciones vinculadas a otras sociedades *subholding* en las siguientes páginas web:

__ Reino Unido: ScottishPower Foundation www.scottishpower.com.

__ Estados Unidos: Iberdrola USA Foundation www.iberdrolausa.com.

__ Brasil: Instituto Elektro www.elektro.com.br.

5. Programa electricidad para todos

En enero de 2014 se llevó a cabo el lanzamiento del *Programa electricidad para todos*, al considerarse que era el momento adecuado para reforzar y ampliar las actividades de la Compañía en la promoción del acceso a la electricidad en países emergentes y en vías de desarrollo.

Este programa cuenta con tres líneas principales de actuación:

__ Línea 1. Financiación de proyectos a través de la inversión en capital: búsqueda de proyectos ya en marcha a los que Iberdrola se pueda adherir, con un porcentaje de participación, utilizando el fondo de inversión PERSEO. En la actualidad se está buscando activamente y analizando varios proyectos para invertir.

__ Línea 2. Actividades llevadas a cabo por los negocios: inversiones promovidas en los países en los que Iberdrola tiene presencia. Por ejemplo, el programa *Luz para todos* de las distribuidoras del nordeste de Brasil, o las actividades desarrolladas por Iberdrola Ingeniería y Construcción.

__Línea 3. Desarrollo de proyectos con alta componente social, como el desarrollo de proyectos propios en áreas de influencia con apoyo de ONGs y voluntariado corporativo. Cabe destacar que en febrero se ha firmado la colaboración con la ONG Energía sin Fronteras para el estudio de un modelo de electrificación rural en zonas remotas, a través de microrredes en Brasil. También es reseñable el proyecto piloto para la electrificación de una aldea en Ruanda, a través de la escuela como centro de referencia, llevado a cabo entre Iberdrola y MIT (Massachusetts Institute of Technology), en colaboración con Energía sin Fronteras y el Instituto de Investigación Tecnológica (IIT) de la Universidad de Comillas en Madrid.

Como actividad transversal a las tres líneas de actuación, se ha creado la Cátedra para la Universalización de Servicios Energéticos Básicos con el Centro de Innovación en Tecnología para el Desarrollo Humano de la Universidad Politécnica de Madrid (ITD-UPM). En el marco del mismo, se están desarrollando actividades de formación, difusión e identificación de posibles acciones de I+D+i en el ámbito de los servicios de energía universales.

C4.

Responsabilidad sobre el producto

Los aspectos que se analizan e informan en este capítulo son los siguientes:

Aspectos de la guía GRI-G4

(Se identifican con (*) aquellos aspectos que requieren información adicional según el suplemento sectorial del sector eléctrico)

Salud y seguridad de los clientes (*)

Etiquetado de los productos y servicios

Comunicaciones de marketing

Privacidad de los clientes

Cumplimiento regulatorio

Aspectos específicos del suplemento sectorial de GRI-G4 para el sector eléctrico

Acceso a la electricidad

Acceso a una información adecuada

Los perímetros de información utilizados en este capítulo están definidos en el apartado G4-17 del presente informe.

Enfoque de gestión específico de responsabilidad sobre el producto

Los productos más importantes que Iberdrola pone a disposición de los consumidores, son la electricidad y el gas natural que comercializa en mercados minoristas. Aunque realiza diferentes actividades a través de su Grupo, estas no tienen relevancia destacable por su naturaleza y alcance en relación con los clientes a efectos del presente informe.

Por lo tanto, la información recogida en este capítulo corresponde a las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica y gas en los mercados minoristas de España, Reino Unido, Estados Unidos de América y Brasil, con la excepción del indicador específico EU30, que se refiere a los factores de indisponibilidad de las centrales productoras.

En el apartado G4-17 del presente informe, quedan especificados igualmente los países en los que se realiza la comercialización de dichos productos, considerándose también de pequeña relevancia, en su impacto sobre el colectivo de clientes de la Compañía, las actividades realizadas en Portugal, Alemania y Francia.

Las empresas del Grupo y las participadas cubiertas en este informe (perímetro ampliado) atienden, en conjunto, a 32,6 millones de puntos de suministro de energía, de los cuales 29 corresponde a energía eléctrica y 3,6 a suministro de gas. En el presente informe, en el indicador EU3, se detalla esta información por tipo de usuarios.

El Grupo Iberdrola opera con una estructura organizativa en la que el Negocio de Redes gestiona las actividades de transporte y distribución de energía y cualquier otra de naturaleza regulada que el Grupo lleva a cabo en España, Reino Unido, Estados Unidos de América y Brasil, y el Negocio de Generación y Comercial gestiona las actividades no reguladas en España, Portugal, Reino Unido, México y Europa continental. Por su relevancia, en este capítulo del informe se incorpora la información correspondiente a las empresas distribuidoras del Grupo Neoenergía, en Brasil, en las que Iberdrola dispone de un porcentaje de participación significativo, sin disponer de capacidad de control.

En la gestión de estas materias Iberdrola actúa según los principios descritos en el apartado “Enfoque de gestión general” del presente informe.

Aspecto: Salud y seguridad del cliente

Enfoque de gestión

Salud y seguridad durante el ciclo de vida

Todas las fases del ciclo de vida de la electricidad y del gas están altamente reguladas, por ser productos básicos para el desarrollo de la economía de un país y por la mejora que suponen en el bienestar de sus ciudadanos.

En la etapa de planificación, la opinión pública participa, a través de sus representantes sociales y políticos, en amplios debates sobre el modelo energético a seguir en el país, teniendo en cuenta los aspectos económicos, ambientales, de salud y de seguridad y fiabilidad de suministro, generándose las

políticas públicas que sirven de base para que las empresas del Grupo Iberdrola adopten sus estrategias de inversión de forma acorde con las mismas.

Para la producción de energía eléctrica, los países en los que Iberdrola lleva a cabo actividades 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. Las empresas facilitan la información necesaria para comprobar que en la construcción, operación y mantenimiento de las plantas de generación se mantienen las condiciones de funcionamiento previstas en la regulación y en sus especificaciones técnicas.

Del mismo modo, en las fases de transporte y distribución de electricidad y gas existe una amplia normativa que regula la construcción, operación y mantenimiento de estas instalaciones, de forma que las empresas despliegan los medios humanos, materiales y económicos necesarios para minimizar los riesgos eléctricos y los asociados con la manipulación del gas natural.

Se considera que la forma más eficaz para proteger la salud y seguridad públicas en el uso de la electricidad y el gas es la formación e información al consumidor. Por ello, las empresas filiales y participadas de Iberdrola disponen de mecanismos para informar y formar al público. Dichos programas y actuaciones se recogen en detalle, en el aspecto “Suministro de información” en el presente capítulo.

Iberdrola, en todas las fases del ciclo de vida de los productos que comercializa, respeta la legislación vigente en lo relativo a los temas de salud y seguridad para sus clientes, y además adopta voluntariamente diversas medidas que mejoran aspectos relativos a la seguridad del producto. En España, se desarrollan normas internas específicas como la de Baterías de condensadores de baja tensión y también se dispone de procedimientos operativos del mantenimiento de gas que velan por la seguridad. En Brasil, Celpe, ha adoptado un procedimiento que tiene por objeto investigar y analizar los accidentes eléctricos tanto de empleados como de terceros.

Campos electromagnéticos

La influencia de los campos eléctricos y magnéticos sobre las personas ha sido históricamente objeto de debate público y los estudios realizados al respecto muestran que, con las distancias de seguridad adoptadas actualmente para la construcción de estas instalaciones, no se identifican efectos perjudiciales para la salud de las personas. Iberdrola aplica en este caso el principio de prudencia y se muestra dispuesta a colaborar con las autoridades públicas para adoptar las medidas preventivas o paliativas que se consideren convenientes para evitar riesgos o daños a la salud.

En los diferentes países en los que opera Iberdrola hay diferentes prácticas en relación con este tema: en Reino Unido y en Estados Unidos de América las instalaciones cumplen con los reglamentos en vigor y no se realizan mediciones en las instalaciones salvo si son solicitadas por el cliente; durante el 2014 en Reino Unido se han atendido 86 solicitudes de este tipo.

