

Informe de

sostenibilidad

/

2015





IBERDROLA

Informe de sostenibilidad / 2015

Evaluaciones externas del Grupo Iberdrola

Índice y estudios

Posición de Iberdrola



Valoración total: 87 puntos. Única empresa eléctrica europea que ha sido seleccionada en las 16 ediciones del índice.



Única eléctrica española entre las 100 compañías más sostenibles del mundo.

Iberdrola confirmed as
FTSE4Good constituent



Cinco años consecutivos en el índice. Primera *utility* con activos nucleares seleccionada en el índice.



Climate Disclosure Leadership Index (CDLI).
Valoración: 100 puntos.



Climate Performance Leadership Index A.



Iberdrola empresa promotora.



Iberdrola empresa seleccionada.



Iberdrola empresa seleccionada.



Sustainability Yearbook 2015: “Silver Class” en el sector electricidad.



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



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



Primera empresa del Ibex 35 en el *ranking de transparencia* 2014.

Índice

Presentación 8

Parte I.

Contenidos generales 10

1. Estrategia y análisis 11
2. Perfil de la organización 18
3. Aspectos materiales y su cobertura 37
4. Participación de los Grupos de interés 47
5. Perfil del informe 52
6. Gobierno 54
7. Ética e integridad 70

Parte II.

Contenidos básicos específicos 74

- Enfoque de gestión general 75
- A. Dimensión económica 78
- B. Dimensión ambiental 100
- C. Dimensión social 146
 - C1. Prácticas laborales y ética del trabajo 147
 - C2. Derechos humanos 168
 - C3. Sociedad 176
 - C4. Responsabilidad sobre el producto 205

Anexos 222

Anexo 1

Índice de contenidos GRI 223

Anexo 2

Índice de contenidos en relación con los Principios del Pacto Mundial 233

Anexo 3

Informe de retornos del Bono Verde 234

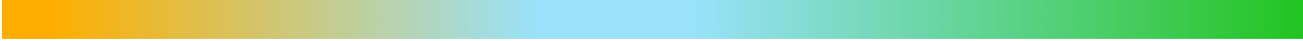
Informe de verificación externa independiente del Bono Verde 238

Anexo 4

Informe de verificación externa independiente 240

Presentación





Como viene siendo habitual cada año, Iberdrola presenta su *Informe de sostenibilidad*, en este caso el correspondiente al ejercicio 2015, aprobado por su Consejo de Administración en la reunión de 23 de febrero de 2016, 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 2015, de acuerdo con los compromisos asumidos en sus políticas corporativas: la *Política general de responsabilidad social corporativa* y la *Política de relaciones con los Grupos de interés*.

El lector del *Informe de sostenibilidad 2015* dispone también del *Informe anual de gobierno corporativo 2015*, del *Informe financiero anual 2015* y de la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2015*, así como del *Informe integrado. Febrero 2016*, 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 I.



Contenidos generales



1. Estrategia y análisis

G4-1 Declaración del máximo responsable

Estimados amigos:

Me complace presentarles el *Informe de sostenibilidad de Iberdrola*, en el que podrán encontrar una amplia y detallada información sobre el desempeño de la Compañía en los ámbitos económico, social y medioambiental en 2015, de acuerdo con las directrices de la *Global Reporting Initiative (GRI)*.

A lo largo del pasado ejercicio hemos alcanzado, entre otros, dos hitos de especial relevancia por ser representativos tanto de la estrategia de Iberdrola y del modelo de negocio sostenible desarrollado en los últimos años, como de la percepción de los mercados sobre la evolución y las perspectivas de nuestra Compañía.

En primer lugar, en el mes de diciembre se hizo efectiva la integración de la empresa estadounidense UIL Holdings con nuestra filial Iberdrola USA, dando lugar al nacimiento de la compañía Avangrid, que comenzó a cotizar en la Bolsa de Nueva York con una capitalización cercana a los 12.000 millones de dólares. La nueva compañía es el segundo productor eólico norteamericano y distribuye electricidad y gas en los Estados de New York, Maine, Connecticut y Massachusetts. Cuenta con un valor de activos superior a los 30.000 millones de dólares; presta servicio a alrededor de 9 millones de personas; dispone de una capacidad instalada de casi 7.000 MW y su ámbito de operación se extiende por 25 estados y Canadá. Avangrid nace como una de las principales eléctricas reguladas del país y es la empresa integrada con menores emisiones; prácticamente nulas.

Por otro lado, Iberdrola cerró el ejercicio 2015 como la mayor compañía eléctrica europea por capitalización bursátil y se situó entre las tres primeras del mundo de su sector por este mismo concepto, lo que supone un reconocimiento de los mercados a la trayectoria y al potencial de nuestra empresa frente a sus principales competidores internacionales.

La posición alcanzada hoy por Iberdrola es el resultado de la transformación emprendida por la Compañía en los últimos quince años gracias a una visión empresarial que supo anticiparse a las tendencias del sector: la constatación de que el fuerte crecimiento de la demanda energética mundial no podía ser satisfecho con un modelo ineficiente y medioambientalmente insostenible, basado en los combustibles fósiles. Bien al contrario, el cambio hacia la descarbonización progresiva de la economía, el aumento del peso de la electricidad en el balance energético mundial y el crecimiento de las energías limpias era imparable e irreversible.

Al servicio de esa visión global dedicamos todo el potencial inversor, tecnológico y de gestión de la Compañía para lanzar una estrategia dirigida al crecimiento en energías limpias, centrada en los negocios regulados y orientada hacia la expansión internacional en países con una elevada calidad crediticia. El desarrollo de esta estrategia requirió un ambicioso programa de inversiones que garantizaba la solidez financiera y el crecimiento rentable para proporcionar un dividendo sostenible a nuestros accionistas.

Su ejecución ha estado apoyada en la eficiencia operativa, la gestión del balance, la orientación al cliente, la gestión de personas, la gestión de proveedores y la innovación tecnológica.

Y todo ello fundamentado en los valores de esfuerzo, capacidad, honestidad, lealtad, espíritu de equipo, compromiso social y el cumplimiento estricto de los principios de transparencia y ética empresarial que constituyen la base de nuestro gobierno corporativo.

Resultados económicos: solidez y anticipación

Gracias a la optimización de la gestión operativa y financiera, en 2015 hemos cumplido con un año de adelanto los objetivos marcados en las Perspectivas 2014-2016. El beneficio bruto de explotación (EBITDA) se ha situado en 7.306 millones de euros, con un crecimiento del 4,9%, y el beneficio neto ha ascendido a 2.422 millones de euros, un 4,1% más que en el ejercicio anterior. La buena marcha de la

Compañía a lo largo del año ha permitido proponer un aumento de la retribución al accionista del 4 % hasta alcanzar los 0,28 euros por acción.

Además, a lo largo del pasado ejercicio, nuestra acción ha registrado una revalorización en el mercado del 17 % —frente a la caída del 7,2 % del Ibex-35 y del 5,4 % del EuroStoxx Utilities— convirtiéndose en la compañía eléctrica europea con la mejor evolución bursátil en 2015.

Comprometidos con la sociedad

Un año más, Iberdrola ha continuado actuando como motor de crecimiento y generación de empleo, riqueza y bienestar en los países en los que está presente, creando valor sostenible para todos sus grupos de interés y para la sociedad en su conjunto. Para nuestros cerca de 600.000 accionistas, con una rentabilidad total de la acción en el ejercicio próxima al 20 %, la mayor entre las eléctricas europeas.

El compromiso con nuestros cerca de 31.000 empleados se ha concretado en un impulso a su desarrollo personal y profesional, con 38 horas de formación por empleado y unas 2.400 promociones en el año. Además, hemos realizado alrededor de 1.750 nuevas contrataciones y hemos incorporado a 550 jóvenes en prácticas.

A nuestros clientes, los 100 millones de personas a los que llevamos la luz en todo el mundo, hemos continuado proporcionándoles un suministro seguro y de calidad, ofreciéndoles, al mismo tiempo, las mejores soluciones energéticas.

De igual manera, hemos seguido ejerciendo un importante efecto tractor entre nuestros 17.600 proveedores, con compras anuales que superan los 7.300 millones de euros. A este impacto económico en la sociedad hay que sumarle la contribución fiscal directa que genera la actividad del Grupo en todo el mundo y que supera los 5.500 millones de euros al año.

Además, Iberdrola ha reforzado su compromiso con la sostenibilidad, consolidándose como una de las eléctricas europeas más respetuosas con el medio ambiente. Aunque nuestras emisiones por kWh generado son ya cerca de un 30 % inferiores a la media del sector eléctrico europeo, en la Cumbre de Naciones Unidas contra el cambio climático (COP 21), celebrada en diciembre de 2015 en París, presentamos unos nuevos y ambiciosos objetivos para alcanzar en el año 2030 una reducción de las emisiones de CO₂ del 50 % sobre las de 2007 y ser neutros en carbono en 2050. Ya al cierre del ejercicio pasado la intensidad de emisiones ha disminuido un 25 % con respecto a la de 2007, siendo un 63 % de nuestra potencia instalada totalmente libre de emisiones.

Esta apuesta por la sostenibilidad ha situado a la Compañía como un referente en índices como el Dow Jones Sustainability Index, el FTSE4Good o el Climate Disclosure Leadership Index.

Al mismo tiempo, nos hemos consolidado como un referente internacional en I+D+i, área en la que destinamos 200 millones de euros anuales para actividades relacionadas con las redes inteligentes, la generación limpia, la eólica *offshore* y nuevas tecnologías y modelos de negocio.

También en el ámbito de su compromiso social, Iberdrola ha continuado trabajando en el desarrollo del *Programa Electricidad para todos*, lanzado en 2014, con el objetivo de reforzar las actividades de promoción del acceso a la electricidad en países emergentes y en vías de desarrollo. En España, la Compañía ha puesto en marcha un protocolo de actuación y se han firmado distintos convenios con comunidades autónomas y ayuntamientos para garantizar la continuidad del suministro eléctrico y de gas a los clientes económicamente vulnerables, con el objetivo de que estén protegidos todos los clientes de Iberdrola pertenecientes a este colectivo.

El Grupo Iberdrola ha reforzado, además, las actuaciones que lleva a cabo a través de sus Fundaciones en todo el mundo en materia de formación y empleabilidad de los jóvenes (fundamentalmente a través del Programa internacional de becas, por las que en 2016 más de 530 jóvenes habrán realizado estudios de postgrado y doctorado en universidades internacionales); el arte y la cultura (con la realización de ilumi-

naciones y restauraciones del patrimonio histórico artístico y una colección de arte propia); la biodiversidad (con distintos programas de preservación del entorno) y la cooperación y solidaridad (con acciones de apoyo a colectivos en situación de vulnerabilidad).

El futuro: nueva etapa de crecimiento

Iberdrola afronta el futuro inmediato en un escenario caracterizado por la necesidad de atender al fuerte crecimiento de la demanda energética mundial con fuentes eficientes y limpias para reducir las emisiones globales y combatir el cambio climático. Aunque el sector eléctrico solo supone un 25 % de las emisiones totales, tiene potencial tecnológico para contribuir a la descarbonización. Por otro lado, más de 1.000 millones de personas carecen de acceso a la electricidad en un planeta cuya población crecerá un 30 % hasta 2050, superando los 9.600 millones de habitantes. La Compañía está preparada para desempeñar un papel activo como actor global, aportando soluciones a la creciente electrificación de una economía mundial que requiere más energías renovables, más capacidad de almacenamiento y energía de respaldo y más redes inteligentes, para garantizar un modelo energético más seguro, sostenible y competitivo.

En ese entorno, y de acuerdo con las claves de su modelo empresarial, Iberdrola va a iniciar una nueva etapa de crecimiento sostenible en sus principales áreas geográficas y de negocio, garantizando la solidez financiera y la sostenibilidad del dividendo. Las bases estratégicas presentadas por la Compañía para el período 2016-2020 establecen un programa de inversiones netas por valor de 24.000 millones de euros —con cerca de 22.000 millones ya comprometidos— en los mercados de Reino Unido, Estados Unidos, México, España y Brasil. Las inversiones de crecimiento representarán el 70 % del importe total.

Los negocios regulados o contratos a largo plazo, que proporcionan la seguridad, estabilidad y visibilidad que caracterizan nuestro modelo de negocio, concentrarán el 88 % de las inversiones previstas en los próximos cinco años y generarán el 81 % del beneficio bruto de explotación (EBITDA) del Grupo en 2020.

Con ello, Iberdrola espera obtener durante el período 2016-2020 un crecimiento medio anual del 6 % tanto del EBITDA como del beneficio después de impuestos, así como una mejora de los ratios financieros. La evolución prevista permitirá a la Compañía ofrecer una remuneración creciente a sus accionistas, en línea con los resultados y un *pay-out* en el entorno del 65-75 %, manteniendo la fórmula del dividendo flexible utilizada en los últimos años y permaneciendo estable el número actual de acciones mediante operaciones de recompra.

El proyecto empresarial de Iberdrola y su modelo de negocio seguirán orientados a la creación de valor sostenible para todos sus Grupos de interés y para las sociedades de los territorios en los que desarrolla su actividad. Y, junto a todo ello, Iberdrola continuará desarrollando su Sistema de gobierno corporativo que ocupa una posición de vanguardia en la incorporación de las principales recomendaciones de los mercados internacionales y las tendencias más avanzadas en esta materia.

Este compromiso con el buen gobierno corporativo y la transparencia, recogido en la misión, visión y valores de la Compañía, constituye una de nuestras señas de identidad y ha convertido a Iberdrola en una referencia internacional de buenas prácticas, lo que le ha valido ser merecedora de importantes reconocimientos internacionales.

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 cinco principios básicos de actuación conforme a su *Política de sostenibilidad*:

- La competitividad de los productos energéticos suministrados.
- La seguridad en el suministro de los productos energéticos.
- La reducción del impacto medioambiental de todas las actividades desarrolladas por las sociedades del Grupo.
- 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.
- El impulso de 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 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 y de mercado.

Seguridad de suministro

La estrategia de Iberdrola se enfoca en garantizar 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, por lo que se dispone tanto de una red de transporte y distribución robusta frente a sucesos extraordinarios, como de 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.

Reducción del impacto medioambiental

La producción y distribución de energía eléctrica son actividades industriales con un potencial impacto sobre el entorno natural, causado para la satisfacción del consumo demandado por el conjunto de la sociedad. En el aspecto ambiental, a lo largo de todo el ciclo de vida de la electricidad se pueden producir impactos a escala global sobre la biodiversidad, el clima, la capa de ozono o la lluvia ácida. Y a nivel local se producen impactos 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 web corporativa.

El desarrollo de energías limpias y el respeto por el medio ambiente son los pilares del modelo de producción energética del Grupo. 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 sos-

tenible 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.

Creación de valor

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.

Asimismo, el Grupo despliega los mejores sistemas de gobierno corporativo a su alcance, incluyendo códigos de conducta y cumplimiento, y de gestión de riesgos, para asegurar la transparencia informativa y preservar la creación de valor para el accionista.

Impulso de la dimensión social

La Compañía refuerza progresivamente su compromiso en el ámbito de la responsabilidad social, con el objetivo de, en todos los países en los que opera, potenciar los comportamientos éticos y responsables en toda la cadena de valor.

Así, Iberdrola fomenta una gestión responsable y excelente de los recursos humanos, con equipos comprometidos a través de un reconocimiento del trabajo realizado, una formación adecuada a las capacidades de sus empleados y el fomento de la igualdad de oportunidades en todas las actividades que desarrolla.

Además la Compañía ha establecido modelos de relación con sus Grupos de interés que quedan de manifiesto en los diferentes capítulos del presente informe, entre los que se incluye el modelo de gestión de las relaciones con las comunidades en las que desarrolla sus operaciones, con las que promueve mecanismos de diálogo y comunicación, adoptando medidas para facilitar su desarrollo económico y social, y favoreciendo políticas tanto de empleo como las relacionadas con la cadena de suministro.

Por último, el Grupo contribuye al desarrollo sostenible mediante campañas de sensibilización ciudadana que favorecen el consumo eficiente de sus productos y servicios.

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 y gestión 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 del Grupo.
- 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 2015* 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 2015*, 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 correspondiente toma de decisiones, afectando a riesgos de diferente naturaleza: de gobierno corporativo, de mercado, de crédito, de negocio, regulatorios y políticos, operacionales, tecnológicos, medioambientales, sociales, legales y reputacionales.



2. Perfil de la organización

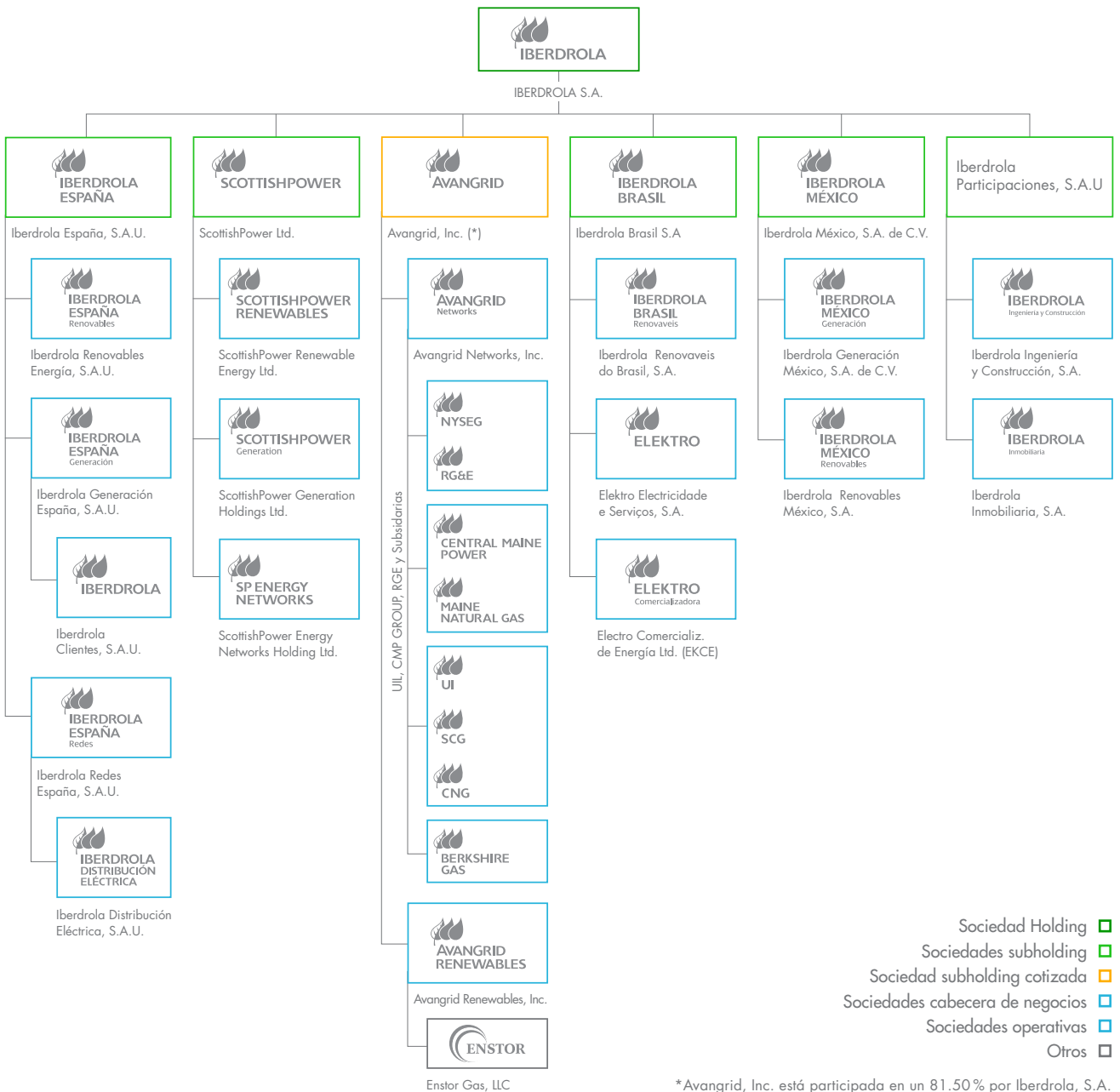
G4-3 Nombre

Iberdrola, S.A.

G4-4 Marcas, productos y servicios más importantes

La marca "Iberdrola" es el reflejo de la misión, visión y 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. Con el fin de proteger y contribuir al valor de la marca, y establecer unos principios que rijan su uso por las sociedades del Grupo, la Compañía ha creado una *Política de marca*, aprobada en 2015 por el Consejo de Administración.

Iberdrola, como operador a nivel global, cuenta a finales del ejercicio 2015 con las marcas recogidas en el cuadro siguiente.



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 diecisiete 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 2015 su capital social asciende a 4.752.652.500 euros, dividido en 6.336.870.000 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 62,9 %
- Entidades nacionales 13,7 %
- Inversores particulares 23,4 %

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 ¹	2015	2014	2013
España	10.569	10.838	11.198
Reino Unido	6.696	6.856	7.380
Estados Unidos	6.889	5.057	5.041
México	801	736	672
Brasil	3.747	3.745	3.722
Otros países	158	155	244
Perímetro básico	28.860	27.387	28.257
Perímetro ampliado	30.938	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 129 centros de actividad a finales del 2015.

El detalle de estos centros y los criterios adoptados para su definición pueden consultarse en el documento *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2015*, disponible en www.iberdrola.com.

Ventas netas (Importe neto de la cifra de negocio)

Ventas netas (millones €)	2015	2014	2013
Total Iberdrola consolidado	31.418	30.032	31.077

¹ Las cifras del cuadro reflejan el número de empleados a cierre del ejercicio 2015, 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*): 28.837 en el ejercicio 2015, 27.463 en el ejercicio 2014 y 28.189 en el ejercicio 2013.

Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto

Capitalización total (millones €)	2015	2014	2013
Capital suscrito	4.753	4.971	4.680
Patrimonio de la sociedad dominante	37.159	35.040	34.585
Deuda financiera	30.325	28.349	28.452
Inmovilizado bruto en explotación	100.749	89.474	82.173
Amortización acumulada	(37.525)	(37.861)	(34.204)

Productos o servicios prestados

Productos o servicios prestados	2015	2014	2013
Total Iberdrola			
Producción neta de electricidad (GWh)	136.794	138.892	136.435
Energía eléctrica distribuida (GWh)	190.167	214.613	214.873
Suministros de gas a usuarios (GWh)	101.075	85.092	80.303

Activos totales

Activos totales (millones €)	2015	2014	2013
Total Iberdrola consolidado	104.664	93.771	89.787

Propietario efectivo

En la estructura accionarial de la Compañía no existe ningún accionista titular de una participación de control. 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, 2014 y 2015.

Accionistas significativos y porcentaje de derechos de voto directos e indirectos (%)	31/12/2015	31/12/2014	31/12/2013
Qatar Investment Authority	9,726	9,647	9,524
ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S.A.	N/A	3,965	5,645
Banco Financiero y de Ahorros, S.A.	N/A	N/A	5,069
Kutxabank, S.A.	3,472	3,601	4,006
BlackRock, Inc.	3,023	3,023	3,043
Société Générale, S.A.	N/A	N/A	4,111
Norges Bank	3,018	N/A	N/A

Ventas y costes por zona geográfica

Ventas (Importe neto en millones €)	2015	2014	2013
España	14.470	14.364	15.286
Reino Unido	9.120	8.803	9.655
Estados Unidos	3.945	3.286	3.176
México	1.734	1.657	1.419
Brasil	1.830	1.641	1.282
Resto	319	281	259
Total Iberdrola consolidado	31.418	30.032	31.077

Costes (millones €)	2015	2014 ²	2013 ²
España	9.568	9.318	10.239
Reino Unido	6.497	6.522	7.650
Estados Unidos	2.004	1.413	1.445
México	1.190	1.228	1.014
Brasil	1.502	1.282	1.011
Resto	264	176	160
Total Iberdrola consolidado	21.025	19.939	21.519

G4-10 Plantilla de empleados

Empleados ³	2015		2014		2013	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Por tipo de empleo						
A tiempo completo	21.824	5.922	20.846	5.415	21.342	5.496
A tiempo parcial	188	926	199	927	224	1.195
Por tipo de contrato						
Indefinido	21.650	6.751	20.714	6.244	21.231	6.578
Temporal	362	97	331	98	335	113
Perímetro básico	22.012	6.848	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 2015*, disponible en www.iberdrola.com.

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

² Se han revisado los datos correspondientes a 2013 y 2014.

³ El número total de empleados y la definición de los perímetros se encuentran en los indicadores G4-9 y G4-17 del presente informe.

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	2015	2014	2013
Perímetro básico			
Número de empleados	21.635	21.221	22.042
Porcentaje de empleados	74,97	77,49	78,00

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2015*, 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 2015, Iberdrola ha realizado pedidos a más de 17.600 proveedores. El volumen económico de las compras realizadas por Iberdrola en este tipo de suministros, así como su desglose geográfico, se recogen en el cuadro siguiente:

Suministro general de equipos, materiales, obras y servicios (millones €)	2015 ⁴	2014	2013
España	1.297	1.316	1.364
Reino Unido	1.764	1.610	1.572
Estados Unidos	1.128	1.057	840
México	479	332	217
Brasil	164	165	180
Otros	261	119	186
Perímetro básico	5.093	4.599	4.359

⁴ Volumen de suministros facturados en el ejercicio. En el mismo ejercicio, se han adjudicado suministros por importe de 7.300 millones de euros.