Por su parte, en España, se realizan dos informes sobre valores de campos eléctricos y magnéticos en instalaciones, que son auditados por Aenor. Todas las instalaciones en 2014 emiten campos eléctricos y magnéticos por debajo de los límites máximos previstos en la legislación.

En Brasil, existe una resolución legal que exige la realización de mediciones y simulaciones de campos electromagnéticos para verificar el cumplimiento de los valores de referencia establecidos. Elektro

cumple la regulación realizando mediciones en todas sus instalaciones de 138 kV para garantizar el cumplimiento de dichos límites. Las empresas participadas, Coelba, Cosern y Celpe, realizan así las mediciones pertinentes no habiendo encontrado durante el 2014 ninguna disconformidad.

G4-PR1 Productos y servicios evaluados en materia de salud y seguridad

Los procesos necesarios para el suministro de electricidad y gas descritos en el enfoque de gestión anterior garantizan que dichos productos llegan al consumidor con el adecuado nivel de garantía para su salud y su seguridad.

G4-PR2 Incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad.

Los incidentes producidos durante el ejercicio 2014, ambos en Brasil, se recogen en la siguiente tabla:

Incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de códigos voluntarios (nº)	2014	2013
Perímetro ampliado		
Con resultado de multa	2	2
Con resultado de advertencia	0	2
Relativos a códigos voluntarios	0	0
Total incidentes	2	4

EU25 Lesiones y fallecimientos entre la población en los que se han visto implicados activos de la empresa.

La electricidad es un servicio esencial y para facilitar a los ciudadanos su acceso, es necesaria la construcción, operación y mantenimiento de una serie de infraestructuras, lo que genera determinados riesgos. Estos, en ocasiones, pueden dar lugar a incidentes en los que se ven afectados los ciudadanos, como por ejemplo el entrar en contacto indeseado con las líneas eléctricas o sus apoyos, daños por contacto con los cables eléctricos, etc.

El cuadro siguiente recoge los accidentes de esta naturaleza producidos durante el ejercicio 2014. De las personas accidentadas, 5 lo han sido en España, 16 en Reino Unido, 23 en Estados Unidos y 129 en Brasil. De las fallecidas, 5 se han producido en España, 2 en Estados Unidos de América y 62 en Brasil.

Accidentes de personas ajenas a la Compañía (nº)	2014	2013
--	------	------

Perímetro ampliado

Personas accidentadas	173	217
Personas fallecidas	69	79

Por esta causa, o por otras de similar naturaleza en las que no se hayan producido lesiones, se han generado determinadas denuncias contra las empresas del Grupo, indicadas en el cuadro siguiente, que siguen los procedimientos legales de las jurisdicciones correspondientes. A cierre de 2014 permanecían abiertas 130 demandas en España, 2 en Reino Unido, 27 en Estados Unidos de América y 69 en Brasil.

Procedimientos legales (nº)	2014	2013
-----------------------------	------	------

Perímetro ampliado

Resueltos y pendientes, derivados de estos accidentes	228	254
---	-----	-----

Aspecto: Etiquetado de productos y servicios

Enfoque de gestión

G4-PR3 Información y etiquetado sobre productos y servicios requeridos por los procedimientos en vigor y por la normativa.

La electricidad y el gas no son productos que se puedan etiquetar, por lo que este aspecto no es de relevancia para Iberdrola. La información adicional que se considera puede ayudar al consumidor para hacer un uso más racional, eficiente y seguro de estos productos se recoge al final del presente capítulo en el aspecto "Suministro de información".

G4-PR4 Incidentes por incumplimiento de la regulación y de códigos voluntarios relativos a la información y etiquetado de los productos y servicios.

El cuadro siguiente recoge un único incidente de esta naturaleza, producido en España, durante el ejercicio 2014.

Incidentes relativos a la información y el etiquetado (nº)	2014	2013
Perímetro ampliado		
Con resultado de multa	1	2
Con resultado de advertencia	0	0
Relativos a códigos voluntarios	0	0
Total incumplimientos	1	2

G4-PR5 Resultados de las encuestas 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 de los clientes y para recoger sus opiniones así como para comprobar el cumplimiento de los estándares de calidad en nuestros canales de atención y venta. Así en España y Portugal se realiza el estudio anual de satisfacción general, “La Voz del Cliente”, en el que se obtuvo en el 2014 una valoración de 6,6 en España y 6,88 en Portugal sobre 10 respecto a la satisfacción general con el servicio que recibe el cliente. La metodología utilizada es la de entrevistas telefónicas realizadas por un instituto de investigación a una muestra representativa de nuestros clientes de manera que los niveles de confianza y margen de error den validez estadístico al estudio.

De forma específica, en España se realizan encuestas de satisfacción para los canales de atención y venta y para los productos, tanto por medio de terceros como internamente. De forma general, estas encuestas permiten identificar las valoraciones de los clientes a las distintas fases de los procesos de atención y gestión, con objeto de identificar las áreas del servicio que requieren una actuación prioritaria para mejorar la satisfacción del cliente.

Para evaluar el cumplimiento de los procedimientos y la calidad de atención y venta en nuestros canales se emplean otros mecanismos como “el cliente misterioso” (mystery shopper) y se realizan escuchas aleatorias de las grabaciones de las atenciones telefónicas.

En Reino Unido, ScottishPower realiza las siguientes acciones para recabar la opinión de sus clientes: *VoC-Voice of the Customer* y *Tell the Energy People (TTEP)* además, se llevan a cabo cinco análisis externos al respecto: Which?, CSI-UK, USwitch, Nunwood Customer Experience y UKCSI, todos ellos de frecuencia anual salvo el último que es semestral, que miden diversos aspectos relacionados con la satisfacción de los clientes.

En Estados Unidos de América las empresas CMP, NYSEG y RGE realizan dos tipos de mediciones, una sobre la satisfacción del cliente en las transacciones que se han realizado recientemente y la segunda, relativa a la percepción de los consumidores del desempeño de las compañías. Los resultados de las primeras son comparados con los objetivos del regulador y con los resultados de otras compañías del sector. Y las segundas se llevan a cabo anualmente, mediante 600 entrevistas telefónicas. El resultado de estas indica que las compañías se encuentran entre las 5 primeras del Noroeste en los 3 índices derivados de las 20 preguntas realizadas: Índice de satisfacción al cliente, Índice de energía distribuida e Índice de interacción con el cliente.

En Brasil, Elektro realiza anualmente la encuesta de satisfacción al cliente de media y alta tensión siguiendo la metodología establecida por Abradee, que evalúa la calidad y la continuidad de suministro energético y la comunicación con los clientes. Adicionalmente, se realizan otras dos encuestas realizadas por Abradee y Aneel que analizan diferentes atributos de satisfacción de los clientes, en las empresas participadas de dicho país, se han obtenido en dichas encuestas los siguientes resultados: Coelba ha obtenido 76,4 y 67,63 sobre 100; Celpe 74,7 y 57,36 y Cosern 79,2 y 66,27.

Aspecto: Comunicaciones de marketing

Enfoque de gestión

En sus comunicaciones de publicidad o de marketing Iberdrola respeta y cumple las leyes que regulan estas actividades y adopta mecanismos y códigos voluntarios que dan transparencia y veracidad a dichas comunicaciones. Así por ejemplo, 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 (mkt), con las que ha suscrito sus respectivos códigos de conducta, lo que 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 del Sello de Confianza *online* en la página web de la Compañía y se ha firmado con el Ministerio de Medio Ambiente, Medio Rural y Marino el *Código de autorregulación sobre argumentos ambientales en comunicaciones comerciales*. Iberdrola revisa su compromiso con estos códigos de forma anual.

ScottishPower cumple con toda la legislación que le es de aplicación en estos términos, además, cumple con la condición SLC 25 de licencia de suministro que exige claridad, simplicidad y justicia para los clientes y suscribe voluntariamente las *Green Supply Guidelines*, que establecen la promoción transparente y precisa de productos que afecten al medioambiente, y además da cumplimiento a los códigos de prácticas de publicidad de la *Advertising Standards Association* asegurando que cada anuncio producido es aprobado por equipos que comprueban el cumplimiento de buenas prácticas.

Elektro dispone de una comunicación formal denominada *COE-P-003*, que implica que los materiales de comunicación están en consonancia con los valores y principios éticos que rigen en Iberdrola. Las

empresas participadas de Brasil disponen de normas internas para la elaboración de comunicaciones y las actividades de publicidad y se siguen los preceptos del *Estatuto Conar* (Consejo Nacional de Autorregulación Publicitaria) de publicidad responsable.

G4-PR6 Venta de productos prohibidos o cuestionados externamente

Los productos y servicios que Iberdrola comercializa no están prohibidos en ninguno de los mercados en los que opera. En relación con la energía eléctrica pueden identificarse dos aspectos que tradicionalmente han generado un cierto debate social, como son los campos electromagnéticos y la generación nuclear. La gestión de Iberdrola sobre el primer aspecto, está recogida en el indicador G4-PR1 del presente capítulo y el segundo se recoge ampliamente en la sección “Medio Ambiente” de www.iberdrola.com.

G4-PR7 Incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.

Los incidentes producidos durante el ejercicio 2014 se recogen en la siguiente tabla. De los incidentes con resultado de multa, 18 se han producido en España y 1 en Reino Unido.

Incidentes por incumplimientos relativos al marketing, publicidad, promoción y patrocinio (n°)	2014	2013
Perímetro ampliado		
Con resultado de multa	19	1
Con resultado de advertencia	0	0
Relativos a códigos voluntarios	0	0
Total incidentes	19	1

Aspecto: Privacidad del cliente

Enfoque de gestión

En los países en los que el Grupo está presente, la privacidad de la información personal de los clientes queda protegida por la obligada aplicación del *Código ético*, en el que se establece que el Grupo garantizará la confidencialidad de los datos de sus clientes y que la captación, utilización y tratamiento de los datos de carácter personal de los clientes deberán realizarse de forma que se garantice el derecho a su intimidad.

La Dirección de Seguridad Corporativa es el organismo de la Compañía responsable de aplicar estos principios, para lo que ha llevado a cabo un proceso de regularización en el tratamiento de los datos

de carácter personal de los que dispone el Grupo: clientes, empleados, proveedores u otros colectivos, realizando para ello la identificación de tipos de datos y tipos de tratamientos, así como las áreas que hacen uso de los mismos.

De cara a garantizar el cumplimiento de los requisitos exigibles, el Grupo Iberdrola ha establecido una estrategia interna para sus empresas soportada en las siguientes bases: publicación de una norma interna de cumplimiento y designación de roles y responsabilidades en cada una de las organizaciones, para identificar nuevos tratamientos o cambios de los existentes y hacer cumplir los requisitos establecidos.

La Dirección de Seguridad Corporativa también ha desarrollado un programa de concienciación y formación a lo largo de estos años, soportado mediante un conjunto de acciones específicas integradas dentro de los programas formativos de la Compañía, realizando acciones de seguimiento.

En España, Reino Unido, Estados Unidos de América y Brasil existe determinada legislación en la materia que los profesionales del Grupo deben atender, disponiéndose de los procesos adecuados para ello.

G4-PR8 Reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de clientes.

Incidentes relativos a la privacidad (nº)	2014	2013
Perímetro ampliado		
De organismos oficiales	396	418
De otro origen, aceptadas	54	50
Total reclamaciones fundamentadas	450	468

De las procedentes de organismos oficiales se han producido 18 en España, 352 en Reino Unido y 26 en Brasil, y de las de otro origen se han producido 12 en España, 35 en Reino Unido y 7 en Brasil.

Durante el año 2014 se han producido también 23 casos de fuga o pérdida de datos de clientes, registrados 2 en España y 21 en Reino Unido.

Aspecto: Cumplimiento normativo

G4-PR9 Multas significativas por incumplimiento de la normativa y la legislación relativas al suministro y uso de productos y servicios.

Durante el ejercicio 2014, los incidentes relacionados en los indicadores G4-PR2, G4-PR4 y G4-PR7, así como otros incidentes relacionados con las actividades de distribución y comercialización de la energía eléctrica, han supuesto las siguientes multas:

Multas impuestas por actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica y gas (€)	2014	2013
Perímetro ampliado		
Total multas impuestas	5.680.930	7.910.693

El desglose por zonas geográficas del importe total de multas impuestas es el siguiente: España 340.800 euros, Reino Unido 3,72 euros⁴² y Brasil 5.340.126 euros.

Aspectos específicos del sector eléctrico

Aspecto: Acceso

Enfoque de gestión

Para facilitar el acceso a la electricidad de determinados colectivos, que bien por su situación de vulnerabilidad, o por diferentes dificultades específicas, no disponen de acceso a la energía, la Compañía establece programas a través de sus empresas filiales y participadas que comercializan energía eléctrica, definiendo en cada caso qué personas están en dicha situación de riesgo o pueden estar en situación de vulnerabilidad.

Programas, incluidos aquellos desarrollados en colaboración con el gobierno, para mejorar o mantener el acceso a la electricidad y a los servicios de atención al cliente.

La Compañía establece dos tipos de programas, en función de si se trata de situaciones de riesgo de exclusión o vulnerabilidad o porque no se dispone de acceso a las redes de distribución. En el primer caso, la Compañía y sus empresas filiales y participadas establecen tarifas especiales para facilitar el acceso a personas con bajas rentas.

⁴² ScottishPower alcanzó un acuerdo con el regulador Ofgem para el pago de 3,72 € (3 £) de multa nominal, más el pago de 929.714 € a Energy Best Deal (campana publicitaria de concienciación ciudadana llevada a cabo por Citizen's Advice) y 2.975.084 € a ScottishPower Energy Trust (que será repartido entre varias fundaciones que ayudan a aquellas personas que no pueden permitirse el pago de las facturas de gas y electricidad).

En el Reino Unido se identifican los clientes que puedan ser vulnerables por razones de edad, salud, discapacidad u otra causa grave, existiendo procedimientos adoptados por la empresa para evitar las desconexiones por falta de pago, como son: el *No Winter disconnections* que establece que desde Noviembre de 2014 hasta Febrero de 2015, es decir, los meses de más bajas temperaturas, no se desconectará a ningún cliente; el programa *Debt repayment* que establece que no se emitirán facturas desde diciembre hasta finales de febrero a los clientes más vulnerables; y el denominado *Electrifying Heating* que establece un protocolo de información sobre energía eléctrica y el control del gasto.

En Estados Unidos de América existen acuerdos con la Administración para ayudar a clientes en riesgo de exclusión o vulnerables, y existen programas concretos para estos colectivos como son el *Home Energy Assistance program (HEAP)*, el *CMP's Electricity Lifeline Program (ELP)* o el *Energy Assitance Program (EAP)*.

Por su parte, en Brasil, Elektro dispone de facilidades de acceso con descuentos en los precios que van desde el treinta al setenta por ciento en la facturación de energía para hospitales y centros de salud. Asimismo disponen de programas para procurar el acceso universal a la distribución eléctrica. Coelba, Cosern y Celpe cuentan con precios y condiciones especiales para personas con dificultades y han desarrollado proyectos como *Energía verde*, *Luz para todos* dirigidos a colectivos en riesgo de exclusión.

En España, existe el denominado Bono social, financiado a través de los costes regulados del sector eléctrico y gestionado por las compañías eléctricas, que permite precios más bajos de la electricidad para su aplicación a los consumidores de electricidad considerados como vulnerables en función de las características sociales, de consumo y poder adquisitivo que se determinen. A finales de 2014, hay en torno a 900.000 suministros con estas características.

Además de esto, para el conjunto de clientes Iberdrola se han establecido diversas facilidades de pago de sus facturas, como la laminación del pago mediante cuota fija anual, de fraccionamiento del pago, asesoramiento sobre las formas más convenientes de contratación en función de las necesidades de los clientes, seguros de protección de pagos y cartas de aviso en caso de detección de impago.

EU26 Población sin acceso a la electricidad en las zonas de distribución

En las empresas del Grupo Iberdrola, tanto en España y Reino Unido, como en Estados Unidos de América, el nivel de electrificación alcanza prácticamente a la totalidad de la población. En Brasil, en el área de distribución de Elektro y Neoenergia (algo superior a los 835.000 km² y con una población residente ligeramente superior a 32,2 millones de personas), no disponen de energía eléctrica en torno a 176.000 personas, lo que supone menos del 1 % de la población.