Estos elevados volúmenes de compras sirven como motor de crecimiento en 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

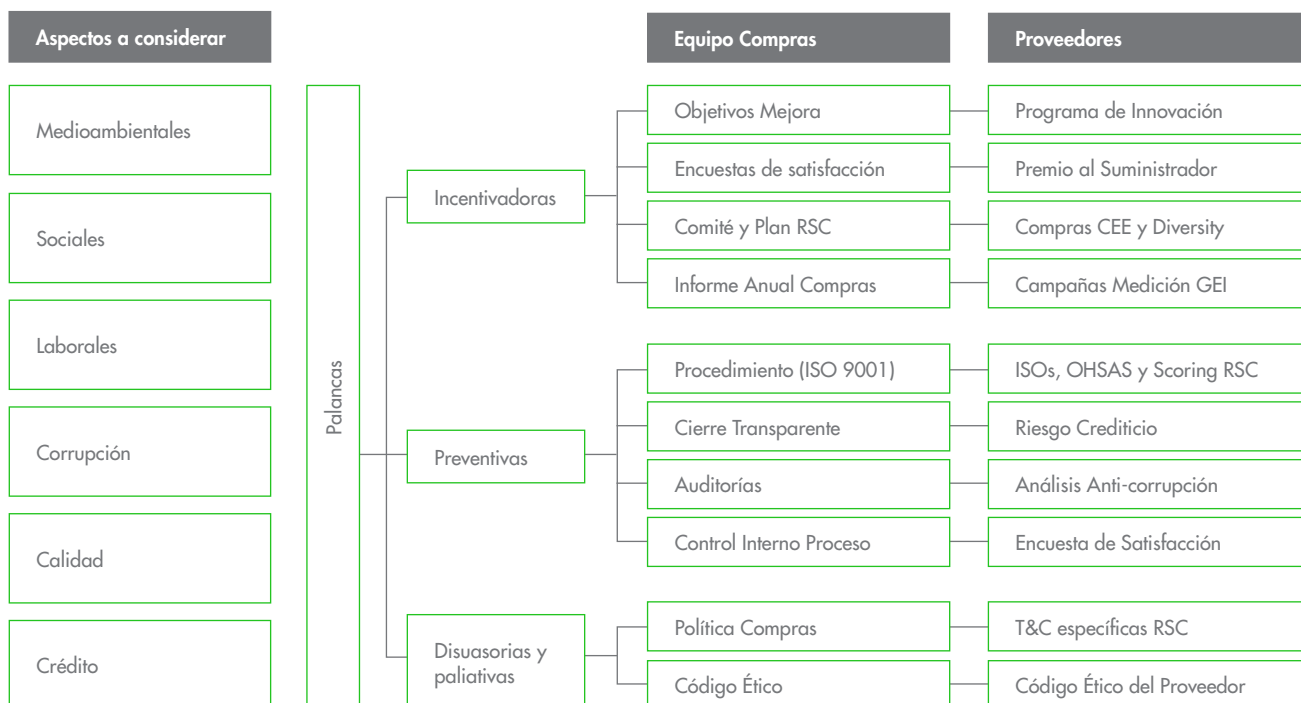
En el ejercicio 2015, Iberdrola ha destinado alrededor de 3.700 millones de euros en la adquisición de carbón, gas natural y uranio. Salvo el uranio, cuya adquisición se realiza en España, exclusivamente a través de la Empresa Nacional de Uranio (Enusa), las adquisiciones de carbón y gas natural se realizan en el mercado internacional, principalmente mediante relaciones comerciales de largo plazo con alrededor de 30 grandes proveedores nacionales e internacionales y operadores del mercado (productores y *traders*).

Gestión de la cadena de suministro

La rápida y profunda transformación que Iberdrola viene realizando en estos últimos años multiplica también la responsabilidad como compañía global, con miles de proveedores con pedidos en el año y ubicados en diferentes partes del mundo.

Por ello, la Dirección de Compras del Grupo Iberdrola, dispone de un *Modelo de gestión global de proveedores*, 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 económica, ambiental y socialmente relevantes. Este modelo se ha traducido en el acercamiento del marco de proveedores y suministros hacia los parámetros de RSC requeridos por el Grupo, generando un efecto multiplicador en la cadena de valor en búsqueda de la excelencia.

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



La Dirección de Compras adopta una actitud proactiva para dar respuesta a las exigencias internas y externas y asume un compromiso firme a todos los niveles, desarrollando nuevas capacidades y haciendo partícipe al proveedor desde la primera toma de contacto con el Grupo.

Así, la Dirección de Compras lleva a cabo 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:

Políticas y procedimientos

– *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 ellos unos principios de actuación específicos para su área de actividad, acuerdos, en todo caso, con los principios y valores del Grupo. Este Código 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 adjudicatario.

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, rechazar cualquier forma de trabajo infantil, evitar toda práctica de discriminación, trabajar contra la corrupción, etc.

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, tanto por su especialización, la criticidad del suministro, el importe total de la compra como por 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.
- Sistema de gestión de calidad.
- Sistema de prevención de riesgos laborales.
- Plan de actuación en materia de responsabilidad social corporativa y respeto de derechos humanos.

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, se incluye la valoración del riesgo de corrupción de proveedores y la realización de informes de "*due diligence*" para aquellos proveedores que son considerados de mayor riesgo. Durante 2015 ha sido analizado más del 90 % del importe total de las compras realizadas.

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. Durante 2015 ha sido analizado más del 87 % del importe total de las compras realizadas.

Formación a compradores

– Durante el ejercicio se han realizado más de 1.600 horas de formación presenciales con el equipo de Compras durante 15 sesiones en España, Reino Unido, Estados Unidos, México y Brasil. El contenido de esta formación está enfocado al conocimiento de los principios establecidos en la *Política de compras*, las medidas de RSC en la cadena de suministro, los riesgos internos y externos, los objetivos del área y la ciberseguridad. La valoración media posterior de los asistentes supera los 8 puntos sobre 10.

– 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 (%) ⁵	2015	2014	2013
Perímetro básico			
Importe adjudicado a proveedores clasificados	93,5	92,3	86,8
Sistema de gestión de calidad certificado (ISO 9001 o equivalente)	84,5	83,7	84,4
Sistema de gestión ambiental certificado (ISO 14001 o equivalente)	75,2	76,9	75,0
Sistema de gestión de prevención de riesgos certificado (OHSAS 18001 o equivalente)	69,2	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 dis-

⁵ 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 diciembre 2015).

ponen de este tipo de cláusulas. En los nuevos contratos de gas natural se negociará la inclusión de estas cláusulas.

Recientemente, Iberdrola se ha adherido a la iniciativa internacional *BetterCoal* que engloba a algunas de 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.

Durante el ejercicio 2015 Iberdrola no ha recibido a través de los canales habilitados al efecto 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.

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, entre las que destacan:

- Iberdrola comunicó el 2 de marzo de 2015 la transmisión, por parte de Iberdrola Energía, S.A. (Sociedad Unipersonal), a favor de Neoenergía S.A., de su participación directa en las distribuidoras brasileñas Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia – Coelba S.A. (“Coelba”) y Companhia Energética do Rio Grande do Norte – Cosern S.A. (“Cosern”), en virtud de un contrato de compraventa suscrito el 27 de febrero de 2015. Iberdrola Energía, S.A. (Sociedad Unipersonal) es titular del 39% de Neoenergía, S.A., y esta, a su vez, es ahora propietaria del 96,34% de Coelba y del 91,48% de Cosern.

- El 26 de febrero de 2015 se comunicó a la CNMV que los Consejos de Administración de Iberdrola, de Iberdrola USA, Inc. (actualmente Avangrid, Inc.) y de UIL Holdings Corporation aprobaron los términos de un acuerdo para integrar a esta última sociedad en el Grupo Iberdrola a través de una operación de fusión por absorción, por parte de una sociedad íntegramente participada por Iberdrola USA, Inc. (Green Merger Sub, Inc., domiciliada en Estados Unidos de América y constituida con el objeto de absorber a UIL Holdings Corporation).

Con fecha 16 de diciembre de 2015 se consumó la fusión por absorción, tras la cual Iberdrola USA, Inc. cambió su denominación social por Avangrid, Inc., quedando participada en un 81,5% por Iberdrola, S.A. y en el 18,5% restante por los antiguos accionistas de UIL Holdings Corporation. Las acciones de Avangrid, Inc. empezaron a cotizar el 17 de diciembre en la Bolsa de Nueva York (New York Stock Exchange. NYSE: AGR).

Cambios en la estructura del capital social

La Junta General de Accionistas de Iberdrola celebrada el 27 de marzo de 2015 aprobó dos aumentos de capital liberados para implementar nuevamente el sistema *Iberdrola dividendo flexible*, habiéndose ejecutado el primer aumento de capital en julio de 2015 y el segundo en enero de 2016.

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, dentro de los principios básicos de actuación del Grupo en materia medioambiental. Su aplicación práctica se refleja en la apuesta por las tecnologías ambientalmente más eficientes, particularmente las renovables, más efectivas en la lucha contra el cambio climático y más respetuosas con la biodiversidad.

El enfoque preventivo se materializa, además, en conocer y evaluar de forma continua los riesgos medioambientales de las instalaciones productivas, previniendo la materialización de dichos riesgos y, en su caso, atenuando las consecuencias de dicha materialización.

El Sistema de gestión ambiental de Iberdrola ha incluido durante 2015 el Análisis de ciclo de vida (ACV), como un elemento innovador y de conocimiento del impacto ambiental de las instalaciones de la Compañía, que se incluye dentro del principio de precaución. 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 durante 2015 un modelo de cálculo de huella ambiental de la organización basado en el ciclo de vida que servirá, entre otras cuestiones, como elemento de gestión y mitigación del riesgo. También ha desarrollado las primeras declaraciones ambientales de producto para dos parques eólicos, que permiten conocer a priori los impactos de dichos parques a lo largo de su ciclo de vida.

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, y dispone de un amplio abanico de políticas que regulan el respeto a estos derechos, de un *Código ético* de aplicación a todos los empleados, de un *Código ético del proveedor* y de una Declaración del presidente reconociendo la importancia de estos derechos en el desarrollo de la actividad empresarial de la Compañía.

- El *Código de buenas prácticas tributarias* del Foro de Grandes Empresas de la Agencia Tributaria, dependiente del Ministerio de Economía y Hacienda, desde 2010, que implica seguir una serie de conductas que van más allá del respeto y estricto cumplimiento de las leyes y normas, para contribuir voluntaria y activamente en la mejora económica, social y ambiental.

- La Compañía participó en la XXI Conferencia Internacional sobre Cambio Climático (COP21) celebrada en París en diciembre de 2015, para poner en valor su contribución al desafío del calentamiento global. Iberdrola se ha marcado un ambicioso objetivo medioambiental: reducir la intensidad de emisiones de CO₂ por debajo de los 150 gramos por kWh en 2030, cifra un 50 % inferior a las emisiones específicas de la Compañía en 2007, en consonancia con el compromiso de la Compañía con el desarrollo sostenible y la lucha contra el cambio climático. A continuación se resume de forma no exhaustiva las organizaciones e iniciativas con las que se ha tenido una colaboración más activa durante todo el proceso:

- World Economic Forum (WEF) —CEO Climate Leaders—.

- World Business Council of Sustainable Development (WBCSD) —Low Carbon Technology Partnership Initiative— .

- The Prince of Wales's Corporate Leaders Group. Green Growth Platform.
- Global Sustainable Electricity Partnership (GSEP).
- World Climate Summit.
- SE4ALL.
- We Mean Business.
- United Nations Global Compact.
- Grupo Español de Crecimiento Verde.
- The Climate Group.
- Caring for Climate.
- CERES.
- The Paris Pledge.

Iberdrola forma parte de muchas de estas iniciativas, lo que le permite consolidar su papel de liderazgo en la participación dentro del proceso de implementación del *Acuerdo de París* a lo largo de los próximos años.

En el ámbito español es destacable también una colaboración muy activa con la Oficina Española de Cambio Climático, la introducción del compromiso de Iberdrola en el proyecto *Un millón de compromisos por el clima* del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, y la participación en el Grupo Español de Crecimiento Verde, del que Iberdrola ostenta la vicepresidencia.

Iberdrola Renovables está adherida a diversas iniciativas, como son: *Offshore Wind Accelerator*, *Radar Working Group*, *Technology Innovation Centre*, *Women in Renewables Scotland* y la certificación *Gold Standard*, todas ellas en el ámbito de las energías renovables.

Elektro, además de estar adherida al Pacto Mundial desde el año 2007, durante 2015 ha continuado con la iniciativa de la *Promoção da Economia Verde e Inclusiva*, como parte de las iniciativas de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Desarrollo Sostenible (Rio+20).

En España, Iberdrola se ha adherido a una iniciativa de reducción de emisiones de SF₆, en el marco de un acuerdo entre Unesa y el Ministerio de Medio Ambiente. Además se ha continuado colaborando con diferentes universidades y Administraciones Públicas en diferentes seminarios y jornadas sobre energía, así como en iniciativas de protección de la biodiversidad.

Iberdrola ha apoyado a la Cruz Roja Mexicana en su colecta nacional de 2015, denominada *Juntos salvemos vidas*.

Por último, en Estados Unidos, Iberdrola como miembro del National Edison Electrical Institute, ha mantenido su apoyo a las iniciativas *Fleet Electrification Initiative* y *Reforming the Energy Vision (REV)*, estrategia del estado de Nueva York, que promueve el uso eficiente de la energía.

G4-16 Principales asociaciones a las que se pertenece

Iberdrola pertenece a numerosas asociaciones relacionadas con su actividad, de las cuales las más relevantes aparecen recogidas en el cuadro siguiente:

Internacionales	
World Association Nuclear Operator (WANO)	European Wind Energy Association (EWEA)
World Nuclear Association (WNA)	European BWR-Forum
Institute for Nuclear Power Operations (INPO)	Global Wind Energy Council (GWEC)
Scotland Europa	Nuclear Industry Association (NIA)
Comisión Electrotécnica Internacional/Comité Européen de Normalisation Électrotechnique (CEI/Cenelec)	Conseil international des grands réseaux électriques (Cigre)
Global Sustainable Electricity Partnership (GSEP)	World Energy Council
BetterCoal	European Utilities Telecom Council
World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)	Conferencia Internacional de Redes Eléctricas de Distribución (Cired)
Asociación BWROG	Smart Life
Institute of Asset Management	International Emissions Trading Association (IETA)
Prince of Wales Corporate Leaders Group	Caring for Climate
Global Compact	World Economic Forum (WEF)
European Round Table (ERT)	
España	
Sociedad Nuclear Española	Asociación Empresarial Eólica (AEE)
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)	Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE/Cepyme)
Asociación Española de la Industria Eléctrica (Unesa)	Círculo de Empresarios
Asociación Española para la Calidad (AEC)	Cámara de Comercio de España
Subcomité Técnico de Normalización SC1. (Aenor: AEN/CTN 207/SC 10)	Club de Excelencia en Sostenibilidad
Sociedad Española de Protección Radiológica	Club Español de la Energía
Sistema Arbitral de Consumo	Grupo Español de Crecimiento Verde

Reino Unido

The Confederation of British Industry	Joint Environment Programme
The Scottish Council for Development and Industry	Women in Renewables Scotland
Energy UK	Offshore Wind Accelerator
Energy Networks Association	Industrial & Power Association
Radar Working Group	Ministerial EV Strategy Group
Scottish Fuel Poverty Forum & ECO Sub-Group	Scottish Windfarm Bird Steering Group
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
Technology Innovation Centre	Green Alliance
Renewable UK	Scottish Renewables

Estados Unidos

Business Council of New York State	American Wind Energy Association (AWEA)
Mid-Atlantic Renewable Energy Coalition (PJM States)	Renewable Energy New England (New England States)
Greater Binghamton Chamber of Commerce	E2Tech
Maine & Company	Maine State Chamber of Commerce (MSCC)
Northeast Gas Association (NGA)	Renewable Northwest Project
Renewable Energy Northeast	The Wind Coalition
Gas Technology Institute	Independent Energy Producers Association
Edison Electric Institute (EEI)	Wind on the Wires
Interwest Energy Alliance	Alliance for Clean Energy – New York

México

Asociación Mexicana de Energía Eólica	Cámara Española de Comercio, A.C.
Asociación Mexicana de Energía A.C.	Consejo Coordinador Empresarial A.C.
Confederación Patronal de la República Mexicana (Coparmex)	Cámara Nacional de la Industria de Transformación Ensenada
Cámara de la Industria de Transformación de Nuevo León	Consejo Empresarial Mexicano de Comercio Exterior Inversión y Tecnología, A.C.

Brasil

Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica	Associação Brasileira dos Contadores do Setor de Energia Elétrica
Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente	Comitê Brasileiro da Comissão de Integração Energética Regional
Instituto Abradee da Energia	Associação Brasileira da Infraestrutura
Associação Brasileira de Energia Solar Fotovoltaica	Câmara Americana de Comércio
Associação Brasileira de Comunicação Empresarial	Associação Brasileira de Energia Eólica
Instituto Ethos de Responsabilidade Social	Associação Brasileira de Recursos Humanos

Para conocer con mayor detalle el compromiso de la Compañía con las mismas, su participación en los diversos comités, las aportaciones que realiza o su implicación estratégica se recomienda consultar la información pública o las web de dichas organizaciones.

Indicadores del suplemento sectorial de GRI**EU1 Potencia instalada**

Potencia instalada por fuente de energía (MW)	2015	2014	2013
Hidroeléctrica	11.076	9.869	9.869
Renovable ⁶	14.787	14.652	14.306
Térmica carbón-fuel	3.178	3.178	3.178
Ciclos combinados	12.762	12.742	12.995
Cogeneración	1.258	1.238	1.233
Nuclear	3.410	3.410	3.410
Total Iberdrola	46.471	45.089	44.992

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2015* disponible en www.iberdrola.com.

⁶ Renovable: eólica, solar, minihidráulica.

EU2 Producción de energía

Producción neta de energía por fuente de energía (GWh)	2015	2014	2013
Hidroeléctrica	15.861	20.636	17.678
Renovable ⁶	32.812	33.862	33.983
Térmica carbón-fuel	11.520	12.102	12.589
Ciclos combinados	46.746	42.126	42.454
Cogeneración	6.711	5.734	6.843
Nuclear	23.142	24.431	22.888
Total Iberdrola	136.794	138.892	136.435

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2015* disponible en www.iberdrola.com.

EU3 Usuarios y productores de electricidad

Usuarios de electricidad (%)	2015	2014	2013
Total Iberdrola			
Residencial	90,2	90,3	90,3
Industrial	0,9	1,0	0,9
Institucional	0,9	0,9	0,9
Comercial	5,8	5,6	5,8
Otros	2,2	2,2	2,1
Usuarios productores (nº)	2015	2014	2013
Total Iberdrola			
Usuarios que, a su vez, han sido productores de electricidad	71.911	69.587	41.630

A finales del ejercicio 2015, las empresas del Grupo y las participadas cubiertas en este informe (perímetro ampliado) atienden, en conjunto, a 29,7 millones de puntos de suministro de electricidad.

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2015* disponible en www.iberdrola.com.

EU4 Líneas de transporte y distribución

Líneas eléctricas ⁷ (Km)	2015	2014	2013
Transporte			
Aéreas	29.857	29.446	35.240
Subterráneas	938	960	1.165
Total Iberdrola	30.795	30.406	36.406
Distribución			
Aéreas	856.461	846.281	829.885
Subterráneas	188.828	187.868	186.248
Total Iberdrola	1.045.289	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 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 en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2015* disponible en 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 este indicador no afecta a las instalaciones de generación térmica en México, Brasil y Estados Unidos.

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 25.788 derechos, siendo sus emisiones de 358 kt de CO₂.

El total de emisiones de las instalaciones europeas en este año 2015 ha ascendido a 15,9 millones de toneladas y se han cubierto con compras en el mercado y excedentes de años anteriores.

⁷ 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 2015* se detallan las sociedades en las que Iberdrola tiene porcentajes de participación directa o indirecta.

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 se presenta de acuerdo a los nuevos requisitos legales en cuanto a contenido, dejando abierto el marco de reporte utilizado. Por ello, Iberdrola ha elegido de forma voluntaria la utilización de la guía GRI-G4 para la elaboración de este informe.

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 2015.

	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
Reino Unido	X	X	X ⁽⁵⁾	X	LIB	LIB	X	X	X	
EE. UU. ^{(6) (7)}	X		X	X	LIB	REG	X	X	X	
Brasil	X		X	X		REG			X	
México	X	X	X					X	X	
Portugal	X		X		LIB	LIB ⁽⁸⁾		X	X	
Alemania	X		X ⁽⁹⁾		LIB	LIB		X		
Kenia	X							X		
Sudáfrica	X							X		
Francia	X				LIB	LIB		X		
Canadá	X				LIB		X ⁽¹⁰⁾	X ⁽¹⁰⁾		
Grecia	X		X ⁽⁵⁾							
Hungría	X		X							
Honduras	X								X	
Rumania	X		X							
Italia	X		X						X	
Polonia	X							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. Asimismo, no se incluye información social ni ambiental de los parques de Italia, España, Reino Unido y Estados Unidos con una participación inferior al 50%.

4) Cualquier referencia al VI Convenio colectivo incluye las siguientes sociedades a 31 de diciembre de 2015: 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) Con fecha 16 de diciembre de 2015, Iberdrola USA culminó la operación de fusión con la empresa estadounidense UIL Holdings Corporation, dedicada al transporte y distribución de energía eléctrica y gas natural, tomando la nueva compañía el nombre de Avangrid, y comenzando a cotizar en la Bolsa de Nueva York el día posterior. Todos los principios y políticas corporativas descritos en los enfoques de gestión de este informe son aplicables a la nueva compañía desde el momento de su constitución. Respecto a la información numérica de este informe, los datos totales a fin de año incorporan las cifras de Avangrid. Sin embargo, los datos de desempeño anual y ratios correspondientes a las áreas de Recursos Humanos, Medio Ambiente y Compras, no incluyen los relativos a la antigua UIL durante el período de 16 a 31 de diciembre 2015, por no encontrarse todavía integrados en los sistemas corporativos, con excepción de los indicadores G4-11, G4-LA1, y G4-LA16. Dado el reducido impacto que suponen los 15 días de integración dentro del Grupo, se considera aceptable este criterio, por no ocasionar una distorsión para la valoración que el lector pueda hacer sobre el desempeño del Grupo Iberdrola.

7) La Dimensión ambiental excluye la información correspondiente a la filial estadounidense Maine Natural Gas por no encontrarse integrada en los sistemas corporativos a la fecha de elaboración del presente informe.

8) En España se incluyen las actividades de comercialización de electricidad y/o gas en Portugal.

9) Actividades relacionadas con el parque offshore Wikingen de 350 MW. Puesta en marcha prevista para el año 2017. Durante el año 2015 se han firmado todos los contratos relevantes para su construcción y se ha iniciado la fabricación de ciertos componentes principales.

10) Estas actividades no tienen relevancia desde el punto de vista ambiental. En el ámbito laboral, la información correspondiente se incorpora a la de Estados Unidos.

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. Actividades no relevantes en términos de sostenibilidad, en países del Grupo Iberdrola, excluidos en el perímetro básico de información 2015.

	Oficina del Grupo	Comercialización de electricidad o gas y/o almacenamiento de gas	Ingeniería y construcción	Inmobiliaria
Bélgica y Francia.	X			
Austria, Bélgica, Holanda y Suiza.		X		
Bulgaria, Catar, Egipto, Montenegro, República Eslovaca, 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.

De forma complementaria, en la medida que se considere de interés, la información de este perímetro básico podría incluir hechos relevantes de determinadas actividades incluidas en la anterior tabla B.1.2.

B.2. Perímetro ampliado

Iberdrola considera relevantes a efectos de este informe las actividades llevadas a cabo por sus empresas participadas, detalladas a continuación:

- Las actividades de Nuclenor, S.A.
- Las actividades más relevantes del grupo brasileño Neoenergia en el ámbito de la generación, distribución y comercialización de energía, desarrolladas a través de Neoenergia, 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, Afluyente, Rio, Bahia, Goias Sul, Corumba y las cogeneradoras Energyworks Brasil, Ltda., Capuava Energy, Ltda, y la comercializadora NC Energia). En la información ambiental se incluyen también las centrales de Baguari y Dardanelos, no relevantes en materia laboral, y se excluye NC Energia, no relevante a efectos ambientales. En la información social se incluyen las centrales en construcción de Belo Monte, Teles Pires y Baixo Iguaçu en aquellos indicadores que se consideren relevantes por su actividad.

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 ⁽¹⁾	Participación (%)	Financiera	Ambiental y Social	Usuarios de electricidad
Coelba	E	37,57	37,57	37,57	100
Cosern	E	35,67	35,67	35,67	100
Celpe	E	34,96	34,96	34,96	100
Resto Neoenergia	E	39,00	39,00	39,00	N/A
Nuclenor	E	50,00	50,00	50,00	N/A

(1) 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 Neoenergia.

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 2015* resulta del documento *Cuentas anuales, informe de gestión e informe de auditoría del ejercicio 2015*.

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

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

(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

En la fecha de cierre de los estados financieros, el Grupo Iberdrola no incluye entre sus sociedades participadas controladas ninguna residente en paraísos fiscales, según la legislación de referencia (Real Decreto 1080/1991, de 5 de julio, y sus respectivas actualizaciones). Durante el año 2015 se ha procedido a la liquidación y venta de las entidades Damhead Creek Finance Limited (registrada en The Cayman Islands) y ScottishPower Insurance Limited (registrada en The Isle of Man), que sí formaban parte del grupo al inicio del ejercicio. Asimismo, la participación en la sociedad Garter, residente en Islas Vírgenes Británicas, se mantiene de forma indirecta a través Neoenergía, que se consolida por puesta en equivalencia, siendo una sociedad inactiva.