EU27 Cortes por impago en el sector residencial

La información relativa a cortes por impago y a las reconexiones posteriores, de acuerdo con la estructura fijada por GRI, se recoge en el cuadro siguiente:

Cortes de electricidad residenciales por falta de pago (n°)	2014	2013
Pago antes de 48 h después del corte	1.254.197	1.312.255
Pago entre 48 h y una semana después del corte	232.862	256.729
Pago entre una semana y un mes después del corte	205.104	255.564
Pago entre un mes y un año	157.751	254.128
Pago posterior a un año	24	5
Pendientes y sin clasificar	19.529	852.458
Total Iberdrola	1.869.467	2.931.139
Reconexiones residenciales tras el pago de facturas pendientes (n°)	2014	2013
Antes de 24 h después del pago	1.547.230	1.892.374
Entre 24 h y una semana después del pago	173.820	167.803
Después de una semana después del pago	112.929	84.770
No clasificadas	70.512	767.143
Total Iberdrola	1.904.491	2.912.090

La información de cortes y reconexiones en los diferentes países está detallada en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2014*, disponible en www.iberdrola.com.

EU28 Frecuencia de los cortes de suministro eléctrico

Iberdrola suministra electricidad y hace un seguimiento de la calidad del servicio prestado en los distintos países. Sin embargo, las medidas en cada país se realizan según normas diferentes, siguiendo los respectivos requisitos legales o costumbres, por lo que la Compañía no dispone de una medida homogénea de la calidad de servicio en los diferentes países en los que opera:

- __ 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 (*Frequencia equivalente de interrupção por unidade consumidora*).

Los valores alcanzados son los siguientes:

Año	España	Reino Unido	Estados Unidos	Brasil ⁴³
	NIEPI	CI ⁴⁴	SAIFI	FEC
2014	1,07	48,0	1,23	7,62
2013	1,20	44,0	1,24	7,64

EU29 Duración media de los cortes de suministro eléctrico

De forma similar al apartado anterior:

- __ En España se utiliza el TIEPI (Tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada).
- __ En Reino Unido se utiliza el CML (*Customer minutes lost per connected customers*).
- __ En Estados Unidos de América se utiliza el CAIDI (*Customer average interruption duration index*).
- __ En Brasil se utiliza el DEC (*Duração equivalente de interrupção por unidade consumidora*).

Los valores alcanzados son los siguientes:

Año	España	Reino Unido	Estados Unidos	Brasil ⁴³
	TIEPI	CML ⁴⁴	CAIDI	DEC
2014	55,7 min	44,0 min	1,89 h	19,93 h
2013	62,4 min	44,0 min	2,47 h	18,61 h

⁴³ Elektro y Neoenergía.

⁴⁴ El periodo de medición va desde abril a marzo.

EU30 Disponibilidad media de las centrales

El cuadro siguiente recoge la disponibilidad media de las diferentes tecnologías de producción de la Compañía en el ejercicio 2014:

Factor de disponibilidad media	2014	2013
Perímetro ampliado		
Térmicas convencionales	80,91	85,53
Ciclos combinados	91,89	90,67
Cogeneración	95,51	91,24
Nuclear	92,69	88,96
Hidráulica	84,91	86,78
Minihidráulica	94,36	96,69
Eólica	96,70	97,29
Biomasa	0,00	0,00
Total	88,70	91,49

La información de los factores de disponibilidad en los diferentes países se detalla en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2014*, disponible en www.iberdrola.com.

Aspecto: Suministro de información

Enfoque de gestión

Las empresas distribuidoras y comercializadoras del Grupo Iberdrola desarrollan diversas iniciativas para que la comunicación con los clientes con dificultades específicas, sensoriales o idiomáticas, sea más ágil y sencilla.

Además de la información comercial, la seguridad de los usuarios de la red eléctrica o la promoción del uso eficiente de la energía, ya sea de clientes, trabajadores, contratistas, escolares etc., es una preocupación constante en las empresas filiales y participadas del Grupo. Para avanzar en estas materias se desarrollan, en los diferentes ámbitos geográficos, planes, programas y actuaciones de información y formación.

Accesibilidad de la información

En España, para facilitar el acceso del cliente a la información que necesite, se le permite elegir el idioma en el que desea ser atendido por el servicio de atención al cliente y en el que desea recibir la factura y el área web de clientes es accesible en castellano, euskera e inglés. En la actualidad se emiten documentos en nueve idiomas aparte de en castellano, cuatro autonómicos: euskera, gallego, valenciano y catalán, y los cinco principales europeos: alemán, francés, inglés, portugués e italiano.

Iberdrola es la única compañía del sector energético que ofrece un servicio de vídeo-interpretación en lengua de signos en el servicio de atención al cliente. Esta iniciativa se deriva del acuerdo de colaboración suscrito entre Iberdrola y la Fundación CNSE en 2012 y que se ha renovado durante 2014. De esta forma, las personas sordas o con algún grado de dificultad auditiva pueden ponerse en contacto con la Compañía a través de intérpretes de lengua de signos. La página web corporativa dispone del certificado Doble-A Technosite + Euracert WCAG 1.0 de las directrices de accesibilidad para el contenido web 1.0 del W3C-WAI, así como los requisitos necesarios para satisfacer la Norma UNE 139803:2004 establecida por el Real Decreto 1494/2007 para regular el grado de accesibilidad aplicable a las páginas de internet de empresas de servicios públicos. Para garantizar que dicha web mantiene los requisitos de accesibilidad incorporados, se realizan auditorías con carácter semestral.

Durante este año se ha desarrollado una aplicación Iberdrola Clientes, para *iPhone* y *Android* que incluye además de canales de contacto, información de productos y funcionalidades de la Oficina virtual desarrollada para clientes residenciales y Pymes.

En Reino Unido, *ScottishPower*, facilita a los clientes que eligen el galés como idioma en el que desean ser atendidos, los mecanismos necesarios para que dicha comunicación sea efectiva. Se dispone de un servicio de traducción para facilitar la comunicación en los casos que un cliente tenga dificultades para expresarse en inglés. Además, el programa *Carefree Scheme*, ha seguido vigente durante 2014, a través del cual ofrece diversos servicios a clientes con discapacidades, deficiencia visual o auditiva, enfermedades crónicas o personas mayores de sesenta años. Dicho servicio incluye la provisión de facturas en braille, con texto impreso en tamaño grande, en discos compactos o en cintas de audio.

La empresa norteamericana NYSEG dispone de un servicio especial de “abogados de los clientes”, para asistir a las personas con necesidades especiales a las que asesora en la elección de los servicios que les puedan ser de utilidad y esta empresa y RG&E ponen a disposición de los clientes, intérpretes para aquellas personas que solicitan información en un idioma diferente al inglés.

En Brasil, *Elektro*, *Celpe*, *Coelba* y *Cosern* desarrollan mejoras en la accesibilidad física en los puntos de atención al cliente y un trato preferencial a las personas con capacidades diferentes. Además llevan a cabo programas para facilitar a personas con deficiencias visuales y auditivas la atención, la información y el acceso a la facturación, entre ellos: páginas web accesibles, facturas en braille, teléfonos de atención exclusiva a personas con problemas de audición, documentación y cartelería especiales y disponen asimismo de personal entrenado en el lenguaje de signos.

Educación en el uso seguro de la electricidad

La página web corporativa, así como las webs de las empresas del Grupo Iberdrola, ponen a disposición de los consumidores recomendaciones e información acerca de los aspectos más relevantes relacionados con la seguridad y ofrecen consejos para un uso seguro de la electricidad, así como

pautas a seguir en caso de accidente eléctrico. También se publican folletos informativos relativos a los riesgos potenciales de la electricidad que inciden en su correcto uso.

En España, Iberdrola promueve campañas de información y de formación sobre medidas de seguridad y ahorro energético dirigidas al público en general, como es el caso del Autobús Iberdrola que ha recibido 113.206 visitas en el año 2014. También colabora con asociaciones de consumidores o con colectivos especiales como son discapacitados, desfavorecidos o personas en riesgo de exclusión social, con el objetivo de contribuir a la igualdad, eliminando las barreras de comunicación en temas de seguridad, formación y educación. Adicionalmente Iberdrola, a través de su perfil de clientes en Twitter (@Tulberdrola), difunde mensajes informativos sobre medidas de seguridad y ahorro energético, elaborados de manera accesible para garantizar que puedan ser leídos con personas con discapacidad visual.

En Estados Unidos de América se facilita gran cantidad de información y recomendaciones de actuación en casos de emergencia, tales como clima severamente adverso, intoxicaciones, riesgos para la salud así como consejos de seguridad en caso de tormentas o apagones que provoquen la caída de líneas u otros equipos, tanto a través de la web como utilizando otras publicaciones como soporte.

Durante el 2014, ScottishPower ha llevado a cabo extensas campañas de promoción de la seguridad eléctrica en el Reino Unido, desarrollando programas como el *PowerWise Classroom Education Programme*, o visitas explicativas acerca del uso seguro a las instalaciones *DangerPoint* o *The Risk Factory* en Gales y Escocia respectivamente, que alcanzaron a más 39.000 niños, además se entregaron 204 “pack” de seguridad en colegios. También ha sido intensa y más amplia que el año pasado, la participación en el Royal Highland Show, donde se atendió a 178.000 personas y se realizaron presentaciones enfocadas a mejorar la seguridad en el uso de la electricidad.

La seguridad del usuario también constituye una preocupación constante en Brasil. En Elektro, esta información se facilita en la factura, en la web, a los nuevos clientes e incluso se incluyen mensajes de uso seguro en las esperas de las llamadas de atención al cliente, con la intención de llegar a la totalidad de los clientes. En las participadas, Coelba, Cosern y Celpe, a lo largo del año, se han realizado programas que persiguen alcanzar un mejor uso de la electricidad, como por ejemplo la *Semana Nacional de Segurança com Energia Elétrica*, la *Semana de Segurança Celpe* con 2.400 participantes así como numerosas acciones y campañas de divulgación y educación en el uso seguro de la electricidad.

Además de la relación con los clientes y de la información acerca de la seguridad en el uso de la electricidad, la Compañía lleva a cabo iniciativas de impulso de eficiencia energética.

Durante el 2014 Iberdrola y el Gobierno Vasco han desarrollado un nuevo portal web en el marco de Bidelek Sareak, para la concienciación sobre la importancia de la optimización del consumo energético, este proyecto supone una inversión conjunta de 60 millones de euros y conlleva la adaptación de casi 1.300 centros de transformación a los que se incorpora equipos electrónicos de vanguardia y la renovación de más de 250.000 contadores.

Iberdrola en España y CMP, NYSEG y RG&E en Estados Unidos de América han desarrollado diferentes herramientas a través de las webs que han puesto al alcance de los clientes para que puedan llevar a cabo comparativas de precios y consumos, y así realizar un uso eficiente de su gestión energética.

Elektro, a través de diversos programas de eficiencia con el regulador brasileño Aneel, ha dirigido sus iniciativas de eficiencia a proyectos educacionales de formación del profesorado y de los gestores de energía y hacia la sustitución de electrodomésticos y bombillas más eficientes. También en Brasil, Coelba, Cosern y Celpe desarrollan iniciativas dirigidas a más de dos millones de clientes potenciales que conllevan ayudas a la adquisición de equipamientos para hogares, acciones como provisión de diez mil cartillas educativas dentro del programa *Circuito Cosern de uso seguro e eficiente de energía* o el desarrollo de los dos *Espaços Celpe* de orientación y educación de eficiencia energética.

Anexos

Anexo 1

Índice de contenidos GRI

Verificación externa: Los contenidos de este índice han sido verificados externamente, por entidad independiente. El informe de verificación correspondiente se puede consultar en el Anexo 4 del presente documento.

Suplemento para las empresas del sector eléctrico: Este índice incorpora los aspectos e indicadores de dicho suplemento, publicado por GRI en 2014 adaptado a G4. El símbolo * indica aquellos contenidos básicos generales y aspectos de GRI-G4 donde se solicita información específica del sector.

Parte I. Contenidos básicos generales

Descripción	Página	Verificación externa
1.- Estrategia y análisis		
G4-1 Declaración del máximo responsable	13	✓
G4-2 Principales impactos, riesgos y oportunidades	17	✓
2.- Perfil de la organización *		
G4-3 Nombre	21	✓
G4-4 Marcas, productos y servicios más importantes	21	✓
G4-5 Sede social	22	✓
G4-6 Países en los que se desarrollan actividades relevantes	22	✓
G4-7 Régimen de propiedad y forma jurídica	22	✓
G4-8 Mercados servidos	23	✓
G4-9 Principales magnitudes	23	✓
G4-10* Plantilla de empleados	26	✓
G4-11* Empleados cubiertos por convenios colectivos	27	✓
G4-12 Descripción de la cadena de suministro	27	✓
G4-13 Cambios significativos durante el ejercicio	32	✓
G4-14 Principio de precaución	33	✓
G4-15 Principios o iniciativas externas que la organización suscribe o adopta	34	✓
G4-16 Principales asociaciones a las que se pertenece	35	✓
EU1* Potencia instalada	38	✓
EU2* Producción de energía	38	✓
EU3* Usuarios y productores de electricidad	39	✓

Parte I. Contenidos básicos generales

Descripción	Página	Verificación externa
EU4* Líneas de transporte y distribución	40	✓
EU5* Cuotas de emisión de CO ₂ o cuotas equivalentes	40	✓
3.-Aspectos materiales y su cobertura		
G4-17 Entidades incluidas en la consolidación financiera y en el perímetro del presente informe	42	✓
G4-18 Definición del contenido y alcance del informe y de la aplicación de los principios GRI	49	✓
G4-19 Aspectos materiales identificados	49	✓
G4-20 Cobertura dentro de la organización	49	✓
G4-21 Cobertura fuera de la organización	49	✓
G4-22 Reformulación de información facilitada en informes anteriores	52	✓
G4-23 Cambios significativos en la cobertura o alcance del informe	52	✓
4.-Participación de los grupos de interés		
G4-24 Grupos de interés vinculados con la organización	54	✓
G4-25 Base para la selección de los grupos de interés	54	✓
G4-26 Enfoques adoptados para la relación con los grupos de interés, incluida la frecuencia de sus contactos por tipo y categoría de grupo de interés.	55	✓
G4-27 Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés.	57	✓
5.-Perfil del Informe		
G4-28 Periodo cubierto por el informe	61	✓
G4-29 Fecha del informe anterior	61	✓
G4-30 Ciclo de presentación del informe	61	✓
G4-31 Punto de contacto para cuestiones relativas al informe	61	✓
G4-32 Índice GRI en relación a la opción "de conformidad" elegida	61	✓
G4-33 Verificación externa del informe	61	✓
6.-Gobierno		
G4-34 Estructura de gobierno	63	✓
G4-35 Delegación de autoridad del máximo órgano de gobierno a directivos y otros empleados	66	✓
G4-36 Cargos ejecutivos o con responsabilidad económica, social y ambiental	66	✓
G4-37 Procesos de consulta entre los grupos de interés y el Consejo de Administración.	66	✓
G4-38 Composición del máximo órgano de gobierno	68	✓