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**

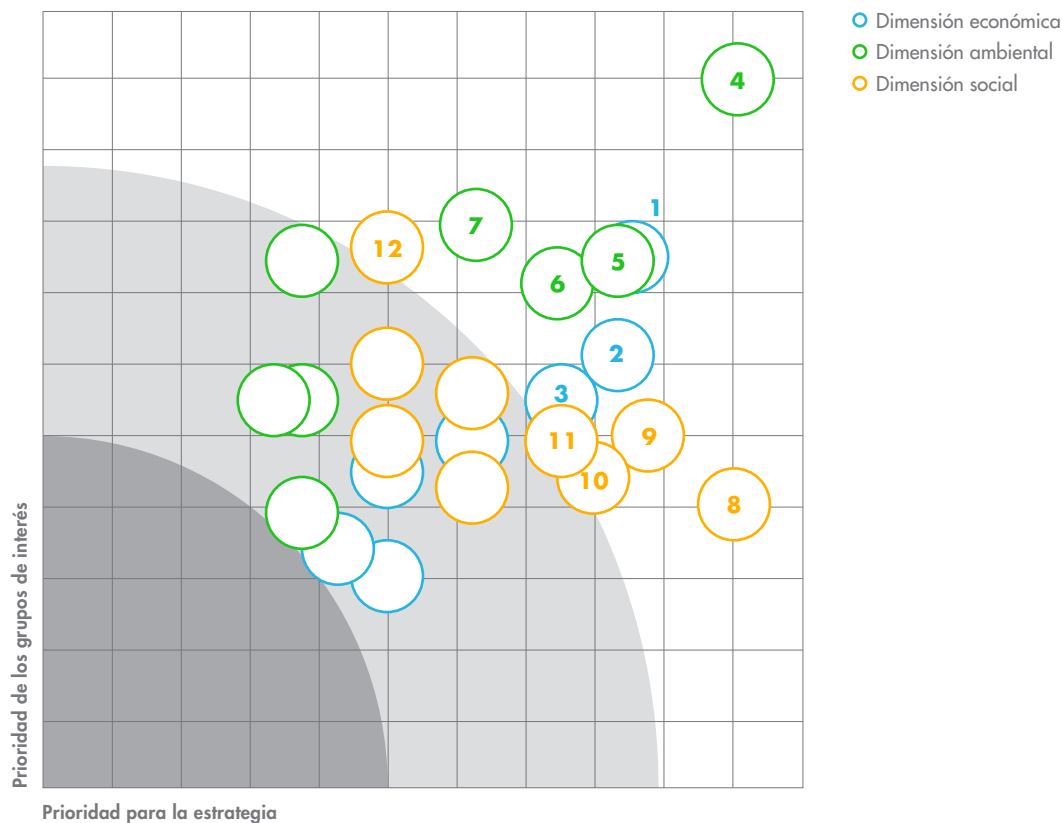
Iberdrola identifica de forma indirecta sus aspectos materiales utilizando, desde el año 2003, la *Guía para la elaboración de las memorias de sostenibilidad* de GRI, como modelo para la elaboración de su informe anual de sostenibilidad. Esta guía es el resultado de un proceso en el que participan diversos Grupos de interés de todo el mundo, con representantes del 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.

La Compañía, con presencia en países de varios continentes, se adapta a los diversos modelos de desarrollo socio-económicos regionales y ha desarrollado sistemas y procesos para obtener la información necesaria para atender los requerimientos en cuestiones de sostenibilidad que se realizan tanto desde GRI, con sus recomendaciones, como desde otros ámbitos también sensibilizados a este respecto, como pueden ser, por ejemplo, *Dow Jones Sustainability Index* o el *Carbon Disclosure Project*. Iberdrola informa anualmente a través de su Informe de sostenibilidad sobre estas cuestiones identificadas, atendiendo a los requisitos de materialidad, dando respuesta a las macrotendencias en responsabilidad social corporativa y cubriendo en general las expectativas de los Grupos de interés.

Asimismo, Iberdrola identifica de forma directa, para una mayor precisión, sus propios aspectos materiales mediante la elaboración de un *Análisis de materialidad* propio, realizado con el asesoramiento de una firma externa independiente, con la finalidad de identificar los aspectos específicos de interés relacionados con la actividad de la Compañía, mediante la consulta de fuentes internas y externas. A través de este proceso Iberdrola identifica aquellos aspectos sociales, ambientales y de comportamiento ético que son relevantes para su enfoque en responsabilidad social.

Los asuntos de interés identificados a través del análisis se priorizan de acuerdo a la relevancia de los mismos tanto para los Grupos de interés como para la estrategia de la Compañía. De este modo, se han identificado doce temas como “materiales”, los cuales se reflejan en el siguiente cuadro:

Análisis de materialidad del Grupo Iberdrola 2015



- Asuntos materiales**
- 1. Innovación y oportunidades de negocio
 - 2. Desempeño económico y transparencia fiscal
 - 3. Satisfacción del cliente
-
- 4. Desarrollo de energías renovables
 - 5. Generación de electricidad: mix eléctrico y eficiencia energética
 - 6. Estrategia en la lucha contra el cambio climático
 - 7. Suministro de electricidad y gas
-
- 8. Derechos humanos
 - 9. Atracción y retención del talento
 - 10. Impacto socio-económico en la comunidad
 - 11. Salud y seguridad de empleados y contratistas
 - 12. Acceso a la energía en el caso de clientes vulnerables

- Otros asuntos identificados**
- Anti-corrupción
 - Competencia desleal y Prácticas monopolísticas
 - Política pública
 - Gestión de la cadena de suministro
-
- Desempeño ambiental: eficiencia operativa
 - Gestión del impacto ambiental
 - Gestión del impacto en la biodiversidad
 - Gestión del uso del agua
-
- Prácticas laborales
 - Desarrollo del capital humano
 - Acción social
 - Seguridad física de las instalaciones (comunidad)

En los diversos apartados de este informe se ofrece una respuesta más concreta a los aspectos identificados, según se recoge en el cuadro siguiente:

Temas más relevantes	Asuntos de especial interés	Respuesta de Iberdrola
Innovación y oportunidades de negocio	Productos y servicios que favorecen la eficiencia y el ahorro energético, energía certificada procedente de fuentes renovables, generación distribuida, proyectos de energía eólica marina, desarrollo de vehículos eléctricos, etc.	Enfoques de gestión: "Disponibilidad y fiabilidad", "Investigación y desarrollo", "Gestión de la demanda" y "Energía". EU10, G4-EN6 y G4-EN7.
Desempeño económico y transparencia fiscal	Valor económico generado y distribuido. Política y estrategia fiscal, cooperación con la Administración Tributaria, contribución tributaria, etc.	Enfoques de gestión: "Desempeño económico". G4-2, G4-9 y G4-EC1.
Satisfacción del cliente	Evaluación de la satisfacción del cliente y establecimiento de objetivos de mejora, gestión de la seguridad y privacidad de la información, de las quejas y reclamaciones y de otros asuntos relativos a la lectura, facturación, tarifas y contratos.	Enfoques de gestión: "Privacidad del cliente", "Acceso" y "Suministro de información". G4-PR2, G4-PR4, G4-PR5, G4-PR7, G4-PR8, G4-PR9.
Desarrollo de energías renovables	Inversión y apuesta por las energías renovables. Integración en el mix energético. MW de energía renovable proyectados.	Enfoques de gestión: "Investigación y desarrollo", "Disponibilidad y fiabilidad" y "Eficiencia del sistema". G4-14, EU1 y EU10.
Generación de electricidad	Mix de generación y objetivos proyectados, eficiencia energética en generación renovable y eficiencia térmica en plantas de carbón y ciclo combinado.	Enfoques de gestión: "Disponibilidad y fiabilidad" y "Eficiencia del sistema", "Gestión de la demanda", "Energía" y "Acceso". G4-2, EU1, EU2, EU10, EU11, EU30, G4-EN5 a G4-EN7.
Estrategia en la lucha contra el cambio climático	Objetivos de reducción de la huella de carbono, comercio de emisiones, proyectos de captura y almacenamiento de carbono, mecanismos de adaptación y mitigación disponibles, evaluación de riesgos y oportunidades, etc.	Enfoques de gestión: "Desempeño económico", "Investigación y Desarrollo", "Emisiones" y "Transporte". Enfoque de gestión específico de la dimensión ambiental. EU5, G4-EC2, G4-EN15 a G4-EN21 y G4-EN30.
Suministro de electricidad y gas	Calidad del suministro, eficiencia energética y desarrollo de redes y contadores inteligentes.	Enfoques de gestión: "Disponibilidad y fiabilidad" y "Eficiencia del sistema", "Investigación y desarrollo" y "Acceso". EU4, EU12, EU26, EU28 y EU29.
Derechos humanos	Definición de una política formal, formación a los empleados, gestión de quejas relacionadas y derechos de los indígenas o comunidades minoritarias.	Enfoque de gestión específico de los derechos humanos y todos los enfoques de gestión de los Aspectos contenidos en el capítulo "Derechos humanos". G4-HR1 a G4-HR12.
Atracción y retención del talento	Satisfacción del empleado, impulso de la conciliación, sistemas de evaluación del desempeño y retribución variable ligada al mismo.	Enfoques de gestión: "Presencia en el mercado", "Empleo y relaciones entre los trabajadores y la dirección", "Formación y educación", "Diversidad e igualdad de oportunidades", "Igualdad de retribución entre mujeres y hombres" y "Procedimientos de reclamación sobre prácticas laborales". G4-EC3, G4-EC5, G4-LA2, G4-LA3, G4-LA9 a G4-LA11, G4-LA13 y G4-LA16.
Impacto socio-económico en la comunidad local	Evaluación del impacto socio-económico en las comunidades locales en el desarrollo de nuevas infraestructuras o en actividades en operación. Mecanismos de comunicación y denuncia.	Enfoques de gestión: "Impactos económicos indirectos", "Comunidades locales", "Políticas públicas", "Evaluación de los impactos de los proveedores en la sociedad", "Mecanismos de reclamación por impacto social", "Contribución de Iberdrola a la comunidad", y "Acceso". G4-12, G4-EC1, G4-EC6 a G4-EC9, G4-SO1, G4-SO2, EU22, G4-SO9 a G4-SO11.
Salud y seguridad de empleados y contratistas	Gestión de la seguridad y salud de los empleados y contratistas. Accidentalidad, siniestralidad y absentismo.	Enfoques de gestión: "Empleo" y "Seguridad y salud ocupacional". G4-LA5 a G4-LA8, EU17 y EU18.
Acceso a la energía en el caso de clientes vulnerables	Programas para facilitar el acceso a la energía en el caso de clientes con escasos recursos económicos o colectivos vulnerables.	Enfoque de gestión: "Acceso a la electricidad". EU26, EU27.

Asimismo, Iberdrola en su compromiso de transparencia con sus Grupos de interés, reporta además de los aspectos GRI relacionados con los asuntos más relevantes identificados, otros aspectos incluidos en la guía GRI G4, dando continuidad a la información de ejercicios anteriores. Estos aspectos se identifican específicamente en el Anexo 1 del presente informe.

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 los indicadores G4-26 y G4-27.

G4-22 Reformulación de información facilitada en informes anteriores

Durante el ejercicio 2015, no se ha considerado necesario reformular la información perteneciente a informes anteriores.

Sin embargo, la información de los ejercicios 2014 y 2013 incluida en el presente informe puede presentar alguna ligera variación respecto a la presentada en los informes de dichos ejercicios, como consecuencia de su actualización.

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

En el ejercicio 2015 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.

Cabe señalar, no obstante, la operación de fusión con la empresa estadounidense UIL Holdings Corporation por parte de Iberdrola USA el 16 de diciembre de 2015, para crear la nueva empresa Avangrid. Se integra la información correspondiente a UIL Holdings Corporation en el presente informe en los términos que se especifican en el indicador G4-17.



**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 que pueden influir en, o se pueden ver afectados por, las actividades de la Empresa (sus 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.

Iberdrola ha creado en 2015 una *Política de relaciones con los Grupos de interés*, con la finalidad de impulsar y potenciar un marco de relaciones que favorezca la incorporación de los Grupos de interés en los negocios y actividades de la Compañía, a través de un instrumento de coordinación eficaz que permita construir relaciones de confianza mutua de forma continuada.

Los colectivos citados 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
- Accionistas y comunidad financiera
- Organismos reguladores
- Clientes
- Proveedores
- Medios de comunicación
- Sociedad en general
- 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 llevó a cabo inicialmente 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.

Finalmente, la *Política de relaciones con los Grupos de interés*, de Iberdrola, aprobada por su Consejo de Administración, ha ratificado las categorías de Grupos de interés señalados en el indicador anterior.

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 la Compañía desarrolla su actividad. En particular, el Consejo de Administración aprobó en 2015 la *Política de relaciones con los Grupos de interés*. Las líneas de acción globales 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 veri-

ficación 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, buzones de sugerencias de los trabajadores.	Reuniones específicas, revistas internas, intranet, escuela de dirección.
Accionistas y comunidad financiera	Contacto personal con inversores de renta fija y variable, contacto personal con accionistas, Oficina del accionista.	Junta General de Accionistas; 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 los clientes de gas y electricidad y sistemas de quejas y reclamaciones. Encuestas de satisfacción del cliente.	Vías de relación con asociaciones de consumidores, instituciones de consumo y OMICs. En la filial de ingeniería y construcción, diversos tipos de contactos comerciales con el cliente.
Proveedores	Portal del proveedor en la web corporativa, Centro de Atención al Suministrador, encuestas de satisfacción del proveedor, buzón ético de proveedores.	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 los grandes emplazamientos eléctricos.
Medio Ambiente	Buzón específico en la web corporativa, web <i>Just2challenge</i> (cambio climático), redes sociales con información ambiental, cuestionario a suministradores.	Procesos de evaluación del impacto ambiental, consultas de Comisión Europea y otras consultas públicas, proyectos de colaboración, diversos encuentros y contactos con grupos ambientales.

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 2015, 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 Mejora de la formación de 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 y el Día del Accionista	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, y las nuevas metodologías utilizadas Procesos de sugerencias y reclamaciones de los clientes Asuntos relacionados con la metodología y canales de ventas Asuntos relativos a las tarifas	Enfoque de gestión: "Acceso a la electricidad". 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 Gestión del agua	Enfoques de gestión: "Eficiencia del sistema", "Biodiversidad" y "Agua". G4-14, G4-EC2, EU11, EU12, EU13, G4-EN11 a EN14, G4-EN8 a EN10.

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 el conjunto de 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 en www.iberdrola.com.



5. Perfil del informe

G4-28 Periodo cubierto por el informe

Año 2015

G4-29 Fecha del informe anterior

Año 2014

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 Corporativa de Iberdrola en C/ Tomás Redondo, 1 – 28033 Madrid – España, o a través de comunicacioncorporativa@iberdrola.com.

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	27-03-2015	27-03-2019
Consejero	Don Xabier de Irala Estévez	Dominical ⁽¹⁾	22-06-2012	22-06-2016
Consejero	Don Íñigo Víctor de Oriol Ibarra	Otro externo	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	27-03-2015	27-03-2019
Consejero	Don Santiago Martínez Lage	Independiente	27-03-2015	27-03-2019
Consejero	Don José Luis San Pedro Guerenabarrena	Otro externo	27-03-2015	27-03-2019
Consejero	Don Ángel Jesús Acebes Paniagua	Independiente	27-03-2015	27-03-2019
Consejera	Doña Georgina Kessel Martínez	Independiente	28-03-2014	28-03-2018
Consejera	Doña Denise Mary Holt	Independiente	27-03-2015	27-03-2019
Consejero	Don José Walfredo Fernández	Independiente	27-03-2015	27-03-2019
Consejero	Don Manuel Moreu Munaiz	Otro externo	27-03-2015	27-03-2019

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 la estrategia 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	Otro 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, a la revisión de los sistemas de control interno y supervisión de riesgos, al proceso de elaboración de la información económico-financiera, a la auditoría de cuentas y al 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	Doña Denise Mary Holt	Independiente
Vocal	Don José Walfredo Fernández	Independiente

Secretario no vocal: Don Rafael Sebastián Quetglas.

Comisión de Nombramientos

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 y cese 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

Cargo	Consejero	Condición
Presidenta	María Helena Antolín Raybaud	Independiente
Vocal	Don Iñigo Víctor de Oriol Ibarra	Otro externo
Vocal	Don Ángel Jesús Acebes Paniagua	Independiente

Secretario no vocal: Don Iñigo Gómez-Jordana Moya.

Comisión de 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 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 Retribuciones

Cargo	Consejero	Condición
Presidenta	Doña Inés Macho Stadler	Independiente
Vocal	Don Iñigo Víctor de Oriol Ibarra	Otro externo
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	Don Manuel Moreu Munaiz	Otro externo

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: (i) el principio de mancomunidad, que rige para todas aquellas facultades que tengan carácter dispositivo u organizativo y; (ii) el principio de solidaridad, que rige el ejercicio de las facultades de mera representación.

Por otra parte, con carácter general, el sistema de poderes del Grupo se rige por el principio de separación de apoderados, en virtud del cual cada sociedad elegirá los apoderados entre sus propios empleados y no entre los empleados de otra sociedad.

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 a la dirección de Finanzas y Recursos, en materia social tanto al área mencionada como a la Secretaría del Consejo de Administración, y en materia ambiental a 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 de forma habitual ante el Consejo de Administración.

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

Iberdrola ha aprobado en el ejercicio 2015 su *Política de involucración de los accionistas* con la finalidad de establecer un diálogo permanente con ellos y su *Política de relaciones con los Grupos de interés* para impulsar un marco de relaciones que favorezca la incorporación de los Grupos de interés en los negocios y actividades del Grupo. Ambas políticas se encuentran disponibles en www.iberdrola.com.

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 "Analizar las expectativas de los grupos de interés, procurar su consideración en la formulación de las Políticas de responsabilidad social y supervisar y evaluar la aplicación de la Política de relaciones con los Grupos de interés". En la *Memoria integrada de actividades de las Comisiones del Consejo de Administración* del ejercicio 2015, disponible en www.iberdrola.com, se identifican los informes elaborados por esta Comisión y las comparecencias solicitadas en el ejercicio.

Por lo que se refiere a los accionistas, la Junta General de Accionistas es el principal cauce de participación de estos en la vida social. Su celebración tiene lugar en el marco del Día del Accionista, durante el cual se desarrollan diversas presentaciones y actividades que persiguen acercar la Sociedad a los accionistas y fomentar un diálogo constructivo con ellos.

Se pretende permitir al Consejo de Administración conocer la opinión y las inquietudes de los accionistas y poder tenerlas en cuenta a la hora de configurar el orden del día, formular las propuestas de acuerdo y decidir acerca de los demás extremos y circunstancias relativos a la celebración de la Junta General de Accionistas.

Asimismo, el Consejo de Administración promueve activamente la asistencia de los accionistas a la Junta General de Accionistas y la posibilidad de que estos intervengan en ella, de conformidad con lo previsto en la ley y en el Sistema de gobierno corporativo.

A tales efectos, facilita el acceso a la documentación de la Junta General de Accionistas a través de www.iberdrola.com.

Asimismo, para fomentar la participación en la Junta General de Accionistas, la Sociedad pone a disposición de los accionistas una Guía del Accionista y unas Normas de desarrollo de la gestión de la Junta General de Accionistas, que detallan el funcionamiento del sistema de representación y votación por vía postal y electrónica.

Además, Iberdrola fomenta la participación electrónica mediante la utilización de unas claves personales que ofrece a sus accionistas para ejercer esos derechos desde cualquier dispositivo electrónico con acceso a internet.

Adicionalmente, se llevan a cabo otras acciones proactivas para fomentar la máxima participación de los accionistas, como campañas de información telefónica.

Para fomentar la accesibilidad y la comprensión de la información relativa a los asuntos que hayan de ser tratados en el acto, la Sociedad ha implementado 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 el acto 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 permanente 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 participación 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.

d) Sistema interactivo OLA-On Line Accionistas. En la web corporativa se ha habilitado este sistema 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.

e) Encuentros con representantes. A través del sistema interactivo OLA-On Line Accionistas se prevé que los accionistas acreditados participen activamente en encuentros con representantes de la Sociedad designados por el Consejo de Administración o su presidente y consejero delegado, a celebrar por vía telemática, sobre cuestiones de gobierno corporativo y otras relevantes para la vida de la Sociedad con impacto en Grupos de interés y en las comunidades y territorios en los que actúa la Sociedad.

f) Relaciones con asociaciones de accionistas y accionistas institucionales. Tanto las asociaciones de accionistas como los accionistas institucionales pueden solicitar a través de la Dirección de Relaciones con Inversores la celebración de reuniones con representantes de la Sociedad. Además, se pueden desarrollar planes de involucración a largo plazo con aquellos que manifiesten su vocación de estabilidad y permanencia en la Sociedad y establecer mecanismos adecuados de interlocución sobre la marcha de la Sociedad.

g) Talleres de sensibilización e implicación. La Sociedad tiene previsto organizar talleres de sensibilización e implicación temáticos, abiertos al público en general y en los que se fomente la participación de los

accionistas, donde se promueva el debate y se informe acerca de asuntos relacionados con las actividades desarrolladas por la Sociedad.

h) Finalmente, el Sistema de gobierno corporativo prevé la posibilidad de que el Consejo de Administración encomiende al consejero coordinador o a otros consejeros la interlocución con accionistas concretos en cuestiones específicas relacionadas con el gobierno corporativo de la Sociedad.

Por su parte, 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.

A su vez, en línea con las recomendaciones del *Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas* y con 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 y de un Buzón ético de los proveedores para comunicar conductas que puedan implicar la comisión de alguna irregularidad o actuación contraria al *Código ético* 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 está integrado por catorce miembros, de los que uno es ejecutivo, uno dominical, tres están adscritos a la categoría de otro externo y los nueve restantes son 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 Retribuciones, además de pertenecer a la Comisión Ejecutiva Delegada. Además, doña María Helena Antolín Raybaud, doña Samantha Barber y doña Georgina Kessel Martínez son presidentas de la Comisión de Nombramientos, 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, Comisión de 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.

La Junta General de Accionistas celebrada el 27 de marzo de 2015 aprobó por amplia mayoría la reelección del presidente y consejero delegado, como consejero ejecutivo. Dicha propuesta estaba soportada en sendos informes; elaborado uno por un experto independiente de prestigio (PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, S.L.) y el otro por el propio Consejo de Administración. Asimismo, contó con el informe favorable de la extinta Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

La iniciativa de dicha propuesta fue liderada por la consejera coordinadora, quien convocó a los consejeros independientes a una reunión el 15 de diciembre de 2014. En dicha reunión se acordó, por unanimidad, elevar la propuesta al Consejo de Administración y solicitar un informe a PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, S.L. El Consejo, a la vista de la unánime opinión de los consejeros independientes, del informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y del contenido del informe del experto independiente, formuló la correspondiente propuesta de acuerdo a la Junta General de Accionistas en base:

– La constatada capacidad e idoneidad del candidato para el ejercicio del cargo y las especificidades del Sistema de gobierno corporativo de la Sociedad, cuyo modelo de gobierno descentralizado requiere de un liderazgo que forzosamente implica un elevado compromiso profesional y un nivel de profundidad, presencia e involucración en el trabajo, que determinan que quien asuma dichas tareas sea considerado como un “ejecutivo” de la Sociedad.

– La aplicación práctica de este modelo de gobierno, que avala su validez, reflejando un desempeño económico-financiero mejor que el de sus comparables y siendo históricamente respaldado por los accionistas en las Juntas Generales de Accionistas y por el mercado de capitales.

– El sólido sistema de contrapesos implementado por la Sociedad que: (i) separa las funciones de supervisión y gestión; (ii) garantiza una mayoría de consejeros independientes; (iii) asegura un alto nivel de diversidad profesional, de género y de origen en el Consejo de Administración; (iv) reconoce facultades muy relevantes a la consejera coordinadora; (v) contempla un plan de sucesión del presidente; (vi) descentraliza las funciones ejecutivas del Grupo entre las distintas sociedades *subholding* y sociedades cabecera de los negocios; y (vii) configura a Iberdrola, S.A. como una sociedad *holding* con funciones exclusivamente reservadas a la supervisión y coordinación estratégica de los negocios desarrollados por el Grupo.

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.

A estos efectos, el Consejo de Administración ha aprobado la *Política de selección de candidatos a consejero*, que asegura que las propuestas de nombramiento de consejeros se fundamentan en un análisis previo de las necesidades del Consejo de Administración.

La Comisión de Nombramientos asesora al Consejo de Administración sobre la configuración más conveniente de dicho órgano 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 de cada órgano, en especial cuando se produzcan vacantes. Asimismo, el nombramiento de consejeros independientes parte de la propuesta de la Comisión de Nombramientos, mientras que los restantes nombramientos deben contar con un informe de dicha Comisión.

En todo caso, el Consejo de Administración, y la Comisión de Nombramientos 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 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.

Por otra parte, se prevé expresamente la obligación del consejero de dimitir por pérdida de idoneidad (en particular, 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) o por incurrir, por circunstancias sobrevenidas, en alguno de los supuestos de incompatibilidad o prohibición previstos en la ley o en el Sistema de gobierno corporativo. 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 personas vinculadas, con el de la Sociedad o de las sociedades integradas en su Grupo. En virtud de lo dispuesto, los consejeros deben comunicar los conflictos de interés en que estén incursos y abstenerse en la deliberación y votación del asunto correspondiente. El apartado D.6 del *Informe anual de gobierno corporativo 2015* 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 43 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.*

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, 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.

Iberdrola y su grupo de sociedades están comprometidas con una misión, visión y valores.

La misión del Grupo es crear valor de forma sostenible en el desarrollo de sus actividades para la sociedad, ciudadanos, clientes y accionistas, siendo el grupo multinacional líder en el sector energético que presta un servicio de calidad mediante el uso de fuentes energéticas respetuosas con el medioambiente, que innova y que considera a sus empleados un activo estratégico, fomentando su desarrollo, formación y medidas de conciliación, favoreciendo un buen entorno de trabajo y la igualdad de oportunidades, comprometido con el retorno social a través de toda su actividad empresarial, generando empleo y riqueza en su entorno y todo ello con su estrategia de responsabilidad social y de cumplimiento de las normas tributarias.

Esta misión se complementa con una visión, basada en la ambición de protagonizar un futuro mejor, creando valor de forma sostenible con un servicio de calidad para las personas y comunidades en las que el Grupo desarrolla su actividad, así como con doce valores: la creación de valor sostenible, los principios éticos, el buen gobierno corporativo y la transparencia, el desarrollo del equipo humano del Grupo, el compromiso social, el sentimiento de pertenencia, la seguridad y la fiabilidad, la calidad, la innovación, el respeto por el medio ambiente, la orientación al cliente y la lealtad institucional.

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 al Consejo de Administración de la Sociedad de las competencias 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 de Grupo, con pleno respeto al marco especial de autonomía reforzada de las sociedades *subholding* cotizadas referido en el apartado d) siguiente.

b) Asunción por el presidente del Consejo de Administración y consejero delegado con el soporte técnico del Comité Operativo, por el director general (*Business CEO*) designado por el Consejo de Administración, con responsabilidad global sobre todos los negocios del Grupo, y por el resto del equipo directivo, de la función de organización y coordinación estratégica del Grupo.

c) La función de organización y coordinación estratégica se refuerza a través de sociedades *subholding* en aquellos países en los que el Consejo de Administración de la Sociedad así lo ha decidido. Estas entidades agrupan las participaciones en las sociedades cabecera de los negocios energéticos que desarrollan sus actividades en los distintos países en los que opera el Grupo. Esta estructura se completa con una sociedad *subholding* que agrupa determinadas participaciones en otras entidades, incluyendo las sociedades cabecera de los negocios no energéticos, con presencia en varios países. Una de las principales funciones de las sociedades *subholding* consiste en centralizar la prestación de servicios comunes a las sociedades cabecera de los negocios, 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 y en relación con los negocios que cada una agrupa, teniendo en cuenta las características y singularidades de estos.

d) Las sociedades *subholding* cotizadas del Grupo cuentan con un marco especial de autonomía reforzada que se proyecta en el ámbito normativo, en el de las operaciones vinculadas y en el de la gestión.

En particular, todas las operaciones entre la sociedad *subholding* cotizada y sus filiales con el resto de sociedades del Grupo requieren la aprobación por una comisión del Consejo de Administración de dicha sociedad *subholding* formada exclusivamente por consejeros no vinculados a la Sociedad.

El marco especial de autonomía reforzada se desarrolla en los respectivos contratos suscritos por la Sociedad con cada sociedad *subholding* cotizada.

e) Las sociedades cabecera de los negocios del Grupo asumen las responsabilidades ejecutivas de forma descentralizada, disfrutan de la autonomía necesaria para llevar a cabo la dirección ordinaria y la gestión efectiva de cada uno de los negocios y tienen atribuida la responsabilidad de su control ordinario.

Dichas 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. De igual modo, garantiza la difusión, implementación y seguimiento de la estrategia general y de 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, 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 16 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”.

De conformidad con lo anterior, para mejorar el conocimiento de los consejeros acerca de los negocios del Grupo y del entorno político, regulatorio o económico en que este opera, el Consejo de Administración aprueba anualmente un Plan de formación e información que incluye sesiones formativas (impartidas por profesionales externos a la Compañía y de reconocido prestigio) e informativas (impartidas por miembros de la Dirección correspondiente). 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.

A su vez, 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 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.

G4-44 Desempeño del máximo órgano de gobierno

El artículo 8.12 del *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 el funcionamiento de sus comisiones, a la vista del informe que estas le eleven. A tal efecto, el presidente del Consejo de Administración organiza y coordina con los presidentes de las comisiones el referido proceso de evaluación.

Por otra parte, el apartado 16 de la *Política general de gobierno corporativo* prevé que la evaluación anual se llevará a cabo con “la colaboración de una firma independiente de reconocido prestigio”.

En el marco del proceso de evaluación correspondiente al ejercicio 2015, Iberdrola ha decidido contar con la colaboración de PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocio, S.L. Dicho proceso se basa en la revisión de más de 400 indicadores cuantificables y medibles de forma objetiva que se actualizan año a año con las últimas tendencias. Además, este ejercicio se complementa con el desarrollo de un análisis comparativo con las compañías identificadas como mejores prácticas del mercado. Como resultado de este proceso, la Sociedad desarrolla y adopta los correspondientes planes de acción encaminados a implementar las medidas específicas que contribuyan a seguir mejorando el funcionamiento del Sistema de gobierno corporativo de Iberdrola. El Consejo de Administración culminó este proceso de evaluación referido al ejercicio 2015, mediante la adopción del correspondiente acuerdo, en su reunión de 23 de febrero de 2016.

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, la Comisión de Retribuciones y la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa han elaborado una *Memoria integrada de actividades* correspondiente al ejercicio 2015, 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 2015* 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 2015*, el cual ha sido aprobado el 23 de febrero de 2016, 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 las cuentas anuales 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 de la alta dirección.
- Aprobación de diferentes informes anuales.
- Convocatoria de la 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 la auditoría de cuentas.
- Adjudicaciones relevantes.
- Nombramiento de administradores en sociedades participadas.

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 2015*, aprobado por la Junta General de Accionistas, que incluye la *Política de retribuciones de los consejeros*, detalla de forma individualizada la retribución percibida por cada uno de ellos. A su vez, recoge los parámetros de responsabilidad social corporativa a los que está vinculada la retribución variable del presidente y consejero delegado.

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 27 de marzo de 2015, resultando aprobado con el voto en contra únicamente del 1,15% 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 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 Retribuciones es una comisión de carácter consultivo presidida e integrada mayoritariamente por consejeros independientes.

La Comisión de Retribuciones es la encargada de evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos a los que está referenciada la retribución variable. A estos efectos, durante el ejercicio 2015, ha contado con el asesoramiento de PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, S.L.

De acuerdo con el artículo 48.1 de los *Estatutos Sociales*, el límite global de las cantidades que Iberdrola podrá destinar 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.

La *Política de retribuciones de los consejeros* y la *Política de retribuciones de los altos directivos* están disponibles en www.iberdrola.com.

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 27 de marzo de 2015, que tuvo un quorum de asistencia superior al 78,65%, y solo recibió un 1,15% de votos en contra de las acciones presentes y representadas.

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, México y Brasil y, en ellos, las relaciones retributivas se recogen en el cuadro siguiente.

País ⁸	Mayor nivel retributivo	Indicador G4-54 ⁹		Indicador G4-55	
		2015	2014	2015	2014
España	Director	27,01	17,67	8,7	N/A
Estados Unidos	Director (CCO) ¹⁰	15,33	14,49	1,79	2,23
Reino Unido	Director (CCO)	10,84	9,53	14,64	1,27
México	Director Corporativo	10,78	8,48	1,33	0,17
Brasil	Director-Presidente	43,6	33,61	3,7	2,74

En el *Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros* correspondiente al ejercicio 2015, disponible en www.iberdrola.com, se detallan las retribuciones del Consejo de Administración de la sociedad *holding* Iberdrola S.A.

8 España: Generación, Distribución, Comercialización, Renovables e Ingeniería.

Estados Unidos: Redes, Renovables, Gas e Ingeniería.

Reino Unido: ScottishPower (incluyendo Renovables) e Ingeniería.

México: Generación, Renovables e Ingeniería.

Brasil: Elektro.

9 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.

10 CCO: Chief Corporate Officer.



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. Por ello, 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 misión, visión y valores, de aplicación a todo el Grupo, cuyos detalles pueden consultarse en www.iberdrola.com.

Entre los objetivos básicos en los que se sustenta la visión del Grupo se recoge el firme compromiso con los principios éticos, el buen gobierno corporativo y la transparencia. Así, Iberdrola aspira a que su conducta y la de las personas vinculadas al Grupo, incluidos todos los partícipes de la cadena de valor, respondan y se acomoden, además de a la legislación vigente y al Sistema de gobierno corporativo, a principios éticos y de responsabilidad social de general aceptación. La misión, visión y valores del Grupo, lejos de constituir una mera declaración de principios, están integrados en la gestión cotidiana de este, así como en todas sus áreas de actividad.

La misión, visión y valores del Grupo se inspiran y se materializan en las *Políticas corporativas*, en el *Código ético* y en las demás normas del Sistema de gobierno corporativo. El *Código ético* de la Compañía, existente desde 2002, desarrolla la misión, visión y los valores del Grupo y 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 los terceros con los que el Grupo se relaciona a través de distintas iniciativas, entre las que se encuentran 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 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 áreas internas independientes, vinculadas 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).

El Sistema de cumplimiento tiene como objetivo principal fomentar la actuación de la organización conforme a la ética y a la normativa vigente, mediante un conjunto de procedimientos y actuaciones diseñadas para prevenir, detectar y reaccionar ante actuaciones irregulares, fraudes o actos contrarios al *Código ético* del Grupo o la regulación vigente.

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 que se configuran como herramientas transparentes 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 el *Código ético*. Así mismo, a través de estos canales, se realizan consultas sobre aspectos relativos a la interpretación y al cumplimiento del *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, Avangrid o ScottishPower, en donde estos mecanismos tienen un carácter anónimo y 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 los canales mencionados.

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, y durante el ejercicio 2015, se han puesto en funcionamiento los buzones éticos de los proveedores. Estos buzones son canales de comunicación para que los proveedores de las sociedades o cabeceras de los negocios del Grupo así como las empresas que estos contraten para prestar servicios o realizar suministros, sus respectivos empleados, y las empresas que hayan concurrido a una licitación de servicios o suministros para ser proveedores, puedan comunicar conductas que puedan implicar un incumplimiento por parte de algún profesional del Grupo acerca del Sistema de gobierno corporativo de este o de algún acto contrario a la legalidad o la comisión, por parte de un proveedor, por uno de sus subcontratistas o por sus respectivos empleados, de algún acto contrario a la legalidad o a lo dispuesto en este *Código ético del proveedor* en el marco de su relación comercial con la Sociedad o las sociedades

de su Grupo. Estos buzones están disponibles en www.iberdrola.com, en concreto, dentro del Portal de compras de la sección proveedores.

El Grupo también dispone de un Buzón ético del accionista. Este buzón representa un 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 web corporativa del Grupo, en concreto, dentro del sistema interactivo habilitado para accionistas denominado "OLA – On Line Accionistas".

La gestión del buzón ético de los profesionales del Grupo previsto en el *Código ético*, del buzón ético de los proveedores previsto en el *Código ético del proveedor* e incluido en la *Política de compras*, así como del buzón ético de los accionistas previsto en la *Política de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto*, corresponde a la Unidad y Direcciones de Cumplimiento del Grupo.

Tramitación e investigación

Según se recoge en el *Reglamento de la Unidad de Cumplimiento*, la gestión de las comunicaciones realizadas a través de los canales éticos 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 y Direcciones de Cumplimiento, con objeto de identificar posibles acciones correctoras y realizar sugerencias de mejora en los sistemas de control, prevención y mitigación, para intentar evitar que se repitan en el futuro las situaciones irregulares que se hayan detectado.

Comunicaciones recibidas a lo largo del ejercicio 2015

En lo que respecta a las comunicaciones recibidas a través de los canales establecidos en el Grupo, a lo largo del ejercicio 2015 se han recibido un total de 477 comunicaciones, de las cuales 223 corresponden a consultas y 254 a denuncias. Del total de denuncias recibidas, un 83% han sido admitidas a trámite y, de estas, en tan solo un 20% de los casos se ha demostrado la existencia de una conducta irregular o contraria al *Código ético* que ha derivado en algún tipo de acción disciplinaria.

Parte II.



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 Compañía y las sociedades de su Grupo, y la 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 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 la dimensión ambiental y social de su actividad, incluidas 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 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, Sostenibilidad y Calidad.
- 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 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 y contra el fraude.

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 los mismos, 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 2015-2017. Éste sustituye al anterior Plan de RSC 2013-2014, el cual, a su finalización, alcanzó un nivel de cumplimiento del 96 % sobre los objetivos establecidos.

El nuevo plan se ha basado en objetivos ligados al modelo de negocio y a la gestión de los activos tangibles e intangibles de la Compañía, focalizándose en cada uno de ellos: capital financiero, industrial, intelectual, humano, natural, social y relacional. A partir de los objetivos, se establecen las actividades con las que cada organización de la Empresa contribuirá a dicho plan, con el fin de promover de forma homogénea el avance de la RSC en todos los países, negocios y áreas corporativas.

El seguimiento de estos objetivos se realiza de forma semestral por el Comité de Responsabilidad Social Corporativa y Reputación del Grupo, y por la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa del Consejo de Administración, cuando ésta lo solicita.



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 sigue protagonizando un 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, apoyado en una estrategia empresarial de crecimiento sostenible.

El escenario global de la energía tiende a un crecimiento moderado a medio y largo plazo. La estrategia de Iberdrola se ha basado 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, así como cumplir con un año de antelación los objetivos previstos en sus *Bases estratégicas 2014-2016*. Estos pilares son:

- Perfil de riesgo equilibrado
- Eficiencia operativa
- Solidez financiera

Un resumen de la estrategia Iberdrola se puede encontrar en el documento *Perspectivas 2014-2016* (o en el documento que le sustituya para un período posterior), 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 2015, 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 2015*. Asimismo, en www.iberdrola.com se puede encontrar el *Informe Integrado. Febrero 2016*, 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 €)	2015	2014 ¹¹	2013 ¹¹
Iberdrola consolidado			
Ingresos (ventas y otros ingresos)	32.421	31.434	32.241
Costes operativos	20.995	19.912	21.496
Retribución a empleados (sin coste seguridad social empresa)	2.187	2.086	1.998
Pagos a proveedores de capital	1.646	2.753	2.554
Pagos a Administraciones Públicas	2.746	2.445	2.625
Inversiones en beneficio de la comunidad	30	27	23
Valor económico retenido	4.817	4.211	3.545
Contribución fiscal (millones €) ^{(1) (2)}			
Iberdrola consolidado			
Contribuciones propias	2.746	2.445	2.625
Contribuciones por pagos de terceros	2.774	2.566	2.535
Total	5.520	5.011	5.160

(1) Analistas Financieros Internacionales (AFI) ha estimado que la contribución fiscal total anual de la Compañía es de unos 11.600 millones de euros, tomando como base la actividad de Iberdrola en el periodo 2010-2015.

(2) Las cifras no incluyen al Grupo Neoenergía dado que se realiza la integración por "puesta en equivalencia", de acuerdo a la información financiera consolidada del Grupo Iberdrola. Por esta razón, se han recalculado las cifras de 2013 y 2014 siguiendo el mismo criterio, de modo que el conjunto de los datos sea comparable.

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2015*, disponible en www.iberdrola.com.

¹¹ Se han revisado los datos correspondientes a 2013 y 2014.

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

El año 2015 ha sido muy relevante por las decisiones adoptadas en el plano internacional para la lucha contra el cambio climático. Iberdrola valora muy positivamente el acuerdo recientemente alcanzado en París en la COP21, en el que por primera vez se ha puesto de manifiesto un consenso general sobre la necesidad de que el aumento de la temperatura global no supere los 2° C frente a la era pre-industrial. Además, este acuerdo sienta sólidas bases para seguir trabajando en los próximos años en la implementación del mismo.

Asimismo, Iberdrola apoya los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 2015-2030, aprobados en la Cumbre de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas de septiembre de 2015 en Nueva York. Los ODS están formados por 17 objetivos principales y 169 metas concretas. La energía y el cambio climático han adquirido una importancia destacada, constituyendo dos ejes de actuación transversales y esenciales para la consecución del resto de los objetivos.

El Grupo Iberdrola está expuesto a diversos riesgos inherentes a los distintos países, sectores y mercados en los que opera. Por su relevancia, deben tenerse en cuenta los siguientes: efectos de las variables climáticas sobre la producción (hidroeléctrica y eólica) y la demanda (temperaturas); volatilidad de los precios de la electricidad y el combustible (gas, carbón, CO₂, etc.); riesgos regulatorios en los países en los que la Compañía opera; volatilidad de los tipos de cambio y tasas de interés; y riesgos operacionales debido a la falta de disponibilidad de las instalaciones y de los principales incidentes de la red. Es destacable el fuerte compromiso y la participación de la alta dirección de Iberdrola en la gestión de riesgos del Grupo.

La Compañía cuenta con un Sistema de control integral de riesgos, cuyo objetivo es proporcionar garantías en términos de rentabilidad económica e impacto ambiental y social, gestionando adecuadamente la relación riesgo/oportunidad. Las principales características de dicho sistema son:

- Estructura de políticas de riesgo y límites aprobados por los órganos de gestión.
- Identificación, evaluación y establecimiento de prioridades para los nuevos riesgos clave de las empresas y del Grupo.
- Supervisión y control del impacto de los riesgos en la cuenta de pérdidas y ganancias.
- Evaluación y control de los riesgos asociados a las nuevas inversiones.

La apuesta de Iberdrola por la lucha contra el cambio climático emana de su Consejo de Administración. Este ha aprobado en 2015 la revisión de la *Política contra el cambio climático*, en la que la Compañía 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.

Iberdrola ha tenido un papel relevante en la preparación de la cumbre de París, a la que acudió con un nuevo objetivo de reducción de intensidad de emisiones. La Compañía se ha comprometido a reducir su intensidad de emisiones de CO₂ por debajo de los 150 gCO₂/kWh en 2030, un 50 % inferior a las emisiones específicas de Iberdrola en 2007.

Asimismo, Iberdrola se ha adherido a numerosas iniciativas, entre las que destacan: Naciones Unidas Climate Action (climateaction.unfccc.int), Paris Pledge for Action, Commitment to Action (ex- CDP Roadmap to Paris), We mean business, NAZCA, CEO Climate Leaders (World Economic Forum), Powering Innovation for a Sustainable Future (Global Sustainable Electricity Partnership), American Business Act on Climate Change, y Un millón de Compromisos por el Clima (MAGRAMA), basados en el objetivo de reducción de emisiones y el impulso de políticas corporativas responsables relacionadas con el clima.

Una vez identificados y gestionados los riesgos derivados del cambio climático, este tipo de factores tienen un impacto menor en el corto y medio plazo. En cambio, en el ámbito de las oportunidades se abre un nuevo potencial derivado del Acuerdo de París, dado que se reconoce la necesidad de asumir un escenario de descarbonización ambicioso, que implica avanzar hacia un modelo energético muy eficiente y descarbonizado, en el que la electricidad tiene un papel clave.

Iberdrola ha incrementado la transparencia y la comunicación de sus políticas en materia de cambio climático (100 puntos en el Climate Leadership Index) y está dando los pasos necesarios para la reducción de sus emisiones (categoría A en el Climate Performance Index).

Para mostrar las acciones realizadas por la Compañía con el fin de mitigar y adaptarse a las consecuencias del cambio climático, se ha creado en la web corporativa un área específica: www.just2challenge.com.

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

En España, las empresas firmantes del VI Convenio colectivo son promotoras de forma conjunta de un plan de pensiones de empleo, de adhesión voluntaria, del que son partícipes cerca del 99 % 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 relación a este plan.

En Reino Unido se encuentran adheridos a los planes de pensiones el 91 % 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.

En Estados Unidos:

- El Negocio de Redes 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 88 %.

- El Negocio de Renovables 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.

En Brasil, 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 82 % 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 Renováveis 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. En 2015 se ha implementado un plan de pensiones de aportación definida, habiéndose adherido cerca del 100 % de la plantilla.

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 €)	2015	2014	2013
Subvenciones de capital	16	0	12
Créditos fiscales a la inversión ¹²	0	0	20
Derechos de emisión	0	0	0
Ayudas por otros conceptos recogidos en el Protocolo GRI	0	0	0
Total Iberdrola consolidado	16	0	32

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2015*, 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.

¹² Investment tax credits.

Aspecto: Presencia en el mercado

Enfoque de gestión

El Grupo Iberdrola tiene implementados, en los diferentes países en los que opera, bases de datos y procedimientos de selección, respetuosos con las normativas legales de cada país, en materia de protección de datos y relaciones laborales, que aseguran la no discriminación e igualdad de oportunidades en todos sus procesos de selección.

Las técnicas y herramientas utilizadas en sus procesos buscan incorporar, de forma objetiva, a los profesionales más adecuados, sin exclusiones de cualquier índole que limiten la eficacia de la selección.

Tanto en los aspectos retributivos como en la selección de sus profesionales se 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, de cuya interpretación no debe deducirse una diferencia en las condiciones de contratación de ambos colectivos.

Salario inicial estándar sobre salario mínimo local (%)	2015	2014	2013
Hombres	156,27	163,43	158,67
Mujeres	141,49	149,41	134,41
Perímetro básico	152,36	160,87	152,25

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2015*, disponible en www.iberdrola.com.

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 VI 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.

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 2015, en las empresas del perímetro básico, el 97 % de los directivos son directivos locales, entendiendo como tales aquellos que desempeñan funciones de dirección y gestión en una determinada área geográfica procedentes de la comunidad local, exceptuando por tanto los profesionales de otras nacionalidades que temporalmente se encuentran allí desplazados como consecuencia de un programa de movilidad internacional.

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 2015, es el siguiente:

Infraestructuras

En España se ha colaborado en el acondicionamiento de diferentes infraestructuras municipales.

En México se ha participado en la construcción y/o mejora de centros lúdicos, educativos y sanitarios, así como en 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 de eficiencia energética en edificios públicos y organizaciones de caridad, de 23 municipios diferentes, con un ahorro estimado de 1.691 MWh/año.

Asimismo, se ha colaborado en la reforma y mantenimiento de centros escolares en Grecia.

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 15.000 visitantes en 2015. Además, en Reino Unido, existen dos centros para visitantes, ubicados en la central hidroeléctrica de Cruachan y en el parque eólico de Whitelee, donde se reciben visitas del público en general y de grupos escolares.

Merece destacar la colaboración con las Confederaciones Hidrográficas y otras entidades de España, para facilitar la realización de diversas actuaciones en el entorno de las presas hidroeléctricas (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 fortalecimiento 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 diferentes servicios de hostelería, seguridad, salud, mecánicos, transporte, proveedores de material, 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 2015 las siguientes:

- El volumen de compras de Iberdrola, realizadas en España durante 2015, a empresas con menos de 5 años de existencia ha sido de 36 millones euros, lo que supone un claro apoyo al emprendimiento. Además se ha incluido la categoría *Mejor empresa joven* como uno de los galardones del *Premio al Proveedor del Año*, otorgados por Iberdrola.
- El programa de capital riesgo de Iberdrola, *Iberdrola Ventures – Perseo*, dotado con 70 millones euros, supone una oportunidad para empresas dedicadas a tecnologías y modelos de negocio innovadores, que aseguren la sostenibilidad del modelo energético.
- Tanto en España como en Reino Unido, Estados Unidos 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 compras realizado en el año por la Compañía se traduce en un motor de empleos indirectos en la industria auxiliar y en empresas prestadoras de servicios.

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 (%)	2015	2014	2013
España	93	84	87
Reino Unido	80	91	83
Estados Unidos	98	99	99
México	61	60	64
Brasil	100	100	100
Otros	41	40	67
Perímetro básico	85	87	86

Pero además de un valor puramente económico, desde un punto de vista sostenible y responsable, Iberdrola tiene un efecto 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.

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, entre otros.

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 una política energética y una regulación que haga posible su renovación sin poner en peligro la seguridad de suministro. Así, se vienen realizando subastas de capacidad, en las que el Gobierno calcula la cantidad de potencia a demandar, según su objetivo de fiabilidad para el sistema, y los agentes ofertan sus instalaciones hasta cubrir dicho requerimiento de capacidad. En diciembre de 2015 tuvo lugar la segunda 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.

En cuanto a las redes eléctricas de distribución, se garantiza la fiabilidad mediante estudios que permiten identificar las inversiones a corto y largo plazo necesarias para atender las nuevas demandas y renovar las instalaciones más antiguas, todo ello gestionado de acuerdo al esquema RIIO-ED1 para el período 2015-2023.

Estados Unidos de América

En este país, 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, a través del estado de Maine, es un elemento que permite 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. En cualquier caso, las distribuidoras eléctricas garantizan 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.

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 estos países están participando en el desarrollo del parque de generación (energías térmica, hidroeléctrica 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 ¹³ en instalaciones de generación (%)	2015	2014	2013
Ciclos combinados	52,62	53,09	52,23
Térmicas convencionales	32,30	34,29	34,15
Cogeneración	61,58	55,46	57,62
Perímetro ampliado	49,20	49,05	49,02

La información de la eficiencia térmica en los diferentes países está detallada en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2015*, disponible en www.iberdrola.com.

EU12 Pérdidas de transporte y distribución

Pérdidas de las redes de transporte y distribución (%)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Transporte			
Reino Unido	1,17	1,29	1,30
Estados Unidos ¹⁴	4,01	3,94	3,98
Distribución			
España	7,39	7,63	8,45
Reino Unido ¹⁵	N/D	N/D	N/D
Estados Unidos ¹⁴	4,73	4,65	4,66
Brasil ¹⁶	9,20	11,02	10,71

¹³ Media de las eficiencias ponderadas por las producciones anuales de cada central térmica.

¹⁴ No incluye los relativos a la antigua UIL Holdings Corporation desde su integración en Avangrid en Estados Unidos de América el 16 de diciembre 2015, por no encontrarse todavía recogidos en los sistemas corporativos, sin ocasionar por ello una distorsión en la comparabilidad de la información dado el reducido impacto que suponen los 15 días de integración dentro del Grupo.

¹⁵ El procedimiento para el cálculo de las pérdidas está en revisión por el organismo regulador Ófgem.

¹⁶ Todas las redes del Grupo Iberdrola en Brasil han sido calificadas como de distribución.

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.
- Desarrollo de aplicación de balances de Centros de Transformación. Esta herramienta permite determinar las pérdidas horarias de los centros en los que se ha desplegado efectivamente la telegestión. Permite, por tanto, realizar un ranking de centros de mayores a menores pérdidas, tanto en valor absoluto como en porcentaje.
- 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, cambio de conductores, instalación de reactores en derivación y condensadores, etc.
- Adquisición de nuevos transformadores que reducen las pérdidas en una media del 20 %.
- 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 de información para seguimientos puntuales de la actividad de inspección, etc.
- Mejoras sobre el Sistema SAS: desglose de modelos en función del tipo de equipo de medida (CN, CG, resto).
- Mejoras sobre la herramienta de calidad del Concentrador Secundario (nuevos algoritmos de detección).
- 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, 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, y así 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 2015, cerca de 800.000 clientes se han beneficiado de productos y servicios que incrementan la eficiencia energética.

Es de destacar que en 2015 se han lanzado dos productos, como *Smart Solar* y *Hogar Inteligente*, para mejorar la gestión del consumo energético. En el primer caso, mediante el uso de tecnología solar para la gestión y consumo de su propia energía eléctrica y, en el segundo caso, para la gestión eficiente de la calefacción.

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, con 8 medidas aprobadas para 2014 y 2015.

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 ECO (Energy Company Obligation)*, impulsado por la Administración británica, cuyo objetivo es reducir las emisiones de CO₂ y los costes de calefacción. Además, proporciona servicios de asesoramiento energético y apoyo a través de diferentes canales.

Los proyectos de la Compañía en el área de clientes comerciales e industriales se enfocan principalmente a: optimización de la tensión de entrada, monitorización de los consumos energéticos por parte de los usuarios, ajuste y mejora de los sistemas de calefacción y climatización, y evaluación y mejora de los sistemas de gestión de edificios para autoridades locales.