Parte I. Contenidos básicos generales

Descripción	Página	Verificación externa	
G4-39	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo, y las razones para ello.	69	✓
G4-40	Selección y nombramiento de los miembros del máximo órgano de gobierno	69	✓
G4-41	Procedimientos para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	70	✓
G4-42	Funciones del máximo órgano de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización de la visión, misión, valores, estrategias, políticas y objetivos.	71	✓
G4-43	Conocimiento del máximo órgano de gobierno sobre aspectos económicos, ambientales y sociales.	73	✓
G4-44	Desempeño del máximo órgano de gobierno	74	✓
G4-45	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión del desempeño económico, ambiental y social, así como, su papel en la aplicación de los procesos de debida diligencia y en las consultas a los grupos de interés.	74	✓
G4-46	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la eficacia de la gestión de riesgos y oportunidades en los aspectos económicos, ambientales y sociales.	75	✓
G4-47	Frecuencia de supervisión del máximo órgano de gobierno de los impactos, riesgos y oportunidades en los aspectos económicos, ambientales y sociales.	75	✓
G4-48	Máximo órgano responsable de la revisión y aprobación del informe	75	✓
G4-49	Procedimiento para comunicar asuntos de crucial interés al máximo órgano de gobierno	75	✓
G4-50	Asuntos de crucial interés comunicados al máximo órgano de gobierno	75	✓
G4-51	Políticas de retribución del máximo órgano de gobierno y de la alta dirección, así como la relación con el desempeño económico, ambiental y social.	76	✓
G4-52	Procedimiento para determinar las retribuciones del máximo órgano de gobierno y la alta dirección, indicando si se recurre a consultores independientes.	77	✓
G4-53	Informar de cómo se han tenido en cuenta las opiniones y expectativas de los grupos de interés con respecto a las políticas de retribución.	77	✓
G4-54	Relación entre remuneraciones en la organización	78	✓
G4-55	Incremento en las remuneraciones en la organización	78	✓
7.-Ética e Integridad			
G4-56	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de comportamiento tales como códigos de conducta y códigos éticos.	80	✓
G4-57	Procedimientos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita.	81	✓
G4-58	Procedimientos internos y externos de denuncia de conductas contrarias a la ética, a la legalidad, o que afecten a la integridad de la organización.	81	✓

Parte II. Contenidos básicos específicos

Enfoque de gestión general, aplicable a todos los aspectos del presente informe		86		
Dimensión económica				
Aspectos materiales	Información sobre el enfoque de gestión y los indicadores correspondientes que se indican	Página	Omisiones	Verificación externa
Aspectos de la guía GRI-G4				
Desempeño económico	De G4-EC1 a G4-EC4	91		✓
Presencia en el mercado	G4-EC5 y G4-EC6	96		✓
Impactos económicos indirectos	G4-EC7 y G4-EC8	97		✓
Prácticas de aprovisionamiento	G4-EC9	100		✓
Aspectos específicos del suplemento sectorial de la guía GRI-G4 para el sector eléctrico				
Disponibilidad y fiabilidad	EU10	101		✓
Eficiencia del sistema	EU11 y EU12	101		✓
Gestión de la demanda	Sin indicadores específicos	104		✓
Investigación y desarrollo	Sin indicadores específicos	106		✓
Desmantelamiento de centrales nucleares	Sin indicadores específicos	109		✓
Aspectos específicos del Grupo Iberdrola				
Costes del suministro		110		✓
Bonos Verdes		112		✓

Dimensión ambiental				
Aspectos materiales	Información sobre el enfoque de gestión y los indicadores correspondientes que se indican	Página	Omisiones	Verificación externa
Enfoque de gestión específico de la dimensión ambiental		115		✓
Aspectos de la guía GRI-G4				
Materiales *	G4-EN1 y G4-EN2	116		✓
Energía	De G4-EN3 a G4-EN7	120		✓
Agua *	De G4-EN8 a G4-EN10	127		✓
Biodiversidad *	De G4-EN11 a G4-EN14, EU13	132		✓
Emisiones *	De G4-EN15 a G4-EN21	141		✓
Efluentes y residuos *	De G4-EN22 a G4-EN26	150		✓
Productos y servicios	G4-EN27 y G4-EN28	156		✓
Cumplimiento normativo	G4-EN29	157		✓
Transporte de personas y productos	G4-EN30	158		✓
General. Gastos e inversiones	G4-EN31	158		✓
Evaluación ambiental de proveedores	G4-EN32 y G4-EN33	160		✓
Procedimientos de reclamación ambiental	G4-EN34	161		✓

Dimensión social

Prácticas laborales y ética del trabajo

Aspectos materiales	Información sobre el enfoque de gestión y los indicadores correspondientes que se indican	Página	Omisiones	Verificación externa
Enfoque de gestión específico en las prácticas laborales y la ética del trabajo				
		165		✓
Aspectos de la guía GRI-G4				
Empleo *	De G4-LA 1 a G4-LA3 EU15, EU17 y EU18	165		✓
Relaciones entre los trabajadores y la dirección	G4-LA4	165		✓
Seguridad y salud ocupacional *	De G4-LA5 a G4-LA8	170		✓
Formación y educación	De G4-LA9 a G4-LA11	179		✓
Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	184		✓
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	G4-LA13	184		✓
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	G4-LA14 y G4-LA15	188		✓
Procedimientos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	188		✓

Derechos humanos

Aspectos materiales	Información sobre el enfoque de gestión y los indicadores correspondientes que se indican	Página	Omisiones	Verificación externa
Enfoque de gestión específico de derechos humanos				
		190		✓
Aspectos de la guía GRI-G4				
Inversiones	G4-HR1 y G4-HR2	190		✓
No discriminación	G4-HR3	191		✓

Libertad de asociación y negociación colectiva*	G4-HR4	192	✓
Trabajo infantil	G4-HR5	192	✓
Trabajo forzoso	G4-HR6	192	✓
Prácticas de seguridad	G4-HR7	193	✓
Derechos de la población indígena	G4-HR8	194	✓
Evaluación de impacto en derechos humanos	G4-HR9	195	✓
Evaluación de derechos humanos en proveedores	G4-HR10 y G4-HR11	195	✓
Procedimientos de reclamación en materia de derechos humanos	G4-HR12	197	✓
Aspectos específicos del Grupo Iberdrola			
Iberdrola y el Pacto Mundial		197	✓
Sociedad			
Aspectos materiales	Información sobre el enfoque de gestión y los indicadores correspondientes que se indican	Página	Omisiones Verificación externa
Aspectos de la guía GRI-G4			
Comunidades locales *	G4-SO1 y G4-SO2 EU22	199	✓
Lucha contra la corrupción	De G4-SO3 a G4-SO5	204	✓
Políticas públicas	G4-SO6	208	✓
Prácticas de competencia desleal	G4-SO7	210	✓
Cumplimiento normativo	G4-SO8	213	✓
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO9 y G4-SO10	213	✓

Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-SO11	216	✓
Aspectos específicos del suplemento sectorial de la guía GRI-G4 para el sector eléctrico			
Planificación y respuesta ante desastres y emergencias	Sin indicadores específicos	217	✓
Aspectos específicos del Grupo Iberdrola			
Contribución de Iberdrola a la comunidad		218	✓
Responsabilidad sobre el producto			
Aspectos materiales	Información sobre el enfoque de gestión y los indicadores correspondientes que se indican	Página	Verificación externa
Enfoque de gestión específico de responsabilidad sobre el producto		229	✓
Aspectos de la guía GRI-G4			
Salud y seguridad del cliente	G4-PR1 y G4-PR2 EU25	229	✓
Etiquetado de los productos y servicios	De G4-PR3 a G4-PR5	232	✓
Comunicaciones de marketing	G4-PR6 y G4-PR7	234	✓
Privacidad del cliente	G4-PR8	235	✓
Cumplimiento normativo	G4-PR9	237	✓
Aspectos específicos del suplemento sectorial de la guía GRI-G4 para el sector eléctrico			
Acceso a la electricidad	De EU26 a EU30	237	✓
Acceso a una información adecuada	Sin indicadores específicos	241	✓

Anexo 2

Índice de contenidos en relación con los Principios del Pacto Mundial

La tabla siguiente muestra los indicadores GRI del presente informe que ofrecen una información más relevante sobre el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial, además de la contenida en los enfoques de gestión de cada aspecto GRI. Siguiendo el índice de la tabla, cada grupo de interés puede evaluar el grado de avance de Iberdrola respecto a los citados principios:

Tema	Principios Pacto Mundial	Indicadores GRI-G4 más relevantes
Derechos Humanos	Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente	G4-HR2, G4-HR7 a G4-HR9, G4-HR12 G4-SO1, G4-SO2
	Principio 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	G4-HR1, G4-HR10, G4-HR11
Normas Laborales	Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	G4-11 G4-HR4 G4-LA4
	Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	G4-HR6
	Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	G4-HR5
	Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	G4-10 G4-EC5, G4-EC6 G4-LA1, G4-LA3, G4-LA9, G4-LA11 a G4-LA13 G4-HR3
Medio Ambiente	Principio 7. Las empresas deben mantener un enfoque preventivo ante los retos ambientales.	G4-EC2 G4-EN1, G4-EN3, G4-EN8, G4-EN15 a G4-EN17, G4-EN20, G4-EN21, G4-EN27 G4-EN31
	Principio 8. Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	G4-EN1 a G4-EN34
	Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	G4-EN6, G4-EN7, G4-EN19, G4-EN27, G4-EN31
Anticorrupción	Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	G4-56 a G4-58 G4-SO3 a G4-SO6

Anexo 3

Informe de retornos del Bono Verde

El 24 de abril de 2014 Iberdrola emitió su primer Bono Verde.