Estados Unidos de América

En Maine, los programas de gestión de la demanda residenciales son desarrollados por la *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 e instalación de calefacciones solares y reforma de instalaciones eléctricas. El segundo está dirigido a la educación para el uso eficiente de la energía, mediante la formación a profesores en este aspecto. En los sectores comercial, industrial e institucional, los programas se enfocan hacia la formación de gestores de energía eléctrica.

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 institucional, Celpe, Coelba y Cosern han llevado a cabo diversos proyectos relacionados con la mejora de la eficiencia energética y la generación de energía solar.

Aspecto: Investigación y desarrollo

Enfoque de gestión

Bajo una estrategia clara, que se recoge en el *Plan de innovación 2015-2017*, 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 que tengan como objetivo dar 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 que permitan 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 que aseguren la sostenibilidad del modelo energético.

Gracias a los esfuerzos humanos y económicos (200 millones de euros en 2015) destinados a 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 2015 han continuado los proyectos de I+D+i dedicados especialmente al desarrollo de soluciones para la reducción de costes y la mejora de la eficiencia energética: proyectos como *Marinel* para la construcción de subestaciones *offshore*, el proyecto *Leanwind* de reducción de costes en tecnologías *offshore*,

así como el proyecto *SmartWind*, para la realización de modelos y simulaciones para el uso del almacenamiento asociado a un parque eólico.

Asimismo, se está participando en el proyecto europeo *Best Path*, cuyo objetivo es la demostración de nuevas tecnologías que faciliten la integración de renovables en las redes europeas.

Tecnologías de generación limpia

Durante el año 2015 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 han realizado avances dentro del proyecto *Filtraciones*, con desarrollo de una nueva metodología para la realización de inspecciones eficientes en canales hídricos. Respecto a la seguridad de las instalaciones, se están realizando desarrollos en base a las conclusiones de los proyectos *Insroca*, *Siro* y *Ecrigen*, para la aplicación a nivel industrial, de cara a garantizar la integridad estructural de los activos 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. Dentro del proyecto *Resonuc*, se está procediendo a la monitorización y caracterización de las resonancias en sistemas críticos para establecer una solución que garantice 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, con la ejecución de un ambicioso proyecto denominado *CO2Formare*, enfocado en los sistemas de refrigeración de las centrales para la reducción de su impacto ambiental mediante el uso eficiente del CO₂. Además, en 2015 se ha procedido a incorporar los conocimientos del proyecto *Coeben-II*, desarrollado en la central térmica de Velilla del Río Carrión, a las centrales de Lada en España y de Longannet en Reino Unido, para poder adecuarlas a los requisitos medioambientales más ambiciosos.

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 2015 de nuevos productos, como los *Planes a Tu Medida* (basados en la gestión de la discriminación horaria del consumo), y nuevos servicios, como *Smart Solar*, enfocado a la mejora de la eficiencia energética mediante el uso de energía solar, y *Hogar Inteligente Iberdrola*, orientado a la gestión eficiente de la calefacción en el hogar.

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 *iGreen-Grid*, 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 finalizó en 2015 el proyecto *Price*, que tenía como objetivo 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, Iberdrola participa en los proyectos *Tabon*, para el desarrollo de una tecnología de verificación e inspección de líneas, y *Silectric*, sobre nuevos aisladores para líneas aéreas y aparataje de alta tensión. Asimismo, lidera el proyecto *Matusalen*, para el desarrollo de una herramienta para la determinación del envejecimiento de cables de media tensión en líneas subterráneas.

En esta misma línea, en Reino Unido se están desarrollando proyectos para potenciar las redes inteligentes. Caben destacar los proyectos *ARC*, cuyo objetivo es acelerar el proceso de conexión de las renovables en la red de distribución, *Flexnet*, para el desarrollo de soluciones y tecnologías que permitan mejorar e incrementar la capacidad de la red, y el proyecto *VISOR* que implementará un sistema de monitorización global de la red de transporte para conocer su capacidad y rendimiento dinámico. 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, 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, donde se continúan desarrollando proyectos en esta área.

Iberdrola Ventures – Perseo

Iberdrola Ventures – Perseo es el programa de capital riesgo corporativo de Iberdrola, dotado con 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 50 millones de euros en *start-ups* que desarrollan tecnologías y nuevos negocios en el sector energético a nivel mundial. Entre las principales actividades de 2015 cabe destacar:

- Inversión junto a CDTI en la empresa vasca *Atten2*, en el marco del programa *INNVIERTE*. Esta empresa está centrada en el diseño, fabricación y comercialización de sensores para monitorización del estado de fluidos, principalmente aceite, en aplicaciones industriales.

- Dentro del área de inversión social, inversión en la empresa *SunFunder*, que ha creado una plataforma de financiación por la que inversores financieros y corporativos participan en una cartera diversificada de proyectos solares sin conexión a la red, en países emergentes de África, Latinoamérica y Asia.

Se puede encontrar más información sobre los proyectos de I+D+i en los que participa Iberdrola en el apartado Innovación de www.iberdrola.com.

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.

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

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

Nuclenor, S.A., empresa en la que Iberdrola participa al 50%, 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

– El análisis de los precios eléctricos de los últimos años revela que los impuestos y componentes asociados a políticas energéticas y medioambientales son los que más han crecido, llegando a suponer la mitad de la factura en países como España, debido al importante esfuerzo de renovables realizado por el sector eléctrico. Un suministro eléctrico competitivo supone necesariamente la eliminación de componentes de

coste ajenos al propio servicio de la factura eléctrica, y la cobertura de estos vía impuestos generales o a través de todas las energías contaminantes.

– La estrategia de la Unión de la Energía lanzada en 2015 responde a la necesidad de cumplir la agenda de medio ambiente a 2030 (según el Consejo Europeo de octubre 2014 reducción del 40 % de emisiones GEI, incremento del 27 % en Renovables, y la mejora indicativa de la eficiencia energética del 27 %), velando por la seguridad del suministro así como por la competitividad de la industria europea y la necesidad de precios asequibles para los ciudadanos europeos.

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 electricidad en territorios extra peninsulares), económicos (recuperación de déficits tarifarios de años anteriores) y de financiación pública.

– Menos de la mitad de los costes del 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

– El debate público sobre la evolución de los precios energéticos se ha centrado en los resultados de la investigación realizada por la Autoridad de la competencia y los mercados (Competition and Markets Authority – CMA).

– El aumento de los costes no relacionados con la energía, como los asociados a las redes y los sistemas de apoyo del Gobierno, han restringido la extensión y los incentivos de una posible reducción de 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 y la nueva regulación implementada por parte de la Agencia de Protección Medioambiental (EPA) podrían provocar un aumento de la presión sobre los precios de gas y electricidad, si bien la producción de *shale gas* podría limitar dicho impacto.

– 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, las nuevas regulaciones de la EPA y la integración en el sistema de nuevas fuentes energéticas, requieren grandes inversiones, lo que en ocasiones puede representar un conflicto con la pretensión de limitar la retribución de las empresas.

México

– En el año 2014 se inició una reforma energética, siendo uno de sus claros objetivos el de disminuir los costes del sistema para reducir las tarifas eléctricas del consumidor final. La reforma está en proceso en los órganos reguladores correspondientes: la legislación básica se encuentra ya aprobada, y los distintos instrumentos del mercado se están poniendo en marcha.

Brasil

– Para cubrir los altos costes derivados del largo periodo de sequía, se ha aplicado el llamado “realismo tarifario”, que a través de revisiones tarifarias extraordinarias y del reajuste de las “banderas tarifarias” ha reequilibrado el balance económico financiero de las distribuidoras.

– El año 2015 ha estado marcado por las negociaciones del riesgo hidrológico (GSF) que culminaron con la aprobación de la ley 13.203/2015. De esta manera se permite que los generadores hidroeléctricos cedan voluntariamente el riesgo hidrológico a cambio del pago de una prima, obteniéndose los recursos del mecanismo de compensación de sobrecostes de producción de la energía, denominado “banderas tarifarias”.

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 y que incentiven las inversiones necesarias y las operaciones eficientes, mediante esquemas tarifarios que den señales eficaces a los consumidores y que no les penalicen con costes ajenos al suministro eléctrico.

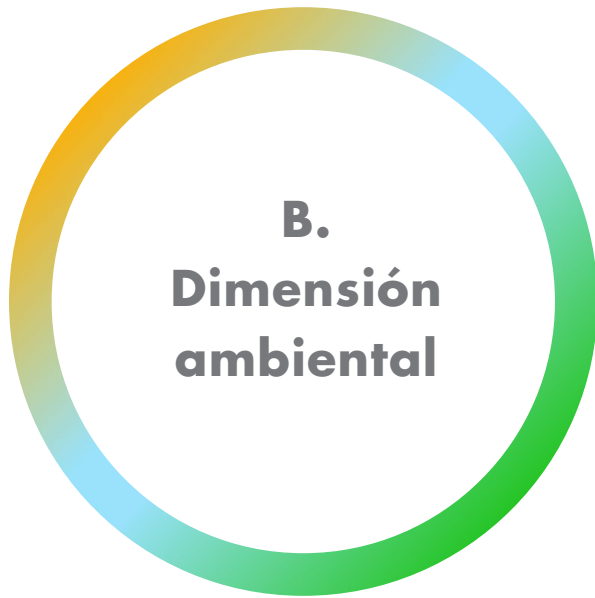
Aspecto: “Bonos Verdes”

Enfoque de gestión

Iberdrola se posiciona como la primera empresa 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 www.iberdrola.com. 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 normativo de personas y productos

Gastos e inversiones

Evaluación ambiental de proveedores

Procedimientos de reclamación ambiental

La información reportada en este capítulo corresponde al “perímetro ampliado”, según se define 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 han sido aprobadas por el Consejo de Administración y están 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 subsidiariedad, 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, Sostenibilidad y Calidad, que propone las políticas, los modelos y sistemas de gestión, fija las directrices ambientales y los objetivos asociados a las mismas, genera la información pública sobre el desempeño ambiental y coordina toda la acción ambiental de la Compañía. Esta Dirección se halla dentro del área de Presidencia.

- Direcciones de Medio Ambiente en los negocios, responsables del mantenimiento de los sistemas de gestión ambiental, basados en la norma ISO 14000, 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 de los empleados en aspectos ambientales, con una dedicación de más de 25.500 horas en 2015; Modelo de tracción e información de proveedores; desarrollo de un Sistema de gestión de riesgos ambientales para 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.

El Sistema de gestión ambiental de Iberdrola ha incluido durante 2015 el Análisis de ciclo de vida (ACV), como un elemento innovador y de conocimiento del impacto ambiental de sus instalaciones. Siguiendo las directrices establecidas en las políticas medioambientales del Grupo aprobadas por el Consejo de Administración, en 2015 Iberdrola ha implantado un modelo de cálculo de huella ambiental de la organización basado en el ciclo de vida, que servirá, entre otras cuestiones, como elemento de gestión.

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 los 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 81 % de la capacidad instalada del Grupo está sujeta a sistemas de gestión bajo las normas UNE-EN ISO 14001 y UNE-EN ISO 9001.

Certificaciones

En 2015 se han renovado todas las certificaciones anuales, incluyendo la auditoría de seguimiento de la certificación del Sistema global de gestión ambiental, implantado en España conforme a la Norma UNE-EN ISO 14001:2004. Además, se ha ampliado el alcance de dicho Sistema de gestión ambiental integrado (SGAI) a la comercialización en Portugal, y se ha renovado el certificado del inventario de emisiones de

gases de efecto invernadero conforme a la norma UNE ISO 14064-1:2006, procediéndose a su registro por primera vez en la Oficina Española de Cambio Climático. También se ha obtenido el certificado de Gestión Ambiental Integrado (EMS) para ScottishPower. Asimismo, el Departamento de Suministro Eléctrico y Gas de las redes de distribución en Estados Unidos declara su compromiso con el medio ambiente con la certificación ISO, obteniendo el certificado "ISO 14001:2004 para las actividades de dirección de proyectos e ingeniería para el diseño, construcción y puesta en servicio de activos de transporte y distribución de electricidad y gas y la planificación de activos de gas".

Con estas actuaciones, en 2015 el porcentaje de producción de energía del Grupo, bajo sistemas de gestión ambiental certificados, se sitúa en 84%. Más información disponible en www.iberdrola.com.

Aspecto: Materiales

Enfoque de gestión

La generación de electricidad es un proceso muy complejo en el que intervienen múltiples factores y donde se lleva a cabo una inmensa actividad tecnológica. Dentro de esos múltiples factores, se consideran como relevantes el consumo de combustibles como el gas natural, carbón, etc. y el consumo de productos químicos como los aceites, lubricantes y refrigerantes.

Iberdrola mantiene como estrategia la reducción del impacto ambiental por unidad de producción (eficiencia), utilizando tecnologías de producción con menos emisiones y consiguiendo de este modo una reducción de los ratios de consumos de combustibles, energía, agua y otros materiales por GWh producido. La gestión de productos químicos se realiza siguiendo buenas prácticas, evitando riesgos de afección al medio natural.

En referencia a los policlorobifenilos (PCBs), Iberdrola conserva la política de eliminar su presencia en sus instalaciones, teniendo una presencia residual en sus actividades. Estas sustancias potencialmente dañinas, utilizadas como fluidos dieléctricos e hidráulicos y como fluido de intercambio de calor, están restringidas en la mayoría de países desde el año 2010, tal y como contemplan los convenios internacionales sobre la gestión de productos químicos dañinos para el ozono.

G4-EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen

Consumo de materiales

El consumo de combustibles se recoge en la tabla siguiente:

Materiales básicos	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Carbón (t)	4.909.742	5.292.521	5.504.487
Fuel (t)	43.130	34.705	35.188
Gas natural (Nm ³)	10.637.371.698	9.819.978.549	8.504.282.590
Gasóleo (m ³)	7.467	54.480	15.221
Uranio (Tep)	6.310.643	6.653.787	6.239.144
Biomasa y CDR ¹⁷ (t)	1.526	3.357	2.134

Reparto del consumo de combustibles (%)	Carbón	Fuel	Gas Natural	Gasóleo	Uranio	Biomasa y CDR
Perímetro ampliado						
España	33,3	100,0	10,8	87,5	100,0	100,0
Reino Unido	66,7	0,0	11,7	11,2	0,0	0,0
Estados Unidos	0,0	0,0	5,4	0,1	0,0	0,0
México	0,0	0,0	69,5	1,2	0,0	0,0
Brasil	0,0	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0
Otros países	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

¹⁷ Combustible derivado de residuos (CDR): el ciclo combinado Tarragona Power y algunas plantas de cogeneración en España pueden operar con este combustible.

Generación neta por tecnología y país (GWh)	España	Reino Unido	Estados Unidos	México	Brasil	Otros países
Perímetro ampliado						
Ciclos combinados	2.288	6.333	11	36.559	1.554	0
Renovables	11.896	3.710	14.261	738	645	1.561
Nuclear	23.142	0	0	0	0	0
Carbón	3.642	7.879	0	0	0	0
Hidroeléctrica	12.366	708	366	0	2.422	0
Cogeneración	2.179	4	2.780	1.569	180	0
Biomasa y CDR	0	0	0	0	0	0

Como se muestra en la tabla siguiente, un 88 % 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	
España ¹⁸	87
Reino Unido	72
Estados Unidos	84
México	100
Brasil	78
Otros países	100

También se consumen —en mucha menor medida— productos químicos que se utilizan en los procesos de generación, principalmente 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.

¹⁸ Se considera local el combustible nuclear adquirido a la empresa española Enusa.

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, 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 PCBs o contaminados con concentración superior a 500 ppm de PCBs. Actualmente no queda instalado ningún transformador de piraleno o contaminado con más de 500 ppm de PCBs. Aunque en 2010 finalizó el plazo fijado por ley para su eliminación, Iberdrola mantiene un servicio de análisis, retirada y eliminación de equipos que contengan PCBs, incluyendo la realización de un diagnóstico inicial gratuito y sin compromiso.

En Estados Unidos, tampoco quedan transformadores en servicio que contengan PCBs.

En la empresa filial Elektro de Brasil se han gestionado 67 t de piralenos y equipos contaminados con PCBs durante 2015 y se dispone de 543 t para ser eliminadas en los próximos años. Tan solo el 1,10 % de los transformadores en operación contienen estas sustancias.

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 se reutiliza, en sus 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 de este tipo un 0,01 % del combustible consumido en el año, 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: introduciendo nuevos equipos y tecnologías más avanzadas.
- Eficiencia en transporte y distribución: invirtiendo fuertemente para la reducción de las pérdidas en las redes.
- Eficiencia en el uso final: utilizando medidas para la reducción del consumo en instalaciones propias y fomentando 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.

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 fuentes renovables y no renovables (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)	2015	2014 ¹⁹	2013 ²⁰
España	357.540.932	347.863.603	347.156.252
Reino Unido	147.492.630	150.176.505	164.069.056
Estados Unidos	21.906.700	18.639.171	22.753.513
México	260.491.163	269.059.484	252.754.800
Brasil	9.155.754	12.240.519	11.488.669
Otros países	15.667	18.004	20.319
Perímetro ampliado	796.602.846	797.997.286	798.241.608

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)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Centrales de generación	732.204.413	735.649.366	726.388.577
Cogeneración	61.848.919	56.051.306	64.146.582
No generación	1.320.240	1.527.726	3.471.219
Total	795.373.571	793.228.398	794.006.378

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

¹⁹ Los datos de Estados Unidos y España para 2014 han cambiado con respecto a los reportados anteriormente, por revisión y actualización de los mismos.

²⁰ Los datos de España y Brasil para 2013 han cambiado con respecto a los reportados anteriormente, por revisión y actualización de los mismos.

Consumo de combustible por fuentes primarias (%)

Consumo de combustible por fuentes primarias (%)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Gas natural	49,63	47,17	48,54
Uranio	34,08	35,88	34,40
Carbón	16,03	16,74	16,84
Fuel-oil	0,22	0,17	0,18
Gasoil	0,03	0,03	0,03
Biomasa/CDR	0,01	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 hidroeléctricas, se refleja en el cuadro siguiente:

Autoconsumo de auxiliares (GJ)	2015	2014 ²¹	2013 ²²
Perímetro ampliado			
Centrales de generación	11.073.640	10.644.748	9.119.792
Cogeneración	728.545	1.378.411	839.846
Generación hidroeléctrica	11.994.794	13.591.463	16.547.527
Renovables	567.489	513.286	525.260
Centrales de no generación	88.056	86.112	86.908
Total	24.452.524	26.211.751	27.119.333

21 Los datos de Cogeneración y Renovables para 2014 han cambiado con respecto a los reportados anteriormente, por revisión y actualización de los mismos.

22 Los datos de Renovables para 2013 han cambiado con respecto a los reportados anteriormente, por revisión y actualización de los mismos.

Consumo de energía en edificios

Consumo de energía en edificios (MWh) ²³	2015	2014 ²⁴	2013
Perímetro ampliado	192.691	176.400	182.604

A pesar del aumento de consumo de energía en edificios, durante 2015 se han seguido mejorando los sistemas de control y gestión del consumo de energía en los mismos, especialmente en España, Reino Unido y Estados Unidos, 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, empleados (tanto por negocio, como desde su casa hasta su lugar de trabajo) y productos por parte de proveedores, 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) ²⁵	2015	2014	2013
Perímetro ampliado	192	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)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado	5,82	5,74	5,85

23 Factores de conversión utilizados para el Gasoil: Densidad: 855 kg/m³ y PCI: 42,4 GJ/t

24 El dato de 2014 ha cambiado con respecto al reportado anteriormente, por revisión y actualización del mismo.

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

G4-EN6 Reducción del consumo energético

En 2015 se ha evitado un consumo equivalente de energía primaria no renovable de 188.078.526 GJ/año, gracias a la generación de energía renovable, incluida la hidroeléctrica, junto al suministro de vapor al cliente industrial.

Áreas	Acciones e iniciativas	Energía (GJ/año)			
		2015	2014	2013	
Perímetro ampliado					
Renovables	Ahorro en energía primaria por producción de energía renovable	118.121.437	121.902.948	122.035.536	
Hidroeléctrica	Ahorro de energía primaria por generación hidroeléctrica	57.101.281	74.818.080	65.843.402	
Cogeneración	Ahorro por suministro de energía calorífica (vapor) en el Grupo	12.855.808	11.568.240	13.784.634	
Eficiencia en red	Ahorro por eficiencia en red en España, Reino Unido y Brasil	1.748.013	1.888.426	2.300.423	
	España	Energía verde suministrada	1.070.482	1.416.306	1.736.472
Comercial	EE. UU.	Energía verde suministrada	221.222	235.055	246.005
	Brasil ²⁶	Energía verde suministrada	39.643.801	35.889.974	22.430.087

Eficiencia de la red eléctrica

Las pérdidas eléctricas de las redes de transporte y distribución del Grupo Iberdrola se muestran en el indicador EU12 del presente informe. La Compañía desarrolla importantes acciones para controlar o reducir estas pérdidas, entre las que destacan:

- Actualización y reformas para disminuir la longitud de las líneas mediante construcción de nuevas subestaciones y ampliación de potencia en las existentes, elevación de tensiones, mejora del factor de potencia, implantación de telegestión y trabajos de mantenimiento.
- Mejora en la gestión de contratos e inspección de puntos de suministro: sustitución de contadores electromecánicos por electrónicos, inspección de instalaciones y regulación de clientes y enganches clandestinos.
- Aumento de las revisiones de primer nivel y refuerzo de la actividad de campo con inspecciones en el punto de suministro, con el fin de reducir las pérdidas administrativas o no-técnicas.

Eficiencia en la generación térmica

La Compañía sigue llevando a cabo acciones de distinta naturaleza en diferentes centrales, con el fin de evitar fugas, reducir el consumo de auxiliares, optimizar el tiempo y procedimiento de arranque e instalar sistemas de recirculación, entre otras cuestiones.

²⁶ Se incluye a Brasil en este informe por mejoras en el proceso de recopilación de datos.

En este ámbito, cabe destacar algunas actuaciones realizadas en España: en el Ciclo Combinado de Escobreras, y como consecuencia del rediseño de los procesos, se han ahorrado aproximadamente 7.300 GJ; en el Ciclo Combinado de Tarragona, se ha implantado un sistema de aprovechamiento de agua y recirculación, consiguiendo un ahorro de 2.275 GJ; y, en el Ciclo Combinado de Castejón, se ha conseguido un ahorro de 473 GJ gracias a la reducción de consumo de auxiliares en los deshumidificadores.

Eficiencia en edificios

Iberdrola continúa con la implantación de medidas de eficiencia energética en los edificios y oficinas de la Compañía en todo el mundo. Así, se sigue trabajando para mejorar el rendimiento de la climatización (calefacción y refrigeración), el aislamiento térmico y la iluminación de los edificios, así como la automatización de las instalaciones asociadas a los mismos.

En España, se ha conseguido un ahorro energético de 2.191 GJ, gracias a la gestión y reducción del tiempo de funcionamiento del alumbrado y a la sustitución de luminarias por tecnología LED, además de la instalación de placas fotovoltaicas para alimentar cargadores de vehículos eléctricos. En Iberdrola Renovables en Estados Unidos, se continúa con el control en el encendido y apagado nocturno de las luces y sustitución de luminarias más eficientes. En Reino Unido se está construyendo un nuevo edificio corporativo más eficiente; se realizan auditorías energéticas; y se han llevado a cabo campañas de concienciación para reducción de consumo, como por ejemplo el apagado de monitores de los equipos informáticos por la noche. En las oficinas de Brasil, se ha conseguido reducir el consumo gracias al lanzamiento de campañas internas de concienciación de ahorro de energía, sustitución de luminarias por otras más eficientes y a la temporización de iluminación.

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

Productos y servicios eficientes

Iberdrola promueve la ecoeficiencia (reducción del impacto ambiental por unidad de producción), reduciendo progresivamente los impactos medioambientales de sus actividades, instalaciones, productos y servicios. Asimismo ofrece, promueve e investiga soluciones ecoeficientes para su mercado y clientes.

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)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Energía solar fotovoltaica	289	662.400	668
Auditorías y planes energéticos	114.084	48.870	103.068
Servicio de mantenimiento de gas ²⁷	798.102	776.160	0
Otras acciones de ahorro y eficiencia	419.365	3.417.332	226.838
Total	1.331.840	4.904.762	381.470

²⁷ Se añaden datos en tabla de "Servicio mantenimiento Gas" respecto al Informe de Sostenibilidad del año anterior. Se dispone de datos a partir del 2014 y se separa la cantidad correspondiente de la partida "Otras acciones de ahorro y eficiencia".

Los productos y servicios verdes destacados en esta tabla se describen a continuación:

- Energía solar fotovoltaica: Se incluyen en esta categoría las soluciones fotovoltaicas para clientes y terceros. La apuesta y apoyo a las energías renovables se refleja en el lanzamiento en 2015 del producto Smart Solar, un paquete integrado de servicios que incluye el diseño, montaje y puesta en marcha de una instalación solar fotovoltaica totalmente a medida, además de la financiación, asesoría, mantenimiento integral, gestión y supervisión de la planta a través de herramientas web y aplicaciones. En 2015 se han instalado 64,32 kW con este nuevo producto. Esta potencia, multiplicada por el factor aplicado por el IDAE (1.250 horas/año), da lugar a 80,4 MWh/año de producción estimada (289 GJ/año), la cual no tendría que ser consumida de la red eléctrica convencional. La reducción de ahorro en el apartado de energía solar fotovoltaica con respecto al año anterior se debe fundamentalmente a que en 2015 no se han entregado grandes plantas fotovoltaicas a terceros, como ocurrió en 2014.

- Auditorías y planes energéticos: El ahorro potencial de energía en auditorías y planes energéticos se debe a Iberdrola Comercial. En España, entre otros, Iberdrola ha llevado a cabo campañas de asesoramiento energético a socios de la Federación Española de Industrias de la Alimentación y Bebidas, ha participado en licitaciones relacionadas con la eficiencia energética para Administraciones Públicas y ha realizado auditorías energéticas a clientes industriales y estudios energéticos para las ofertas de soluciones de gas. En Portugal, se han realizado 50 auditorías dentro del Plan de Promoción de la Eficiencia en el Consumo de Energía (PPEC), además de colaborar con instituciones y asociaciones de apoyo social local en el desarrollo de campañas de sensibilización y educación sobre eficiencia energética.