Los fondos obtenidos a través del Bono Verde, fueron destinados a la refinanciación de inversiones previas, en proyectos que cumplieran con unos criterios en materia medioambiental y de responsabilidad social, aprobados tanto por Iberdrola como posteriormente por Vigeo (entidad independiente). Dichos proyectos se enmarcaban en los ámbitos de las energías renovables, transmisión, distribución y redes inteligentes.

Las principales características de este bono son las siguientes:

Bono Verde	
ISIN	XS1057055060
Nominal	750 millones EUR
Vencimiento	octubre 2022
Cupón	2,50 %

La refinanciación tuvo lugar a través de un ejercicio de gestión del pasivo, por el cual el Bono Verde emitido en abril 2014, se intercambiaba por otros bonos con vencimientos a corto plazo y que fueron emitidos en 2005, 2010 y 2011 (los “Bonos a intercambiar”), por importes nominales de 320,2, 277,4 y 152,2 millones de euros. Estos fondos habían sido utilizados para financiar inversiones en 2006, 2011 y 2012, respectivamente.

Iberdrola contrató a Vigeo como asesor y experto independiente a la hora de establecer el marco conceptual del Bono Verde, es decir, para la definición de aquellos proyectos “elegibles” y la selección de los criterios sociales y medioambientales a cumplir. Así como para emitir la opinión independiente de un tercero acerca del Bono Verde, incluyendo una opinión sobre el emisor tanto en lo que a los objetivos medioambientales se refiere, como a la responsabilidad social en el desarrollo y la gestión de los proyectos elegidos.

Las conclusiones de Vigeo, junto con los criterios de elegibilidad, se describen en la “*Second Party Opinion*”, disponible en www.ilberdrola.es/webibd/gc/prod/es/doc/bono_verde.pdf.

Las siguientes tablas muestran dónde fueron invertidos los fondos:

Destino de los fondos (millones €)

Año	2006	2011	2012	Total
Renovables	320,9	170,80	86,2	577,9
Distribución	0	94,8	0	94,8
Redes inteligentes	0	23	54,3	77,3
Total	320,9	288,6	140,5	750,0

Inversiones en distribución y redes inteligentes

Año	Ámbito	Nombre del proyecto	Localización
2011	Distribución	Conexión de generación Renovable en Escocia	Reino Unido
2011	Distribución	Refuerzo conexión internacional en Escocia	Reino Unido
2011	Distribución	Conexión Plan Fotovoltaico Castilla - La Mancha	España
2011	Distribución-redes inteligentes	Proyecto STAR	España
2012	Distribución-redes inteligentes	Proyecto STAR	España

Inversiones en renovables

Año	Tecnología	Nombre del proyecto	Localización	Capacidad instalada (MW)
2006	Eólica <i>onshore</i>	Pico Collalbas	España	30
2006	Eólica <i>onshore</i>	Carrascosa	España	38
2006	Eólica <i>onshore</i>	Sierra Menera	España	40
2006	Eólica <i>onshore</i>	Clares	España	32
2006	Eólica <i>onshore</i>	Escalón	España	30
2006	Eólica <i>onshore</i>	Tarayuela	España	30
2006	Eólica <i>onshore</i>	Morón de Almazán	España	50

Inversiones en renovables

Año	Tecnología	Nombre del proyecto	Localización	Capacidad instalada (MW)
2006	Eólica <i>onshore</i>	Los Campillos	España	34
2006	Eólica <i>onshore</i>	Dólar I	España	49,5
2006	Eólica <i>onshore</i>	Dólar III	España	49,5
2006	Eólica <i>onshore</i>	Doña Benita	España	32
2006	Eólica <i>onshore</i>	Ferreira II	España	49,5
2006	Eólica <i>onshore</i>	Hueneja	España	49,5
2006	Eólica <i>onshore</i>	Sil Ampliación	España	40
2006	Eólica <i>onshore</i>	O Vieiro	España	19,6
2006	Eólica <i>onshore</i>	Luzón-Norte	España	38
2006	Eólica <i>onshore</i>	Bordecorex Norte	España	44
2006	Eólica <i>onshore</i>	Cerro Blanco	España	42
2006	Eólica <i>onshore</i>	Grijota	España	5
2006	Eólica <i>onshore</i>	Cabezuelo	España	30
2011	Eólica <i>onshore</i>	Mark Hill	Reino Unido	56
2011	Eólica <i>onshore</i>	Collados	España	11
2011	Eólica <i>onshore</i>	Fuentesalada	España	46,4
2011	Eólica <i>onshore</i>	Cruz de Carrutero	España	40
2012	Eólica <i>onshore</i>	Cabras	España	22
2012	Eólica <i>onshore</i>	Ventosa del Ducado	España	44
2012	Eólica <i>onshore</i>	Layna	España	50

Los anteriores proyectos elegibles, fueron revisados por Vigeo a través del análisis de una muestra que cubría aproximadamente el 50 % del valor nominal de los nuevos bonos o el 50 % de los bonos a intercambiar, que fueron intercambiados y amortizados. Así mismo, Vigeo realizó un análisis de calificación de las políticas y prácticas de sostenibilidad de Iberdrola desde el año 2005, considerando alcanzados los criterios requeridos con un nivel de seguridad satisfactorio.

Además de divulgar el destino de los fondos refinanciados, Iberdrola se comprometió a:

i. informar sobre el cumplimiento de los criterios de elegibilidad en caso de surgir nuevas inversiones asociadas a la transacción;

ii. reportar anualmente los impactos en materia de RSC de la cartera de inversiones en activos elegibles financiados por la transacción. Este reporte se incluiría como anexo al Informe de Sostenibilidad, el cual está sujeto a la verificación de un tercero independiente.

Las siguientes tablas describen algunos de los beneficios en materia de RSC obtenidos por las citadas inversiones.

Inversiones en renovables

Nombre del proyecto	Incremento de capacidad en el horizonte del plan de inversión (MW)
Conexión Plan Fotovoltaico Castilla - La Mancha	604
Conexión de generación Renovable en Escocia	2.167
Refuerzo conexión internacional en Escocia	6.640

Indicadores de sostenibilidad en el ámbito de las redes inteligentes

Proyecto Star	Situación a 2011	Situación a 2012
Contadores inteligentes (nº)	154.428	449.441
Contadores inteligentes instalados (%)	1,44	4,16
Centros de Transformación adaptados a la Telegestión (nº)	583	2.692
Centros de Transformación adaptados a la Telegestión (%)	0,88	4,01

Indicadores de sostenibilidad referidos a las inversiones en renovables financiadas por la emisión del Bono Verde

Tecnología	Capacidad instalada (MW)	Producción 2014 (GWH)	CO ₂ evitado ⁴⁵ (t)
Eólica <i>onshore</i>	1.002	2.169	681.953

⁴⁵ Las emisiones evitadas han sido calculadas con el factor de emisión correspondiente al país donde están localizados geográficamente los parques. Fuente: Informe *CO₂ emissions from fuel combustion 2014 edition* de la Agencia Internacional de la Energía. Factores del 2012.

Informe de verificación externa independiente del Bono Verde



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.

Antecedentes

IBERDROLA, S.A. (en adelante IBERDROLA) emitió en abril de 2014 el bono corporativo ISIN XS1057055060. En la información facilitada al mercado, IBERDROLA se comprometía a publicar anualmente información sobre los beneficios sociales y ambientales de la inversión, que IBERDROLA considera como descritos en el “Anexo 3: Informe de retornos del Bono Verde” del Informe de Sostenibilidad de IBERDROLA, S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2014, copia del cual esté anexo a este informe.

Hemos sido requeridos por la Dirección de IBERDROLA para realizar una revisión de los indicadores de las toneladas de CO2 evitadas, el número de contadores inteligentes instalados, el número de centros de transformación adaptados a telegestión y el incremento de capacidad (MW) en el horizonte del plan de inversión contenidos en el “Anexo 3: Informe de retornos del Bono Verde”.

Responsabilidades de la Dirección de IBERDROLA

La Dirección de IBERDROLA es responsable de la preparación y presentación del “Anexo 3: Informe de retornos del Bono Verde” de conformidad con los principios definidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 4.0 (GRI) en relación con la exhaustividad, precisión y claridad de la información para los grupos de interés, tal y como se indica en el documento “Second party opinion on Iberdrola’s Green Bond”, disponible en www.iberdrola.es/webibd/ge/prod/es/doc/bono_verde.pdf, y que describe los criterios de elegibilidad de los proyectos, así como los indicadores ambientales y sociales de desempeño en relación con los impactos de la inversión. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el “Anexo 3: Informe de retornos del Bono Verde”; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, basado en el trabajo realizado, emitir un informe independiente basado en la evidencia obtenida. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el *International Auditing and Assurance Standard Board* (IAASB) de la *International Federation of Accountants* (IFAC). Esta norma exige que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si la información incluida en el “Anexo 3: Informe de retornos del Bono Verde” está exenta de errores materiales. Dicha norma también exige que cumplamos las exigencias éticas, incluyendo las de independencia incluidas en el Código Ético del *International Ethics Standards Board for Accountants*.

El nivel de aseguramiento según la Norma ISAE 3000 es limitado. El alcance de una revisión para un trabajo de aseguramiento limitado es inferior a la de un trabajo de aseguramiento razonable y por lo tanto la seguridad proporcionada es también menor. No obstante, creemos que la evidencia que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra conclusión. Este informe no debe considerarse un informe de auditoría.

KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada 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. 3, H. M. 239.680, inscrip. 1.ª N.I.F. B-62496950

Trabajo realizado

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el “Anexo 3: Informe de retornos del Bono Verde”, y en aplicar procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias. En nuestro trabajo hemos realizado los siguientes procedimientos:

- Análisis de riesgos, en relación con la información incluida en el “Anexo 3: Informe de retornos del Bono Verde” y verificación de consistencia con los principios definidos por GRI en cuanto a la información que da respuesta a los indicadores revisados y que se refiere a las toneladas de CO2 evitadas, al número de contadores inteligentes instalados, al número de centros de transformación adaptados a telegestión y al incremento de capacidad (MW) en el horizonte del plan de inversión.
- Entrevistas con el personal pertinente de IBERDROLA responsable de proporcionar la información contenida en el “Anexo 3: Informe de retornos del Bono Verde”.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el “Anexo 3: Informe de retornos del Bono Verde” en relación con los indicadores relativos a las toneladas de CO2 evitadas, al número de contadores inteligentes instalados, al número de centros de transformación adaptados a telegestión y al incremento de capacidad (MW) en el horizonte del plan de inversión en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.

Conclusión

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información descrita en los indicadores ambientales y sociales de desempeño:

- las toneladas de CO2 evitadas,
- al número de contadores inteligentes instalados,
- al número de centros de transformación adaptados a telegestión,
- y al incremento de capacidad (MW) en el horizonte del plan de inversión.

recogidos en el “Anexo 3: Informe de retornos del Bono Verde” del Informe de Sostenibilidad de IBERDROLA, S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2014, no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas.

KPMG Asesores, S.L.



José Luis Blaseo Vázquez

18 de febrero de 2015

Anexo 4

Informe de verificación externa independiente del informe de sostenibilidad



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 2014 (en adelante, “el Informe”). La información revisada se corresponde con los contenidos del Anexo 1: Índice de contenidos GRI, de dicho Informe.

La Dirección de IBERDROLA es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 4.0 (G4) según lo detallado en el punto G4-32 del Informe. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la implantación de procesos y procedimientos que cumplan los principios establecidos en la Norma de Principios de AccountAbility AA1000 2008 (AA1000 APS); de la determinación de los objetivos de IBERDROLA en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, basado en el trabajo realizado emitir un informe independiente. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE). 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 éticas, incluyendo las de independencia incluidas en el Código Ético del International Ethics Standards Board for Accountants. 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 AA1000 APS, sino que además evalúa la fiabilidad de la información referente al desempeño tal y como se indica en el alcance.

El alcance de una revisión limitada de un informe de sostenibilidad consiste en la formulación de preguntas a la Dirección, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y en aplicar procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias según proceda que, en este caso, son menores que en un trabajo de seguridad razonable y en consecuencia lo es el nivel de seguridad proporcionado. En nuestro trabajo hemos realizado los siguientes procedimientos:

- Análisis de riesgos, incluyendo búsqueda en medios para identificar asuntos materiales durante el ejercicio cubierto por el informe.
- Verificación de consistencia de la información que da respuesta a los Contenidos Básicos Generales con los sistemas o documentación interna.
- Entrevistas con la Dirección para entender los procesos de los que dispone IBERDROLA para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en estos procesos.
- Entrevistas con el personal pertinente de IBERDROLA, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad.

- Entrevistas con el personal pertinente de IBERDROLA responsables 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, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- Revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative para la preparación de informes según la opción de conformidad exhaustiva.
- 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.
- Contraste de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido auditada por terceros independientes.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en AA1000 APS, en diálogo con grupos de interés y en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en el Informe de Sostenibilidad de IBERDROLA, S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2014 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 4.0 según lo detallado en el punto G4-32 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 AA1000 APS 2008 según lo detallado en el informe en el punto G4-26 y G4-27 del Informe de Sostenibilidad.

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

Siguiendo el programa de implantación de la norma AA 1000 APS durante 2014, de conformidad con la estructura de Negocios Globales y una Corporación única, IBERDROLA ha consolidado sus procesos de participación de los grupos de interés tanto a nivel corporativo, como a nivel local en los negocios de generación y comercialización, así como en el negocio de Redes en España, Reino Unido, Estados Unidos y Brasil. Paralelamente, en este ejercicio también se ha consolidado el proceso de participación de clientes en Ingeniería y Construcción y se ha implantado la sistemática en el negocio de Renovables en la totalidad de los países en que opera. En relación a este principio se recomienda a IBERDROLA revisar al menos anualmente la identificación de los diferentes subgrupos de interés, revisar periódicamente los canales de comunicación y de participación y seguir elaborando el “Informe de cumplimiento AA1000”, que resume los resultados obtenidos a través de los canales respecto a los temas planteados por cada grupo de interés.

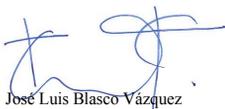
En cuanto al principio de RELEVANCIA

Fruto de la efectiva implantación de los procesos de participación y diálogo, tanto a nivel corporativo como a nivel de los negocios, durante 2014 se han identificado y priorizado los asuntos relevantes para los grupos de interés de IBERDROLA desde el nivel local. Este análisis se completa con el realizado a través de fuentes indirectas, tales como el Dow Jones Sustainability Index, el Carbon Disclosure Project, el Estudio de materialidad, etc. Asimismo se ha establecido una sistemática que permite informar a todos los niveles de la organización acerca de los resultados obtenidos en cuanto a la identificación y priorización de los asuntos relevantes. En este punto se recomienda a IBERDROLA que siga trabajando en la línea establecida para asegurar la continua revisión de los asuntos identificados y su priorización a todos los niveles de la organización.

En cuanto al principio de RESPUESTA

Durante 2014, considerando la estrategia global de la compañía, se ha informado a todos los niveles de las acciones adoptadas para dar respuesta a los asuntos relevantes identificados, a través de los planes y programas establecidos por los diferentes negocios y direcciones corporativas. Las respuestas diseñadas también se comunican a los grupos de interés de forma directa, a través de las vías de diálogo establecidas con los mismos y adecuadas a las circunstancias de cada negocio en su entorno y de cada área corporativa, como de forma indirecta, a través de los diversos formatos de información pública desarrollados, tales como el Informe de Sostenibilidad, el Informe integrado o la web corporativa. Se recomienda a IBERDROLA seguir mejorando en el efectivo establecimiento de objetivos y metas a todos los niveles, que permitan hacer un seguimiento y evaluación del progreso y de la efectividad de la respuesta diseñada.

KPMG Asesores, S.L.



José Luis Blasco Vázquez

18 de febrero de 2015