- Servicio de mantenimiento de gas: El contrato de este servicio ofrecido por Iberdrola en España permite a los clientes conseguir un ahorro del consumo energético gracias a las tareas de limpieza y regulación que se realizan anualmente en las calderas de gas.

- Otras acciones de ahorro y eficiencia: Se incluyen en este apartado diversos productos y servicios, tales como la participación en proyectos de innovación europeos como Grid4EU sobre redes inteligentes, comercialización de un servicio energético integral de suministro de calor útil, promoción de sustitución de calderas individuales de gas por otras más eficientes, participación en campaña de instalación de baterías de condensadores, instalación de equipos de simulación de la temperatura de los alimentos (eCube) para reducir consumo de energía en empresas de la industria alimentaria, construcción de instalaciones eólicas para terceros y estudios e implementación de sistemas de iluminación eficientes e inteligentes, entre otros. El descenso en este apartado con respecto al año anterior se debe fundamentalmente a que en 2015 ha disminuido el número de parques eólicos entregados a terceros.

Además de lo indicado anteriormente, Iberdrola utiliza diversos medios para promover y fomentar la eficiencia energética, como campañas comerciales, acuerdos de colaboración con asociaciones de consumidores, empresas y administraciones públicas, e iniciativas como *Just2Challenge* (www.just2challenge.com) para crear conciencia sobre el calentamiento global. Además, Iberdrola contribuye al cuidado del medio ambiente con:

- Gestión de residuos.
- Exigencia a proveedores del cumplimiento de la legislación medioambiental.
- Servicios para pequeños productores fotovoltaicos, hogares inteligentes con control remoto de calefacción, impulso de la factura electrónica como una alternativa ecológica a la utilización de papel, campañas de sensibilización, promociones, App para clientes, etc.

Existe más información sobre estas y otras iniciativas en:

España:

www.iberdrola.es/clientes/index

Brasil:

www.elektro.com.br

Reino Unido:

www.scottishpower.co.uk/

Estados Unidos:

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

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

CMP: www.cmpco.com

Portugal:

www.iberdrola.pt/02sicb/corporativa/iberdrola/casa

Movilidad sostenible

En 2015 se ha elaborado el *Plan de movilidad* de la Compañía, y se ha seguido apostando por el desarrollo e implantación del concepto de movilidad eléctrica, a través de iniciativas como:

- Solución integral de movilidad con cero emisiones, combinando el *Vehículo eléctrico*, la *Recarga verde Iberdrola* y la *Energía verde*.
- Soporte al desarrollo de los vehículos eléctricos, con la participación activa en foros, grupos de estandarización y proyectos de I+D+i de movilidad eléctrica.
- Acuerdos y alianzas con diferentes fabricantes de vehículos y proveedores.
- Patrocinio de la *Guía de Movilidad Sostenible para la Empresa Responsable*.
- Calculadora CO₂ de viajes.

La apuesta de Iberdrola por la movilidad sostenible ha sido reconocida con un galardón en los *V Premios de la Semana Europea de la Movilidad 2015*, que otorga el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente de España.

Aspecto: Agua

Enfoque de gestión

El agua constituye un recurso natural esencial para Iberdrola, ya que tiene un peso muy importante en muchas de las actividades que desarrolla. Consciente de los riesgos derivados de la escasez de agua, la Compañía se ha marcado como objetivo un uso cada vez más racional y sostenible de este recurso, según se recoge en la *Política de sostenibilidad* del Grupo.

Así, desde el punto de vista de operación, Iberdrola busca el método más adecuado para evitar afecciones significativas, y establece —junto a las distintas administraciones públicas— diferentes medidas encaminadas a un uso más sostenible del agua. Entre las acciones más representativas en este campo destacan:

- Limitar el volumen de captación y consumo de aguas continentales en todas las tecnologías.
- Establecer y controlar los niveles de límite superficial y los caudales ecológicos en los embalses de generación hidroeléctrica.
- Mejorar continuamente los procesos de las instalaciones, para un menor consumo e impacto.
- Evitar la captación de agua en áreas con estrés hídrico.
- Reutilizar y reciclar agua en las instalaciones.
- Realizar campañas de concienciación para conseguir un uso más eficiente y responsable del agua sanitaria en las oficinas y edificios de control por parte de los empleados.

Iberdrola sigue apostando por la sustitución de las tecnologías menos eficientes (generación térmica convencional —carbón y fuel—) por renovables y ciclos combinados, lo que ha supuesto una disminución del consumo de agua por GWh producido. La intensidad de agua consumida (calculada como consumo sobre ventas) en el Grupo en 2015 ha sido un 70 % menor a la del resto de las *utilities*.²⁸

²⁸ <http://www.iberdrola.es/webibd/gc/prod/es/doc/AguaUtilities.pdf>

G4-EN8 Captación total de agua por fuentes

En este indicador, se presenta —mediante tablas— el uso que se le da al agua en cada uno de los procesos de las diferentes tecnologías e instalaciones, así como el origen de la misma.

Uso del agua en generación térmica

Los sistemas de refrigeración, procesos y servicios auxiliares de las centrales térmicas del Grupo, son los 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 2015, y el volumen destinado a cada parte del sistema.

Uso de agua (hm ³)	Captación				Descarga
	Captación total	Captación proceso y servicios auxiliares	Captación para refrigeración	Evaporación de agua por refrigeración	Vertido al medio receptor
Total generación térmica²⁹	2.665,28	1.360,12	1.305,16	82,31	2.595,60

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 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) ³⁰	Captación neta de agua (hm ³) ³¹
Perímetro ampliado		
Mar y salobre	589,79	10,78
Ríos y subterránea	304,06	18,28
Lagos y embalses	401,52	45,21
Depuración de aguas residuales	9,79	8,04
Total	1.305,16	82,31

²⁹ La cifra total de descarga incluye el retorno de la refrigeración, el retorno del agua de procesos utilizada y agua de lluvia recogida en algunas instalaciones térmicas sin sistema de pluviales independiente.

³⁰ Captación bruta de agua: volumen total de agua bruta captada para refrigeración.

³¹ Captación neta de agua: volumen de agua evaporada en refrigeración.

Consumo de agua en oficinas e instalaciones de control

Consumo de agua en oficinas e instalaciones (m ³)	2015	2014 ³²	2013
Perímetro ampliado ³³	418.175	368.092	445.022

La diferencia entre los datos de 2015 y de 2014 se debe, principalmente, a una mejora en el proceso de recopilación de la información, contabilizando consumos que no se han tenido en cuenta otros años. Pueden verse las cantidades desglosadas por países en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2015*.

Evolución del uso de agua

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

Origen de la captación de agua bruta (m ³)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Agua superficial (mar, ríos, lagos, embalses, humedales)	2.646.059.227	2.725.254.208	3.044.885.843
Agua subterránea	1.033.231	957.770	1.395.523
Agua de lluvia captada directamente y almacenada	0	1.047	0
Aguas residuales depuradas	12.237.423	12.294.178	12.737.246
Suministro de agua municipal o de otras compañías de agua	6.700.330	6.036.976	6.857.370
Total	2.666.030.211	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 ³⁴	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Uso total de agua (hm ³)	72,88	70,69	133,12
Uso de agua/producción global (m ³ /GWh)	532,79	508,98	976,00
Uso de agua/ventas global (m ³ / \$)	1,68	1,95	3,11
Uso de agua/ventas global (m ³ / €)	2,32	2,35	4,28

³² Los datos 2014 han cambiado con respecto a los reportados anteriormente, por revisión y actualización de los mismos.

³³ En España incluye las oficinas, subestaciones y edificios de control de parques eólicos.

³⁴ No se incluye la generación térmica de Reino Unido.

Ciclo del agua en generación hidroeléctrica³⁵

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

Uso del agua en generación hidroeléctrica (hm ³)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Volumen de agua neta	71.272	88.223	96.816
Volumen de agua bombeada	2.741	3.520	4.350
Incremento anual de agua embalsada	-2.146	1.032	2.395
Producción hidroeléctrica neta (GWh)			
Perímetro ampliado	15.861,46	20.635,71	17.284,00

La gran diferencia respecto al año 2014, es que el 2015 ha sido un año con muy pocas precipitaciones. 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

No se ha registrado ninguna situación que afecte significativamente a los recursos hídricos o hábitats relacionados con los puntos de captación de agua. Como se puede ver en el indicador G4-EN8, el 74 % 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 (México), en la cogeneración de Klamath (Estados Unidos) y en algunas cogeneraciones en España, 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.

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

Finalmente, es importante destacar que, en el ejercicio 2015, la captación de agua bruta ha disminuido un 3 % respecto al año 2014.

³⁵ No se incluye la generación hidroeléctrica de Estados Unidos, que es un 1,15 % de la potencia hidroeléctrica instalada (información no disponible). En 2014 se incluye la generación hidroeléctrica participada de Brasil.

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

El 97% 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, o bien 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 3.571,07 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 el caso de la central La Laguna, toda el agua captada es agua residual que se depura en la instalación. Asimismo, en la central de Klamath, en Estados Unidos, se ha utilizado un 93% 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 2.147 hm³.

Además, 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 activos naturales de la tierra no solo son fundamentales para el desarrollo de la diversidad biológica, sino que también son básicos para el progreso económico y social de la humanidad. Por ello, inevitablemente existe una interacción directa e indirecta entre la actividad del Grupo y la biodiversidad. El desarrollo de las actividades de generación, distribución y comercialización producen, a lo largo de todo su ciclo de vida, interacciones con diversos ecosistemas, paisajes y especies, lo que los sitúa en un lugar protagonista dentro de la estrategia empresarial a través de cuatro líneas de acción prioritarias:

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

Para llevarlas a cabo, se cuenta con diferentes instrumentos como:

- *Política de biodiversidad*, de aplicación para todo el ámbito geográfico de Iberdrola y cuyos principios básicos quedan englobados en las líneas de acción.
- Planes de biodiversidad basados en evitar y/o mitigar el impacto; restaurar el capital natural; evaluar el impacto; relación con Grupos de interés y sensibilización.
- Implantación de sistemas de gestión ambiental, homologados según las normas ISO 14001 o EMAS, para prevenir y controlar los riesgos ambientales.
- Desarrollo de una huella ambiental corporativa, que permite acotar los impactos del Grupo sobre la biodiversidad.
- Estricto cumplimiento de los permisos ambientales otorgados por las autoridades reguladoras.

– Consultas a Grupos de interés antes del inicio de la tramitación de nuevos proyectos, incorporando buenas prácticas e identificando medidas correctoras para evitar, mitigar o compensar la posible afección.

– Promoción de especies y hábitats, mediante la aplicación de una gestión de conservación positiva y la investigación de los emplazamientos 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.

Para ampliar información, puede acudir a www.iberdrola.com y a los informes de biodiversidad, que recogen 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, 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. Anualmente aumenta la presencia de líneas eléctricas sobre espacios protegidos en España, esto se debe a la aprobación de nuevos espacios: 3 LIC y 2 ZEC, en áreas de líneas existentes.

Instalación	Ubicación respecto al área protegida	Superficie/ Longitud afectada	Tipo de protección ³⁶
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	18.869 km (7%)	Red Natura 2000, Humedales Ramsar, Parque Nacional, Parque Natural, Reservas de la Biosfera.
Subestaciones	Interior	157 instalaciones (17 % total instalaciones)	Red Natura 2000.
Centros de transformación	Interior	8.428 centros (9 % total instalaciones)	Red Natura 2000.
Parques eólicos	Interior	139,14 ha	Red Natura 2000 (presencia poco significativa respecto al total, y siempre posterior a la construcción del parque. También existe alguna central mini-hidroeléctrica).
Reino Unido			
Centrales de generación térmica e hidroeléctrica	Interior o próximos	3.264 ha (12 centros producción)	Humedales Ramsar, SPA, SAC y SSSI.
Líneas eléctricas	Interior	4.261 km (4%)	NSA, SPA, SAC, Ramsar, NNR, SSSI.
Subestaciones y centros de transformación	Interior	8.898 instalaciones (8,1 % de los centros)	NSA, SPA, SAC, Ramsar, NNR, SSSI.
Parques eólicos	Adyacente	3 ha	Red Natura 2000 y SAC, SSSI.
Parques eólicos	Parcialmente interior	8.219,26 ha	Red Natura 2000 y SAC, SSSI.
Estados Unidos			
Líneas eléctricas	Parcialmente interior	402 km (7%)	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	1.952,89 Km	Áreas de protección ambiental.
Centros de transformación	Interior	4.441 centros (3% total instalaciones)	Áreas de protección ambiental.
Centrales hidroeléctricas ³⁷	Interior o próximas	240 ha	Áreas protegidas por la legislación brasileña.
Grecia			
Parques eólicos	Interior	61,37 ha	Red Natura 2000.
Hungría			
Parques eólicos	Interior o próximos	2 parques	Próximos a áreas de Red Natura 2000, uno incluido en un parque nacional.

Iberdrola proporciona información adicional por área geográfica en www.iberdrola.com.

³⁶ 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 (SCI): 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).

³⁷ Por una diferencia en la interpretación de la información, ha variado sustancialmente el dato respecto a años anteriores.

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

Previo a la construcción de una instalación, se analiza el posible impacto ambiental mediante una previsión y valoración, siendo determinante evitar la localización de nuevas infraestructuras en áreas protegidas o en aquellas con alto valor en biodiversidad sin figura de protección. Si tras el análisis previo se identifican impactos significativos, se modifica en lo posible el proyecto, adoptándose las mejores técnicas disponibles y las medidas identificadas como necesarias para corregirlo y minimizarlo. En el caso de que no pueda ser mitigado por completo, se llevan a cabo medidas compensatorias. El control de los impactos ambientales no acaba una vez que la instalación ha sido construida, sino que continúa en la fase de operación y desmantelamiento de la misma.

El 100 % de los proyectos que así lo requieren están sujetos a evaluación de impacto ambiental y consultas públicas, trabajando conjuntamente con los Grupos de interés y buscando que la afección ambiental sea la menor posible. En los siguientes enlaces se pueden consultar algunos ejemplos:

www.iberdroladistribucionelctrica.com

www.spenergynetworks.com/pages/community_consultation.asp

www.scottishpowerrenewables.com/pages/developing_renewable_energy_responsibly.asp

www.mainelectric.com/community-relations.htm

Las afecciones se producen por interacciones a lo largo de las diferentes fases de la vida de las instalaciones:

Afecciones según fases de la vida de las instalaciones

	Introducción de vehículos y maquinaria.
	Apertura de pistas y alteración de la cubierta vegetal.
Fase de construcción	Presencia humana prolongada (que afecta de forma transitoria y en general reversible a los comportamientos de las especies de fauna).
	Modificación del paisaje.
	Emissiones.
	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).
Fase de explotación	Mortalidad de animales por colisión y electrocución.
	Alteración de la vegetación para mantener las calles de las líneas eléctricas, etc.
	Generación de vertidos y derrames.
	Uso de maquinaria y vehículos para la eliminación y demolición de instalaciones existentes.
Fase de desmantelamiento	Presencia humana prolongada (que afecta de forma transitoria y en general reversible a los comportamientos de las especies de fauna).

Atendiendo a estas afecciones podemos distinguir una serie de impactos potenciales significativos en la biodiversidad, derivados de las actividades, productos y servicios del Grupo:

Afecciones generales			
	Pérdida de hábitat	Emisiones de gases de efecto invernadero	Contaminación del entorno
Afección a la avifauna	Electrocuciones.		
	Colisiones.		
Afección a la fauna terrestre	Electrocución, atrapamientos, etc.		
Afección a la ictiofauna	Variación de la calidad del agua.		
	Vertidos/derrames al medio hidrológico.		
Afección a la flora	Generación y propagación de incendios.		
	Deterioro del medio edáfico.		

Para evitar o mitigar dichos impactos se han establecido unos planes de biodiversidad:

Planes de biodiversidad			
Plan transversal – Base Line	Sub-Plan para el conocimiento del entorno		
	Sub-Plan de comunicación		
Planes principales			Plan para la protección directa de la fauna.
	Reducción de los impactos directos sobre la biodiversidad		Plan para la protección directa de la flora.
			Plan para la mejora de hábitats.
			Plan para la gestión de medio edáfico.
	Reducción de los impactos indirectos sobre la biodiversidad		Plan para la gestión de medio hídrico.
			Planes de gestión de Biodiversidad específicos.

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

Ocasionalmente, la construcción de nuevas instalaciones genera impactos residuales. La solución es compensar con la restauración y recuperación de las áreas afectadas u otras adyacentes, con el fin de mejorar su estado de conservación, la biodiversidad de las especies y los hábitats.

País	Ubicación o tecnología asociada	Actuaciones	Compensación
Reino Unido	Damhead Creek (ciclo combinado)	Adecuación de 32 ha en el entorno de la central.	Mejorar el estado de humedales, pastizales litorales y áreas de bosques y arbustos.
		Limpieza de un canal de drenaje conocido como el desagüe Berry Wiggins.	Crear un hábitat adecuado para la rata de agua.
	Galloway (hidroeléctrica)	Estudio del hábitat y del movimiento de la ictiofauna a lo largo del río.	Eliminar posibles obstáculos favoreciendo entre otros, la migración del salmón atlántico.
		Labores para el control de las colonias de cangrejo señal (<i>Pacifastacus leniusculus</i>), especie con capacidad para desplazar a especies autóctonas.	Favorecer la presencia de la anguila autóctona.
	Cruachan (bombeo)	Estudio del hábitat y de la fauna mediante instalación de cámaras para fototrampeo. Especial seguimiento de marta (<i>Martes martes</i>).	Conocer el entorno y difundir a la población local, colaboración con ONGs.
Lagos de <i>Musselburgh Ash</i>	Estudio del hábitat y la biodiversidad asociada, haciendo especial hincapié en invertebrados, particularmente moscas, arañas y escarabajos.	Asegurar una posterior restauración adecuada al entorno.	
Estados Unidos	Parques eólicos	Implementación en áreas adyacentes de los <i>Habitat Management Plans</i> (Hasta la fecha se superan las 8.000 ha).	Mejorar hábitats adyacentes
	Líneas eléctricas y subestaciones	Acondicionamiento de líneas eléctricas.	Minimizar el impacto sobre el águila pescadora en su proceso de nidificación y reproducción.
		Identificación de hábitats (bajo las líneas) favorables para el conejo de Nueva Inglaterra (<i>Sylvilagus transitionalis</i>). Trabajo con la colaboración de <i>The US Fish and Wildlife Service</i> .	Favorecer la recuperación de esta especie en declive.
Parques eólicos	Monitorización y mantenimiento de hábitats (pastos, dehesas, bosques, humedales, desiertos, etc.) dentro y en el entorno de los mismos.	Mejorar hábitats adyacentes y protección de la fauna asociada.	
Brasil	Bahía PCH (hidroeléctrica)	Reforestación de 53,7 ha con especies autóctonas, logrando un espacio de alto valor ecológico.	Dotar de un mayor valor ecológico a áreas degradadas.
	Río PCH (hidroeléctrica)	Reforestación de 75 ha con la plantación de 118.000 árboles autóctonos, para la recuperación de una zona degradada por la ganadería.	
	PCH Pirapetinga (hidroeléctrica)	Restauración 25 ha durante el 2015 con la plantación de 26.000 plántulas autóctonas.	
	Líneas eléctricas	Plantación en el entorno del recorrido de las líneas, de 65 ha, que equivalen a unas 108.000 plántulas de especies nativas.	

Iberdrola proporciona información adicional en www.iberdrola.com.

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, por lo que tan importante es el conocimiento previo del entorno como el establecimiento de unas actuaciones posteriores adecuadas. 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 continuación se presentan diferentes actuaciones realizadas en los principales países en los que opera el grupo:

España

Tecnología asociada	Actuaciones	Objetivos
	Ejecución de 36 actuaciones ambientales, antes y durante la construcción de subestaciones y líneas eléctricas (restauración y acondicionado de terrenos, protección de la vegetación, la avifauna y el paisaje, control de especies invasoras, formación sobre incendios y vertidos, etc.).	Disminuir el impacto sobre la biodiversidad y los servicios ecosistémicos.
Líneas eléctricas	Ejecución de 802 acciones preventivas para la protección de la fauna (modificación y adecuación de apoyos).	Disminuir el impacto sobre la fauna.
	Ejecución de 1.663 acciones en la mejora de la red para la protección de la vegetación.	Disminuir el impacto sobre la flora.
	Gestión de 25 km ² de superficie vegetal, para reducir el riesgo de incendio de instalaciones.	
Centrales hidroeléctricas	Control limnológico de los embalses más eutrofizados (las cargas contaminantes que aportan los otros agentes ajenos a Iberdrola que atraviesan estos ríos en su recorrido previo a los embalses) de las cuencas del Duero y del Tajo.	Prevenir posibles impactos sobre la fauna situada aguas abajo de los embalses.
	Asegurar que las aguas turbinadas contengan las concentraciones mínimas indispensables de Oxígeno disuelto necesarias para la vida acuática.	Evitar valores perjudiciales para la ictiofauna.

Reino Unido

Tecnología asociada	Actuaciones	Objetivos
Generación térmica y almacenaje de gas	Ejecución de <i>Biodiversity action plans</i> (BAP) en cada instalación (más información disponible en www.spenergywholesale.com / www.iberdrola.com).	Recuperar e impulsar la regeneración de los hábitats naturales, la fauna y la flora característicos del entorno de las instalaciones.
Parques eólicos	Recuperación de 32,5 km ² de diferentes hábitats, incluidos en los <i>Habitat management plan</i> , en un total de 82 actuaciones.	Recuperar y mejorar terrenos afectados por actividades de la construcción.
Proyecto "Wrexham Industrial Estate Living Landscape"	Reforestación de 300 metros de vegetación autóctona para mejorar la conectividad entre los bosques. Creación de un espacio adecuado, mediante el establecimiento de cubierta vegetal adecuada, para la supervivencia de la mariposa <i>Dingy Skippe</i> . Instalación de cajas nido para pájaros carpinteros, murciélagos y búhos con ayuda de voluntariado, y monitoreo de las mismas.	Mejorar el hábitat, favorecimiento de especies autóctonas y concienciación social de la riqueza en biodiversidad del entorno.

Estados Unidos de América

Tecnología asociada	Actuaciones	Objetivos
Líneas eléctricas	Realización en dos cuencas fluviales de tratamientos, junto con los propietarios de los terrenos, del agua de escorrentía proveniente de zonas impermeables en la cuenca antes de su entrada en el cauce.	Mejorar la calidad del agua y mejorar en el hábitat acuático y de la ribera.
Parques eólicos	Desarrollo de planes de gestión y monitoreo del parque <i>Leaning Juniper</i> IIA/IIB. Restauración de un humedal próximo al parque eólico <i>Hoosac</i> . Desarrollo de planes de gestión y monitoreo del parque <i>Klondike</i> III se está realizando la eliminación de una especie herbácea invasora.	Recuperar e impulsar la regeneración de los hábitats naturales, y evitar el desplazamiento de especies autóctonas, a través de 161 actuaciones.

Brasil

Tecnología asociada	Actuaciones	Objetivos
Centrales Hidroeléctricas	Reforestación de áreas afectadas. Mantenimiento de programas ambientales de conservación de la biodiversidad en función de los impactos ocasionados por su operación: monitorización de la fauna (ictiofauna, herpetofauna, avifauna, mastofauna, entomofauna, etc.); monitorización de la flora en áreas reforestadas; control de calidad de agua; monitorización de procesos erosivos, etc.	Lograr el éxito de los programas de recuperación y compensación de Áreas de Preservación Permanente (APPs) y áreas degradadas (canteras, escombreras).

México

Tecnología asociada	Actuaciones	Objetivos
	Seguimiento de la reforestación realizada durante la construcción del parque eólico La Ventosa.	Asegurar el éxito de los trabajos de reforestación.
Parques eólicos	Tramitación en curso de la reforestación de un área aproximada de 19 ha del entorno del parque eólico de La Venta III.	
	Tramitación en curso de la reforestación de un área aproximada de 25,5 ha del entorno de la Línea La Venta III.	Mejorar el hábitat.

Por último, la Fundación Iberdrola España ha ampliado durante el 2015 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.fundacioniberdrolaespana.org. Además, continúa con la colaboración 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.

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 UICN³⁸, 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

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.

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

Aspecto: Emisiones

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. Las emisiones por kWh producido por la Compañía son un 28 % inferiores a la media del sector eléctrico europeo. A pesar de ello, Iberdrola ha establecido como objetivo para el año 2030 una reducción del 50 % en la intensidad de emisiones por kWh generado con respecto al año 2007 y ser neutros en carbono en el año 2050. La Compañía ha trasladado este compromiso en la COP de París, en la que ha tenido una presencia muy activa y comprometida. Más información en www.just2challenge.com.

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 el año 2015 Iberdrola ha suscrito compromisos planteados por diferentes organizaciones, entre los que destacan el de Naciones Unidas Climate Action (climateaction.unfccc.int), Paris Pledge for Action, Commitment to Action (ex- CDP Roadmap to Paris), We mean business, NAZCA, CEO Climate Leaders (World Economic Forum), Powering Innovation for a Sustainable Future (Global Sustainable Electricity Partnership), American Business Act on Climate Change, Un millón de Compromisos por el Clima (MAGRAMA), etc., todos ellos basados en el objetivo de 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 en las empresas que conforman el Grupo; es decir, la Compañía notifica las emisiones de GEIs de acuerdo a la proporción que posee en la estructura accionarial de cada una de ellas. Las emisiones directas ocurren de fuentes que son propiedad de la Empresa o están controladas por la misma. Se incluyen:

- Emisiones de las instalaciones de generación térmica (consumo de combustibles).
- Emisiones de las instalaciones de generación de energía eléctrica a partir de la combustión de biomasa.
- Emisiones de las instalaciones de generación nuclear a partir del consumo de gasoil.
- Emisiones de instalaciones de no generación (almacenamientos de gas y secado de lodos).
- Emisiones fugitivas de metano (CH₄) (almacenamiento y transporte de gas natural).
- Emisiones fugitivas de hexafluoruro (SF₆) en las redes de distribución.
- Emisiones de las instalaciones que dan servicios a los edificios (consumo de combustibles).
- Emisiones por combustiones móviles, asociadas al transporte por carretera de empleados por trabajo con vehículos de flota.

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.

Iberdrola ha sido inscrita en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente. Este registro, de carácter voluntario, nace con la vocación de fomentar el cálculo y reducción de la huella de carbono por parte de las organizaciones españolas. Iberdrola ha registrado su huella de carbono en dicho registro para los años 2012, 2013 y 2014.

La evolución de las emisiones de CO₂ de las instalaciones de producción se presenta en el siguiente cuadro:

Emisiones de CO ₂ (t)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Centrales de generación térmica	28.130.547	27.043.412	28.255.025
Cogeneración	3.457.246	3.056.258	3.465.224
Total	31.587.793	30.099.670	31.720.246

Además de las citadas emisiones de las instalaciones de producción, en este ejercicio se han contabilizado 41 kt de CO₂ en los almacenamientos subterráneos de Enstor en Estados Unidos y 47 kt de CO₂ en las instalaciones de secado de lodos de Reino Unido.

La potencia instalada libre de emisiones en el Grupo asciende al 63 %, siendo el resto, 30 % capacidad 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 las siguientes emisiones:

Otras emisiones Alcance 1 (ktCO ₂ e) en 2015	Fuente de los factores de emisión	
Emisiones asociadas al consumo de diésel en centrales nucleares	6,7	Magrama ³⁹
Emisiones fugitivas (CH ₄) (Almacenamiento y transporte gas)	6,3	IPPC ⁴⁰
Emisiones fugitivas (SF ₆) (Distribución energía eléctrica)	27,9	IPPC
Emisiones en edificios (consumo de combustibles)	7	Magrama en España; Defra ⁴¹ en Reino Unido, México y Brasil; y EPA ⁴² en Estados Unidos,.
Emisiones por combustión móvil (coches de flota)	29	Defra en España, Reino Unido, Estados Unidos, México y Brasil.

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.

39 Magrama: Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (España).

40 IPCC: Intergovernmental Panel on Climate Change.

41 Defra: Department for Environment, Food and Rural Affairs (Reino Unido).

42 EPA: Environmental Protection Agency (Estados Unidos).

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 Compañía. 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 al bombeo en las hidroeléctricas.

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 2015 Edition* de la Agencia Internacional de la Energía, excepto para España que se emplea la última información disponible del Observatorio de la Energía. Más información de metodologías disponible en el Informe GEI auditado anualmente bajo la norma ISO 14064 (www.iberdrola.com).

Alcance 2 (kt CO ₂ eq)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Emisiones asociadas al consumo de electricidad en oficinas	56,76	51,71	50,75
Emisiones por consumo en parada y bombeo	908,16	1.009,14	948,27

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 al transporte de empleados por trabajo (vehículos de alquiler y particulares, avión, tren y ferry).
- 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 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 Defra para España y Reino Unido y EPA para Estados Unidos y Brasil, que asigna un valor numérico a las emisiones en función de diferentes parámetros de entrada. Los resultados se indican en el siguiente cuadro.

Emisiones de CO ₂ asociadas a los viajes de empleados (t)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Aéreo	8.749	8.768	8.030
Automóvil	11.019	8.495	7.779
Ferrocarril	292	295	270

En España se han celebrado 38.271 videoconferencias en el año 2015, que han evitado viajes de los empleados y han supuesto una reducción aproximada de 19.588 t de CO₂.

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, usando como factores de emisión los correspondientes a Defra y calculado las emisiones derivadas de esta actividad. En 2015, las emisiones en España han sido de 184 kt CO₂ y en Reino Unido de 205 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	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Carretera	22.300	14.307	9.757
Tren	77.933	34.723	37.033
Barco	289.170	334.206	369.532

Emisiones asociadas a distribución de energía comprada a otros generadores

Las emisiones asociadas a la energía comprada a otros generadores, y distribuida por las redes del Grupo Iberdrola, suponen un total de 27.350 kt de CO₂, durante el ejercicio de 2015.

Para este cálculo se aplica el factor de emisión del mix de generación del país correspondiente del documento *CO₂ Emissions per kWh from Electricity and Heat Generation* del informe *CO₂ Emissions from fuel combustion 2015 Edition* (Datos 2013) de la Agencia Internacional de la Energía, excepto para España que se emplea la última información disponible del Observatorio de la Energía.

Emisiones asociadas a la cadena de proveedores

Durante el ejercicio 2015 Iberdrola ha realizado la *VI 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, México y Brasil. Se ha enviado un cuestionario específico e información de ayuda y soporte sobre el tema a más de 1.100 proveedores. Del 46 % de cuestionarios recibidos, un 40 % ha proporcionado cálculo de emisiones y, de estos, cerca del 46 % han verificado el inventario por una tercera parte. 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, 113 kt CO₂ para España, 165 kt CO₂ para Reino Unido, 33 kt CO₂ para Estados Unidos, 17 kt para México y 39 kt CO₂ para Brasil. Las emisiones recogidas en este cuestionario corresponden al año 2015.

Emisiones asociadas al transporte de empleados desde su residencia hasta su lugar de trabajo

Anualmente, se envía un cuestionario a los empleados del Grupo Iberdrola para que registren sus emisiones a través de una herramienta de cálculo de emisiones. En el año 2015, se han obtenido respuestas para el 5 % de los empleados del Grupo. 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 sido verificadas en 2015 por Aenor en el cálculo de la huella y han ascendido a 80 kt 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 abril de 2015 Aenor certificó, por quinto 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 2016, conforme al protocolo *GHG (Greenhouse Gas Protocol)* del *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)* y el *World Resources Institute (WRI)*. La información actualizada se encuentra disponible en www.iberdrola.com.

Emisiones de CO ₂ equivalentes a verificar en el año 2016 (kt)	España	Reino Unido	Estados Unidos	Brasil	México
Alcance 1: Emisiones directas	6.055	10.006	1.178	527	13.986
Alcance 2: Emisiones indirectas ⁴³	640	286	32	4	1
Alcance 3: Otras emisiones indirectas	9.029	8.763	6.966	3.431	19

G4-EN18 Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero

Evolución de la intensidad de emisiones de CO ₂ ⁴⁴	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Emisiones específicas del mix global (kg/MWh)	225	212	226
Emisiones específicas del mix global (kg/€)	1,006	1,001	1,021

En el año 2015, las emisiones de CO₂ por MWh generado se mantienen entre las más bajas de las empresas energéticas a nivel nacional e internacional, a pesar de haber sido un año muy seco con baja producción hidroeléctrica. Como referencia, las emisiones específicas de las empresas eléctricas europeas se sitúan en 313 kg/MWh⁴⁵. Esta baja intensidad de emisiones viene justificada por el mix de producción

43 Inferior a lo reportado en el indicador G4-EN16, debido a que en la verificación de la huella de carbono de Iberdrola no se tienen en cuenta las correspondientes a "Otros países" según definido en el indicador G4-17.

44 kg/MWh: Emisiones directas de las instalaciones de generación de energía incluidas en el apartado G4-EN15/ producción neta del Grupo incluyendo la generación de vapor. kg/€: Emisiones directas de las instalaciones de generación de energía incluidas en el apartado G4-EN15/ Ventas netas €. Se ha corregido la intensidad de 2013 por un cambio en la producción de vapor.

45 Fuente: CO₂ Emissions From Fuel Combustion 2015 PWC (diciembre 2015).

de Iberdrola con una producción libre de emisiones del 52,5 % en 2015 y un descenso de 25 % comparado con el año 2007.

Es destacable que la intensidad de emisiones de las centrales térmicas del Grupo haya descendido, en los tres últimos años, desde 483 kg CO₂/MWh de 2013, a 476 kg CO₂/MWh en 2014 y hasta 461 kg CO₂/MWh en 2015.

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 promueven la eficiencia energética y el ahorro. Como ejemplo de las acciones llevadas a cabo en 2015 se citan las siguientes:

Áreas	Acciones e iniciativas	CO ₂ evitado (t)	
Perímetro ampliado			
Renovables	Ahorro en energía primaria por producción de energía renovable	12.992.278	
Hidroeléctrica	Ahorro de energía primaria por generación hidroeléctrica	3.725.330	
Cogeneración	Ahorro por suministro de energía térmica (vapor) en el Grupo	846.099	
Eficiencia en red	Ahorro por eficiencia en redes de distribución en España, Reino Unido y Brasil	107.184	
	España	Ahorro y eficiencia energética por productos y servicios verdes	69.284
Comercial	Estados Unidos	Ahorro y eficiencia energética por productos y servicios verdes	30.508
	Brasil ⁴⁶	Ahorro y eficiencia energética por productos y servicios verdes	1.479.102
Grupo	Uso de videoconferencias	19.588	

En total se ha conseguido evitar la emisión de 19.269.373 toneladas de CO₂, el equivalente al CO₂ absorbido por casi mil millones de árboles en un año⁴⁷.

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-EN6⁴⁸ 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 2030 un 50 % por debajo de su nivel en 2007 (más información en www.just2challenge.com). Iberdrola ha hecho público su compromiso adhiriéndose a varias iniciativas, entre las que figuran: Naciones Unidas Climate Action (climateaction.unfccc.int), Paris Pledge for Action, Commitment to Action (ex- CDP Roadmap to Paris), We mean business, NAZCA, CEO Climate Leaders (World Economic Forum), Powering Innovation for a Sustainable Future (Global Sustainable Electricity Partnership), American Business Act on Climate Change, y Un millón de Compromisos por el Clima (MAGRAMA).

⁴⁶ Se incluye a Brasil en este informe por mejoras en el proceso de recopilación de datos.

⁴⁷ CO₂ estimado absorbido por un árbol en un año igual a 20 kg.

⁴⁸ Además de las reducciones descritas en G4-EN6, la producción de origen nuclear del Grupo en el ejercicio ha evitado unas emisiones de 5.392.092 toneladas de CO₂, considerando el mix. Fuente: Informe CO₂ emissions from fuel combustion 2015 edition de la Agencia Internacional de la Energía. Factores del 2013 y Observatorio de la Energía para España.

La estrategia para conseguir este objetivo está basada en la reducción gradual de la intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero, continuando con 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 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 2015 se han repuesto 413 kg equivalentes de CFC-11, de ellos: 8 kg equivalentes de CFC-11 en España, 404 kg en México y 1 kg en el Reino Unido.

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 menos eficientes desde el punto de vista medioambiental.

Emisiones de NO_x

Emisiones de NO _x (t)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Centrales de generación	26.230	28.031	29.350
Cogeneración	6.076	5.533	7.362
Total	32.306	33.564	36.712
Evolución de las emisiones de NO _x (kg/MWh)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Emisión específica del mix global	0,230	0,236	0,262

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)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Centrales de generación	17.415	21.782	30.462
Cogeneración	177	140	265
Total	17.592	21.922	30.727

Evolución de las emisiones de SO ₂ (kg/MWh)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Emisión específica del mix global	0,125	0,154	0,219

Emisiones de partículas

Emisiones de partículas (t)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Centrales de generación	1.416	1.528	1.708
Cogeneración	99	92	97
Total	1.515	1.620	1.805

Evolución de las emisiones de partículas (kg/MWh)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Emisión específica del mix global	0,011	0,011	0,013

Emisiones de mercurio (Hg) y otros compuestos

La emisión de mercurio (Hg) en el ejercicio 2015 asciende a 167 kg, de los que 129 corresponden a las centrales térmicas de Reino Unido y 38 a las de España.

Por otro lado, se han emitido 569 t de compuestos orgánicos volátiles (COV) en España, Reino Unido, México y Estados Unidos; y se han emitido 8,77 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 calidad del retorno de este efluente se encuentra estrictamente controlado, sin alcanzar los valores máximos admisibles en función de las características del punto de captación y vertido (mar, embalse o río) establecidos por la administración. Para ello, las centrales disponen de las autorizaciones ambientales en regla, plantas de tratamiento y sistemas que permiten determinar parámetros de calidad y cantidad de agua captada y descargada, cumpliendo siempre con la legislación ambiental aplicable y disminuyendo el riesgo de vertidos contaminantes. Además, y asumiendo la existencia de riesgo de vertido de agua contaminada o derrame accidental de combustible y productos químicos, se establecen otras herramientas de control adicionales:

- Empleo de sistemas consolidados 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.
- Mantenimiento de certificaciones ISO 14001 y EMAS, así como otras auditorías internas y externas de entidades certificadoras y de seguros, cuyas recomendaciones se convierten en oportunidad para establecer herramientas de transparencia y mejora continua.

El aseguramiento del cumplimiento de la legislación y la búsqueda de métodos de minimización del riesgo es aplicable a subestaciones de distribución y a parques eólicos.

En cualquier caso, se dispone de planes de emergencia, para una correcta y rápida actuación en caso de vertido o derrame con efectos negativos en el entorno exterior:

- Aporte de información, y estrecha colaboración con los organismos competentes hasta la resolución del incidente.
- Posterior análisis del motivo del vertido o derrame.
- Adopción de las medidas de seguridad adecuadas para disminuir la probabilidad de recurrencia.

Residuos

Los residuos generados por la Compañía en las diferentes actividades de construcción, operación y mantenimiento de instalaciones y centros de trabajo son adecuadamente gestionados en función de su tipología a través de los sistemas de gestión ambiental implantados. En todo proceso o actividad se mantiene el concepto básico de generar la mínima cantidad de residuos. Cuando inevitablemente se genera el residuo, la gestión se realiza de manera ambientalmente responsable, es efectiva en coste, se prioriza la reutilización y se maximiza el reciclado siempre y cuando sea posible. Además, se fijan objetivos y metas sobre reducción, uso de buenas prácticas y utilización de materiales reciclados.

Como ejemplo 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.

Dentro del marco de los sistemas de gestión ambiental, se llevan a cabo, por parte de los diferentes negocios del Grupo, actuaciones dirigidas a la minimización y mejora de la gestión de los residuos peligrosos producidos. 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.

Dentro del compromiso de transparencia informativa con sus Grupos de interés, Iberdrola incorpora información adicional relativa a su parque de generación nuclear. La operación y el desmantelamiento de las instalaciones nucleares generan residuos radioactivos y combustible gastado que es necesario gestionar de manera segura. Con estos residuos se aplican también los principios generales de reducción, reutilización, segregación, reciclaje, y valorización en la gestión de los residuos radiactivos.

Iberdrola no solo debe cumplir la legislación aplicable, sino que también quiere lograr las mejores prácticas y aplicar la mejora continua. En la actualidad todas las centrales nucleares operativas de Iberdrola están en España y los residuos radioactivos se gestionan según el *Plan general de residuos radiactivos*, que aprueba el Gobierno y pone en práctica la empresa pública española Enresa⁴⁹. La mayoría de estos residuos son de media y baja actividad y son almacenados temporalmente en la central nuclear, para ser llevados posteriormente a una planta gestionada por Enresa. El combustible gastado 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), a construir en España.

Las centrales nucleares de Iberdrola están incluidas en el *Programa de vigilancia radiológica ambiental del Consejo de Seguridad Nuclear*, cuya finalidad es efectuar un seguimiento de la dispersión en el medio ambiente de los vertidos que realizan de modo controlado las instalaciones, así como conocer y vigilar la calidad radiológica de todo el territorio nacional.⁵⁰

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 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, etc.). Mensual o trimestralmente, una entidad acreditada realiza los 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.

⁴⁹ Enresa: Empresa nacional de residuos radioactivos, S.A.

⁵⁰ 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.

Los datos relativos a este indicador se muestran a continuación:

Agua total descargada (m ³)	2015	2014	2013
España	1.216.350.343	1.163.776.367	1.194.937.158
Reino Unido	1.351.916.916	1.608.849.086	1.698.537.453
Estados Unidos	1.579.854	1.589.287	1.559.353
México	26.180.025	29.975.826	28.160.228
Brasil	120.755	143.827	42.493
Otros países	1.826	4.304	3.372
Perímetro ampliado	2.596.149.719	2.804.338.697	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.

G4-EN23 Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento

Existen dos grupos de residuos generados: los originados en el propio proceso y los originados en las instalaciones y oficinas, ligados de forma indirecta al proceso de generación de energía eléctrica (operación, mantenimiento, gestión, etc.). Dentro del marco de la legislación vigente en cada país o región, los residuos siguen un proceso de identificación, clasificación y gestión. Las diferentes áreas de la Compañía llevan a cabo actuaciones encaminadas a la minimización y mejora de la gestión de residuos, que se enmarcan en los sistemas de gestión ambiental certificados. La concienciación es un punto muy importante en la gestión de residuos, por lo que se llevan a cabo acciones formativas para el personal propio y contratado.

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 2015 se produjeron 693.875 t de cenizas de las cuales 276.416 t corresponden a España y 417.459 t a Reino Unido. Del total, un 71 % se reutilizó para producir cemento, como relleno en obras de infraestructuras y para producir compost. Asimismo, se produjeron 56.156 t de escorias y cenizas no volantes de calderas, de las que un 90 % 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	2015	2014	2013
Cenizas producidas (t)	693.875	650.101	653.341
Cenizas reutilizadas (t)	493.895	510.231	534.458
Porcentaje reutilizado sobre el producto (%)	71	78	82

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 2015 se produjeron residuos radiactivos de la categoría baja-baja actividad en la central española de Cofrentes, por un valor de 76 m³, y se enviaron 30 m³ al almacén temporal de El Cabril para su depósito. En el resto de centrales nucleares participadas por Iberdrola, se produjeron 71,7 m³ de residuos nucleares de baja-baja actividad (valor correspondiente al porcentaje atribuible) y no se envió a El Cabril cantidad alguna.

En el mismo año, Cofrentes produjo un total de 212 m³ de residuos radiactivos de media-baja actividad acondicionados y se enviaron 246 m³ al almacén temporal de El Cabril para su depósito. En el resto de centrales nucleares participadas por Iberdrola, se produjeron 84,8 m³ de residuos nucleares de media-baja actividad (valor correspondiente al porcentaje atribuible) y se enviaron a El Cabril 78,8 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 se sustituyeron 252 elementos, con lo que el total de elemen-

tos almacenados en la piscina se sitúa en 4.232. En el resto de centrales participadas se sustituyeron 168 elementos, de los cuales 71 son atribuibles a Iberdrola. En total, existen 3.757 elementos almacenados atribuibles a la Compañía.

Otros residuos

Residuos peligrosos

Los diferentes negocios del Grupo dentro del marco de los sistemas de gestión ambiental, llevan a cabo actuaciones dirigidas a la minimización y mejora de la gestión de los residuos peligrosos producidos.

Los residuos son entregados periódicamente a gestores autorizados para su correcto tratamiento. No todos los residuos generados son depositados o reciclados de manera inmediata, ya que se dispone de almacenes temporales de residuos peligrosos en las instalaciones.

Generación de residuos peligrosos ⁵¹ (t)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Producidos	24.635	29.607	19.765
Depositados y/o incinerados	17.041	15.229	8.318
Recuperados, reciclados, reutilizados	7.512	14.433	7.768

La producción de residuos peligrosos durante 2015 se debe, principalmente, a los trabajos de limpieza de una balsa en el ciclo combinado de Santurce y a las tareas de excavación del depósito de materiales de desecho de la antigua central térmica de Santurce. En la central nuclear de Cofrentes se han gestionado una mayor cantidad de residuos que otros años derivados de la ejecución de la tercera fase de sustitución del relleno de las torres de refrigeración. Continúan los trabajos de demolición de Cockenzie que comenzaron en marzo del 2013.

Residuos no peligrosos

Generación de residuos no peligrosos ⁵¹ (t)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Producidos	738.795	637.365	541.607
Depositados y/o incinerados	424.182	425.872	407.696
Recuperados, reciclados, reutilizados	311.836	153.487	128.281

Entre los residuos no peligrosos producidos, figuran equipos electrónicos, maderas, metales, plásticos, papel, etc. La Compañía mantiene planes de minimización, reutilización y reciclaje y campañas de sensibilización para promover las buenas prácticas ambientales por parte de los empleados.

Durante el año 2015 se ha producido un ingreso de 2.010.848 euros, derivado de la venta de residuos no peligrosos.

⁵¹ Para los residuos líquidos se han convertido a kg tomando una densidad de 1,3 kg/m³.

G4-EN24 Número total y volumen de los derrames significativos

Iberdrola cuenta con un Sistema de gestión ambiental que tiene, entre sus principales objetivos, la prevención. Para ello, en todos los negocios del Grupo, hay implantadas numerosas medidas preventivas definidas a través de los manuales de organización y los manuales técnicos. En los diferentes negocios del Grupo, se han establecido planes de minimización de riesgos (guías y procedimientos de emergencias, simulacros periódicos, etc.) y sistemas de reporte y gestión de incidencias ambientales — “Cintellate” en Reino Unido, “Gamad” en España o “Sigop” en México—, a través de los que se previenen y controlan también los derrames accidentales, y se informa a la administración competente cuando sea necesario. Como ejemplo de las medidas de seguridad y contención para mitigar el daño, cabe citar las realizadas en España, donde, a lo largo de 2015, se han realizado 338 actuaciones preventivas para evitar y mitigar el impacto de posibles derrames. Entre ellas, se incluye la construcción de 10 depósitos para la recogida de aceite en caso de vertido masivo en las subestaciones y centros de transformación, o la impermeabilización de cubetos.

De todas las fugas y vertidos registrados en el Grupo Iberdrola durante 2015, sólo 29 incidentes han supuesto derrames significativos⁵², siendo el volumen derramado de 66,73 m³. En el caso de accidentes o incidentes poco significativos y sin consecuencias ambientales permanentes en el entorno, no ha sido necesario adoptar medidas correctoras o compensatorias. En todos los casos se ha resuelto satisfactoriamente gracias al equipo de respuesta ante emergencias; se ha limpiado la zona contaminada y se ha procedido a la gestión adecuada de los residuos.

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 de agua y los vertidos realizados por las instalaciones durante el año 2015 han estado dentro de los límites indicados en la correspondiente autorización ambiental integrada, no detectándose ninguna circunstancia anómala fuera de dichos límites, 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, tal como se explican en los siguientes ejemplos:

- En España, con independencia de la autorización ambiental integrada, incluso en ocasiones se realizan análisis adicionales para el control de la calidad del agua aguas arriba de las instalaciones de generación hidroeléctrica, con el fin de mejorar, en caso en que sea necesario, la calidad de la misma una vez que pase por la central y sea devuelta al medio (ver G4-EN13).
- 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

⁵² 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.

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.

Por otro lado, Iberdrola ha desarrollado una metodología para la valoración de servicios ecosistémicos derivados de la presencia de infraestructuras del Grupo, tras el estudio realizado en el entorno de una central hidroeléctrica en Salamanca, a través del cual se ha conseguido valorar la sostenibilidad de las inversiones en infraestructuras energéticas.

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 y sus detalles se encuentran 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

Iberdrola dispone de un Sistema de gestión ambiental global, en el que se aglutinan todas las certificaciones parciales de cada uno de los negocios que conforman el Grupo. Los sistemas de gestión ambiental certificados identifican los requisitos legales de aplicación a las actividades que desarrolla el Grupo y la evaluación de su cumplimiento. En el indicador G4-EN29 del presente informe se presenta información sobre procedimientos legales de carácter ambiental abiertos hacia sociedades gestionadas directamente por Iberdrola.

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 2015 los incidentes relacionados con el medio ambiente han supuesto las siguientes multas y sanciones monetarias:

Multas impuestas relacionadas con el medio ambiente (€)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Importe total de las multas impuestas	1.521.187	2.212.768	119.385

Del importe total de las multas impuestas en el ejercicio, 1.082.409 euros lo han sido en España y 438.778 euros en Brasil. En España, son significativos los 815.839 euros correspondientes a expedientes sancionadores por electrocución, lesiones y muerte de aves; en Brasil, 382.644 euros impuestos a Neoennergía, por incumplimiento de condicionantes ambientales relativos a la avifauna en el parque eólico de Calango 2 y por afectación de la ictiofauna de la Central Hidroeléctrica de Teles Pires.

Sanciones no monetarias, procedimientos sancionadores y arbitrajes (nº)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Sanciones no monetarias	1	7	1
Procedimientos sancionadores	69	31	21
Casos a través de mecanismos de arbitraje o similares	0	0	0

Aspecto: Transporte de personas y productos

Enfoque de gestión

Las emisiones asociadas a la importación de electricidad y al transporte de empleados y combustible no son significativas comparadas con las emisiones derivadas del proceso de producción de energía. Sin embargo, se está trabajando y apostando por iniciativas y acciones que reducen el impacto mediante la aplicación de diversos planes de movilidad. Con ello, protegen el medio ambiente, fomentando las energías limpias y el desarrollo sostenible.

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.

En el apartado G4-EN17 se muestran los datos de emisiones de CO₂ junto con las medidas y planes adoptados para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por el transporte y por los viajes y desplazamientos de los empleados. Iberdrola está desarrollando un *Plan de movilidad sostenible* donde se agrupan las iniciativas existentes, se optimicen y se propongan otras nuevas para reducir dichas emisiones. Como reconocimiento a este trabajo, destaca el premio recibido en 2015 por parte del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente de España por promover la movilidad sostenible entre empleados y clientes.

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, siguiendo 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.
- Remediación del impacto ambiental, que se refiere a la remoción de contaminación o contaminantes del medio ambiente, suelo, aguas subterráneas, sedimento o aguas de la superficie.
- Prevención ambiental, que considera las inversiones en nuevas instalaciones renovables e hidroeléctricas.
- 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 gastos e inversiones ambientales

Los gastos e inversiones de carácter ambiental realizados por Iberdrola durante 2015 para preservar el medio ambiente del entorno en el que opera, se recogen en los cuadros siguientes:

Gastos ambientales (miles €)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Tratamiento de emisiones	145.109	114.913	177.332
Tratamiento de residuos	172.632	180.598	171.175
Remediación impacto ambiental	34.260	21.143	30.652
Prevención ambiental	186.870	197.757	235.208
Gestión ambiental	130.354	121.308	72.050
Total	669.225	635.720	686.416

Inversiones ambientales (miles €)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Tratamiento de emisiones	17.345	27.478	21.859
Tratamiento de residuos	0	2.731	3.488
Remediación del impacto ambiental	3.832	3.166	23.938
Prevención ambiental	984.440	1.059.840	955.777
Gestión ambiental	8.556	7.768	10.684
Total	1.014.173	1.100.984	1.015.746

Se incluyen como gastos ambientales el llamado céntimo verde y el saldo neto de la compra y venta de derechos de emisión de 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 2015 se ha llevado a cabo la *VI Campaña de sensibilización y medición de gases de efecto invernadero en proveedores*, mediante cuestionarios específicos enviados a más de 1.100 proveedores de materiales, equipos, obras o servicios para el Grupo, en España, Reino Unido, Brasil, México y Estados Unidos.

Del 46 % de cuestionarios recibidos, un 40 % han proporcionado cálculo de emisiones y, de estos, cerca del 46 % 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.

VI Campaña de medición de gases de efecto invernadero en proveedores		España	Reino Unido	Estados Unidos	Brasil	México	Total
Cuestionarios enviados	nº	589	250	133	120	78	1.170
Cuestionarios recibidos (% sobre cuestionarios enviados)	nº	318	94	70	32	19	533
	%	54	38	53	27	24	46
Han proporcionado cálculos de emisiones (% sobre cuestionarios recibidos)	nº	126	52	19	9	7	213
	%	40	55	27	28	37	40
Han establecido algún objetivo para la reducción de emisiones (% sobre cuestionarios recibidos)	nº	105	46	13	6	6	176
	%	33	49	19	19	32	33
Han realizado inventario de emisiones (% sobre cuestionarios recibidos)	nº	117	49	19	8	7	200
	%	37	52	27	25	37	38
El inventario de emisiones ha sido verificado por terceros (% sobre proveedores con inventario de emisiones)	nº	46	36	7	4	4	97
	%	39	73	37	50	57	49

Las condiciones de contratación del Grupo exigen determinados requisitos ambientales y, además, la Compañía realiza de forma continua diferentes acciones de tracción e información. En 2015, las compras a proveedores con un Sistema de gestión ambiental certificado han supuesto el 75% 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 81 % de los evaluados. Los nuevos proveedores son evaluados de acuerdo a criterios medioambientales 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

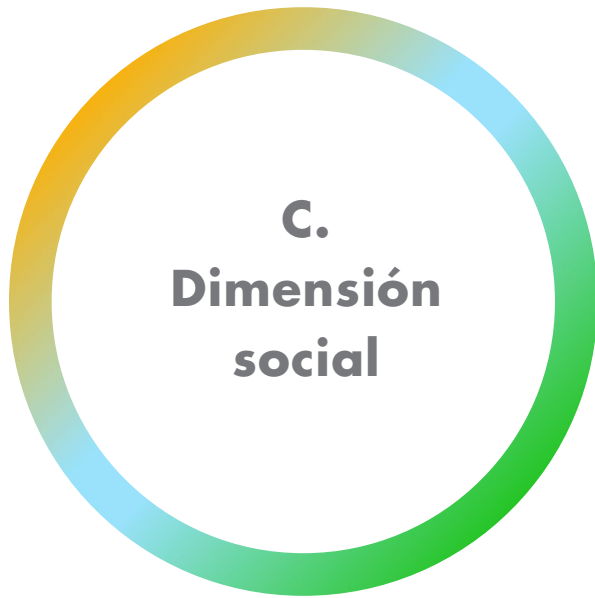
Iberdrola pone a disposición de sus Grupos de interés las herramientas y procedimientos de reclamación, así como los procesos de gestión de los mismos. Todo ello está descrito en el enfoque de gestión del Aspecto "Mecanismos de reclamación por impacto social" del apartado "Sociedad" del presente informe.

Enfocado específicamente a los aspectos ambientales de su actividad, Iberdrola dispone del buzón medioambiente@iberdrola.es, que constituye un canal de comunicación con sus Grupos de interés, accesible en www.iberdrola.com, en "Contacta", apartado "Canales de contacto" o "Buzón de consultas" (eligiendo la opción de "Información Corporativa-Medio Ambiente"), y ofreciendo la posibilidad de introducir consultas, sugerencias, reclamaciones o quejas. Dicho buzón está incluido en el Sistema de gestión ambiental de la Compañía y certificado bajo la norma ISO 14001.

Además del buzón de medio ambiente, y de forma complementaria, Iberdrola también puede recibir mensajes relacionados con el medio ambiente a través de los diferentes canales que mantiene en las redes sociales, descritos en la web corporativa, en la sección "Sala de Prensa/Redes Sociales", de los cuales se realiza un seguimiento continuo 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 1.692 mensajes.



C.
**Dimensión
social**

C1.

Prácticas laborales 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 así 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 y formación, 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* para definir, diseñar y difundir un modelo de gestión de recursos humanos del Grupo, que se desarrolla en las siguientes políticas específicas:

- *Política de reclutamiento y selección,*
- *Política de gestión del conocimiento,*
- *Política de igualdad de oportunidades y conciliación,*
- *Política de seguridad y salud laboral,*

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 cuatro convenios en vigor en Reino Unido, once en Estados Unidos, cinco en la brasileña Elektro y tres en México. Asimismo, las empresas brasileñas Celpe, Coelba y Cosern 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, las *Open Items and Update meetings* o las *Business Committees* en Estados Unidos o el Comité de Seguridad de Elektro en Brasil, que sirven para regular los aspectos laborales, consultar con los empleados y con la representación social en la empresa, 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

Los programas de movilidad global son un factor clave de éxito de los pilares estratégicos del Grupo Iberdrola, que buscan identificar y localizar su capital humano donde aporte más valor, garantizando una experiencia profesional, personal y familiar positiva y enriquecedora. En este sentido, durante 2015 se han puesto en marcha nuevas herramientas para cumplir dichos objetivos.

Durante el ejercicio 2015, 368 empleados han participado en los programas de movilidad internacional del Grupo, en sus diferentes modalidades.

Además, con el objetivo de favorecer las oportunidades de promoción interna y la movilidad internacional, se ha puesto en marcha un canal de empleo único, donde más de 26.000 trabajadores pueden acceder y solicitar las vacantes internas acordes a su perfil.

Bajo las nuevas premisas de homogeneización del modelo de Recursos Humanos, el equipo directivo de Iberdrola y sus empresas filiales a cierre del 2015 asciende a 796 personas con un índice de rotación voluntaria del 0,034. En el perímetro ampliado el número de directivos asciende a 845 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 los indicadores G4-LA10 y G4-LA11 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, así como los procesos de evaluación del desempeño.

G4-LA1 Nuevas contrataciones y rotación media de empleados

Nuevas contrataciones	2015		2014		2013	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Perímetro básico						
Por edad, en número						
Hasta 30 años	610	172	629	192	704	194
Entre 31 y 50 años	415	196	456	179	560	179
Mayor de 50 años	51	21	38	16	84	16
Por edad⁵³, en %						
Hasta 30 años	22,83	22,43	23,01	24,19	23,69	21,86
Entre 31 y 50 años	3,61	4,68	4,13	4,49	4,93	4,31
Mayor de 50 años	0,65	1,11	0,52	1,03	1,15	0,97
Total en número	1.076	389	1.123	387	1.348	389
Total en %	4,89	5,68	5,34	6,10	6,25	5,82
Perímetro ampliado						
Total en número	1.275	473	1.309	442	1.464	443
Total en %	5,40	6,45	5,75	6,44	6,27	6,16

53 Sobre plantilla de ese grupo a cierre de año.

Personal que sale de la Empresa	2015		2014		2013	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Perímetro básico						
Por edad, en número						
Hasta 30 años	228	90	329	121	352	116
Entre 31 y 50 años	516	224	606	321	592	207
Mayor de 50 años	697	159	682	284	454	103
Por edad⁵³, en %						
Hasta 30 años	8,53	11,73	12,01	15,22	11,84	13,06
Entre 31 y 50 años	4,49	5,35	5,50	8,04	5,22	4,98
Mayor de 50 años	8,88	8,39	9,36	18,21	6,26	6,25
Por antigüedad, en número						
Hasta 10 años	682	271	849	360	901	306
Entre 11 y 20 años	170	90	172	181	116	56
Mayor de 20 años	589	112	596	185	381	64
Por antigüedad⁵³, en %						
Hasta 10 años	7,18	8,49	8,80	11,38	8,83	8,85
Entre 11 y 20 años	3,99	4,92	5,05	12,13	3,63	3,64
Mayor de 20 años	7,14	6,13	7,46	10,93	4,67	3,78
Total en número	1.441	473	1.617	726	1.398	426
Total en %	6,54	6,88	7,68	11,44	6,48	6,37
Perímetro ampliado						
Total en número	1.637	531	1.780	762	1.552	468
Total en %	6,92	7,17	7,82	11,13	6,65	6,49

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2015*, disponible en www.iberdrola.com.

53 Sobre plantilla de ese grupo a cierre de año.

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 VI Convenio colectivo, Iberdrola Ingeniería y Construcción, ScottishPower, Iberdrola México y Elektro, que suponen un 69,5% de la plantilla del perímetro básico, no existen diferencias significativas entre los beneficios ofrecidos a los empleados a tiempo parcial frente a los que se ofrecen a los empleados a tiempo completo.

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2015*, disponible en www.iberdrola.com.

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	2015		2014		2013	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Perímetro básico						
Número de empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad	20.700	6.278	21.045	6.342	21.566	6.691
Número de empleados que han disfrutado del derecho a baja por maternidad/paternidad	474	423	422	458	147	406
Perímetro ampliado						
Número de empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad	22.287	6.769	22.752	6.845	23.329	7.203
Número de empleados que han disfrutado del derecho a baja por maternidad/paternidad	474	424	452	484	158	427

G4-LA4 Periodos mínimos de preaviso relativos a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.

Los distintos cambios organizativos y los hechos relevantes que se producen, se comunican oficialmente cumpliendo las distintas normativas que son de aplicación tanto a nivel global, como local, dentro del ámbito de las relaciones laborales de nuestras empresas. Dichas comunicaciones se realizan utilizando los distintos canales y foros habilitados para ello, tales como comisiones de seguimiento formadas por representantes de la dirección y de los trabajadores, intranet, comunicaciones a los interesados, etc.

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 (%)		
	2015	2014	2013	2015	2014	2013
Perímetro básico	14,53	15,39	14,62	29,13	29,05	28,57
Perímetro ampliado	14,71	15,14	14,83	28,96	29,40	28,93

La información por categoría profesional y región se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2015*, 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 aspectos materiales. Por tanto, en el presente documento no se incluye toda la información sobre el personal subcontratado requerida por los protocolos de GRI en los indicadores G4-11, G4-LA1, EU17, G4-LA4 y G4-LA6.

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 seguridad y salud laboral*, 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.

Para tender a cero accidentes y a las mejores condiciones de seguridad en el trabajo, Iberdrola dispone de un *Plan Estratégico en Seguridad y Salud Laboral* que desarrolla dicha política y, de forma complementaria, dispone de un Sistema Global de Seguridad y Salud Laboral, aprobado en 2015, también alineado con la política corporativa y con los estándares internacionales más exigentes, que incorpora las mejores prácticas del Grupo de todos los países donde está presente.

Este Sistema Global es la herramienta del Grupo para la mejora continua, creando un conocimiento global con las lecciones aprendidas de todos los eventos que suceden, para prevenir su repetición en cualquier parte del Grupo Iberdrola. Además el Sistema incorpora el principio de que los contratistas del Grupo son sus colaboradores e Iberdrola les hace partícipes de su cultura preventiva.

Alineados con dicho Sistema Global, las empresas del Grupo disponen de procedimientos específicos que conforman los Sistemas de Seguridad y Salud locales, implantados en dichas empresas y auditados externamente. En dichos Sistemas 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.

Objetivos

Para el ejercicio 2015, a nivel de Grupo se han establecido objetivos en materia de seguridad y salud basados en la mejora de los ratios de accidentalidad, el seguimiento de la planificación anual, y la evaluación e implementación de mejoras en los sistemas de gestión.

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.

Para 2016, adicionalmente, se incluirán objetivos cuantitativos de mejora de la accidentalidad de contratistas.

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.

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.

Las empresas del Grupo 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 las normativas de carácter interno de las empresas del Grupo.

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 documentos de requerimientos específicos en cada país, que son también documentos contractuales.

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.
- 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 *VI Convenio Colectivo* cuentan con un Comité Central que coordina las actividades de los treinta y seis 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 donde son consultados con los representantes de los trabajadores todos los asuntos relacionados con la seguridad y salud de los trabajadores.

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 el Negocio de Redes en Estados Unidos se ha establecido una nueva estructura, en la que el Comité de Seguridad Ejecutiva y la Junta de Seguridad Estratégica, así como paneles de expertos y equipos de seguridad de los empleados revisan los trabajos que implican actividades de riesgo y las actividades de seguridad desarrolladas. Los sindicatos y los ejecutivos están involucrados en la salud y seguridad laboral a través de su participación en los comités y reuniones de seguridad regulares.

En el Negocio de Renovables de Estados Unidos, se mantienen reuniones periódicas de los comités de seguridad y salud locales y del Comité Central para analizar el estado de la salud y el cumplimiento de los objetivos sobre seguridad de todas las regiones.

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, Brasil⁵⁴, además de las del Negocio de Renovables en Portugal, Hungría, Rumania e Italia, disponen de la certificación OHSAS 18001.
- En Estados Unidos, los Negocios de Redes y Renovables están 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 (%)	2015	2014	2013
Perímetro básico	95,74	95,52	96,81
Perímetro ampliado	95,20	94,58	96,83

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2015*, disponible en www.iberdrola.com.

⁵⁴ 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 propio ⁵⁵	2015	2014	2013
Perímetro básico			
Número de accidentes	366	483	435
Con fallecimiento	0	1	0
Con baja	61	74	88
Sin baja	306	408	347
Número de fallecimientos	0	1	0
Número de días perdidos	4.629	4.700	3.587
Ratio accidentados con baja (IR)	0,25	0,31	0,36
Ratio enfermedades profesionales (ODR)	0,02	0,00	0,00
Ratio de días perdidos (LDR)	18,68	19,28	14,76
Perímetro ampliado			
Número de accidentes	386	521	486
Número de fallecimientos	0	1	0
Número de días perdidos	4.877	7.375	4.223
Ratio accidentados con baja (IR)	0,28	0,39	0,46
Ratio enfermedades profesionales (ODR)	0,02	0,01	0,02
Ratio de días perdidos (LDR)	18,14	27,98	15,85

⁵⁵ 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 hábiles perdidos por accidente/horas trabajadas)*200.000
- Ratio de absentismo (AR) = (días perdidos absentismo/días trabajados)*200.000

Absentismo en el personal propio ⁵⁵	2015	2014	2013
Perímetro básico			
Número de bajas del año	12.035	18.777	27.640
Hombres	7.913	10.956	18.471
Mujeres	4.122	7.821	9.169
Número de jornadas perdidas	176.775	192.520	180.726
Hombres	119.053	131.310	125.104
Mujeres	57.722	61.210	56.622
Número de personas equivalentes	484,32	527,45	495,14
Hombres	326,17	359,75	342,75
Mujeres	158,14	167,70	152,39
Ratio de absentismo (AR)	6.122,87	6.319,76	5.807,57
Perímetro ampliado			
Número de bajas del año	13.992	21.189	31.280
Número de jornadas perdidas	184.648	204.786	192.830
Número de personas equivalentes	505,88	561,06	528,30
Ratio de absentismo (AR)	5.880,08	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 2015*, disponible en www.iberdrola.com, se facilita la información por área geográfica y la de estos índices en España.

⁵⁵ 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 hábiles 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 contratadas	2015	2014	2013
Perímetro básico			
Número de accidentes	369	515	458
Con fallecimiento	1	1	1
Con baja	140	144	186
Sin baja	228	370	271
Número de fallecimientos	1	1	1
Número de días perdidos	5.197	4.304	5.109
Perímetro ampliado			
Número de accidentes	372	595	558
Número de fallecimientos	1	4	2
Número de días perdidos	5.314	7.773	11.374

G4-LA7 Empleados con alta incidencia o riesgo de sufrir enfermedades profesionales

Las empresas del Grupo Iberdrola realizan 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, el Grupo 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.

G4-LA8 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos

Todos los centros de trabajo y unidades administrativas de las empresas firmantes del *VI Convenio Colectivo*, en España, están asignados a comités locales de seguridad y salud. En total existen treinta y seis 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 2015, 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. 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 *VI Convenio Colectivo*.

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. Uno de los principales resultados de estas consultas ha sido el desarrollo de la Carta de los Representantes de Seguridad y Salud de ScottishPower que fue acordada por los directores y dirigentes sindicales.

En Estados Unidos, el Negocio de Redes tiene varios Convenios Colectivos firmados con los sindicatos que cubren los equipos de protección personal, la participación de los trabajadores en las inspecciones, auditorías, investigaciones de incidentes, capacitación y mecanismos de reclamación.

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 *Comitê 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. Además, la empresa cuenta con un Comité de Seguridad y 42 comités internos para la prevención de accidentes.

Aspecto: Formación y educación

Enfoque de gestión

Políticas y compromisos

En Iberdrola la formación y el desarrollo se entienden como un factor clave para el éxito de la organización. Es por ello que se diseñan políticas y programas específicos que doten a sus profesionales de la cualificación necesaria para el desempeño de sus funciones y que fomenten una cultura de desarrollo, de creación de valor y mejora continua, permitiéndoles asumir nuevas responsabilidades a futuro. Estos 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:

- La alineación con los objetivos estratégicos de la Empresa.
- El perfeccionamiento profesional para el desempeño del puesto de trabajo.
- Un mejor desarrollo profesional, posibilitando la progresión de las personas y su empleabilidad.
- La adecuación de los recursos humanos a los cambios tecnológicos y organizativos.
- La adaptación de los nuevos empleados a la Compañía.
- La facilidad en el acceso a un marco internacional de trabajo.

Objetivos y acciones específicas

En el ámbito de formación y desarrollo, durante el año 2015 se han llevado a cabo las siguientes 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 completado la implantación del modelo de competencias en los países donde *OneHR* (Sistema informático de gestión de Recursos Humanos) está presente para el colectivo de técnicos y mando intermedios, y se ha ampliado el alcance de este proyecto en los ámbitos de formación y desarrollo, llevando su implantación a otros países, como ha sido el caso de Elektro en Brasil.

– Se ha continuado con el proyecto de desarrollo del *Campus Iberdrola* (Universidad Corporativa Iberdrola) que, a lo largo de 2015 ha experimentado un gran avance en cuanto a la construcción. Estas instalaciones acogerán acciones de formación y desarrollo en todas las áreas de conocimiento y para todos los colectivos de Iberdrola.

– Se han realizado jornadas a nivel mundial sobre ciberseguridad y los riesgos derivados del uso de las nuevas tecnologías, principalmente dirigido al colectivo de directivos.

– Se ha desarrollado una versión móvil del entorno virtual *e-leaders*, que posibilita al colectivo de directivos acceder a sus contenidos desde cualquier momento y lugar.

– Se ha seguido apostando por aprendizaje de los tres idiomas de la compañía: español, inglés y portugués.

Iberdrola reconoce en su *Política de gestión del conocimiento* (disponible en www.iberdrola.com) 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 y sexo	2015		2014		2013	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Perímetro básico						
Horas de formación						
Equipo directivo	21.286	4.301	20.172	3.519	28.884	4.788
Mandos intermedios y técnicos cualificados	265.015	67.351	277.142	75.291	305.216	79.744
Profesionales de oficio y personal de apoyo	464.988	37.866	470.098	45.528	603.803	72.817
Promedio de horas por empleado formado						
Equipo directivo	34,03	35,80	30,95	30,76	49,15	45,49
Mandos intermedios y técnicos cualificados	37,05	25,02	37,00	27,21	44,42	37,57
Profesionales de oficio y personal de apoyo	44,92	22,05	39,83	25,20	48,11	25,84
Perímetro ampliado						
Horas de formación						
	859.332	124.634	877.106	148.777	1.019.774	174.935
Promedio de horas por empleado formado						
	42,18	24,41	40,92	29,27	47,83	32,44

Las diferencias entre hombres y mujeres son consecuencia de la diferente formación específica para las diversas categorías profesionales de la plantilla, y no responden a una política discriminatoria.

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2015*, disponible en www.iberdrola.com.

G4-LA10 Programas de gestión de habilidades y de formación continua

El Grupo Iberdrola entiende que el desarrollo profesional contribuye a la consecución de los resultados de la Compañía y a mejorar la eficiencia de la organización, capacitando a los empleados con las habilidades y competencias necesarias para desempeñar eficientemente su trabajo hoy y prepararles para que puedan asumir mayores responsabilidades y retos en el futuro.

En 2015, y a través de la firma de un Acuerdo Marco con un proveedor especializado, se han definido globalmente las herramientas y procesos de evaluación de las capacidades de liderazgo y análisis del potencial. De esta manera, los procesos de evaluación que se implementan responden a un proceso homogéneo global.

Asimismo, con el objetivo de disponer de un equipo directivo competente, comprometido y motivado a nivel global, la implantación del Modelo Global de Gestión del Talento se ha extendido a Brasil, con la integración de Elektro en los procesos corporativos de formación y desarrollo.

Por primera vez, se ha realizado en España, Estados Unidos, Reino Unido, México y Brasil un proceso simultáneo de Identificación de profesionales con Potencial Directivo lo que ha permitido analizar la coherencia en la aplicación de los criterios definidos y del colectivo identificado.

En la misma línea, Iberdrola cuenta con diversos programas dirigidos a aquellas personas que han sido identificadas como profesionales con potencial de desarrollo directivo, entre los que se puede destacar el *MBA in the Global Energy Industry*, que se imparte por la Universidad Pontificia de Comillas en Madrid y Strathclyde University Business School en Glasgow, con una duración de dos años y medio. Es un programa global en el que participan profesionales de España, Estados Unidos, Reino Unido, México y Brasil. En 2015 ha comenzado la segunda edición de este programa y se ha graduado la primera promoción en su totalidad con resultados excelentes muy por encima de la media.

En lo que respecta al colectivo de técnicos y mandos intermedios, Iberdrola dispone de un modelo de desarrollo basado en competencias que se implementa a través del proceso denominado PDP y que posibilita la definición de los Planes de Desarrollo Personales de estos profesionales. En 2015 se ha finalizado el tercer ciclo de SAVIA (denominación del proceso PDP aplicado en España) que se había lanzado en febrero del año anterior, mientras que en ScottishPower y en el Negocio de Redes de Estados Unidos, en 2015 se han puesto en marcha las acciones de desarrollo definidas anteriormente.

Además de los recursos disponibles en el modelo de desarrollo por competencias, en 2015, Iberdrola ha continuado ofreciendo programas específicos de desarrollo de habilidades para asegurar que, además de tener la capacitación necesaria para su desempeño de forma eficiente, se les prepara para asumir las nuevas responsabilidades en el futuro. Estas acciones se imparten de forma local, adaptadas a las particularidades culturales y propias de cada país.

Asimismo, este año Iberdrola ha continuado ofreciendo Planes de Acogida a las nuevas incorporaciones. Estos planes aportan una visión global de la actividad de la empresa y los acercan a la cultura y valores de la Compañía. Siguiendo este marco general, en México se ha puesto en marcha un *Plan de bienvenida* en 2015. Además de estos planes presenciales, todos los empleados de Iberdrola disponen del módulo virtual de acogida global, disponible en inglés, español y portugués.

En 2015 se han realizado varias sesiones de trabajo principalmente con ScottishPower, los negocios de Renovables y Redes de Estados Unidos, Iberdrola México y Elektro, para intercambiar conocimientos,

información y experiencias en los ámbitos de la formación y el desarrollo. En esta línea en 2015, se han mantenido los Comités de Desarrollo que se celebran de forma trimestral.

Formación específica para directivos

La Dirección de Desarrollo y Gestión de Directivos ha trabajado durante 2015 en la coordinación y supervisión del proceso global de gestión del talento en los distintos países y además atiende a todas las necesidades de formación y desarrollo del colectivo directivo a nivel mundial a través de la Escuela de Dirección, destacando en 2015 los siguientes programas:

- *Energising Leadership Program*, impartido por ESADE Business School. Dirigido a pre-directivos de alto potencial y/o directivos que estén comenzando su carrera.
- *Leading in a Volatile, Uncertain, Complex and Ambiguous world (VUCA world)*. En este programa se analizan los retos a los que los directivos se enfrentan en su día a día derivados de este nuevo entorno.
- *Global Leadership Program*, impartido por el IMD Business School. Este programa va dirigido a aquellos directivos consolidados y con recorrido dentro del Grupo
- *Global Leadership Programme Executive Version*. Es una versión condensada del *Global Leadership Program*, diseñado para la alta dirección del grupo.
- En España se ha desarrollado dos ediciones de *Lidera Comunicando* y del programa de mejora de Productividad Personal (Metodología *Getting Things Done*).
- Varios directivos de Elektro y de ScottishPower han participado en sus respectivos programas locales de *coaching*.
- ScottishPower ha continuado con el programa *Leadership Excellence* basado en los elementos del modelo de liderazgo de Iberdrola.

Otras acciones llevadas a cabo en 2015 con el equipo directivo han sido la celebración de conferencias, talleres, encuentros, etc. además de continuar accediendo a e-leaders, el espacio virtual de la escuela de dirección, tanto en su versión web cómo móvil.

G4-LA11 Evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional de los empleados

Iberdrola considera que evaluar el rendimiento de los trabajadores respecto a objetivos comunes ayuda y contribuye tanto a la gestión de habilidades como al desarrollo del capital humano dentro de la organización, de esta forma, los empleados del Grupo están incluidos en procesos formales de evaluación del desempeño. Estos procesos tienen impacto en la retribución variable y en la revisión salarial anual.

Los empleados pueden ser evaluados, en función de su nivel de responsabilidad:

Directivos

Evaluación por objetivos: Objetivos medibles, cuantificables y específicos a alcanzar a lo largo del periodo de evaluación, relacionados con los objetivos de la Compañía. Este proceso afecta a la retribución variable.

Evaluación del desempeño: Evaluación del comportamiento durante la consecución de los objetivos. Tiene impacto tanto en la revisión anual como en el plan de desarrollo personal para el futuro.

Resto de categorías profesionales

Evaluación del desempeño: En este caso, se utiliza la evaluación del desempeño tanto para el cálculo de la revisión anual como para el de la retribución variable. Los empleados son evaluados en base a una serie de competencias personales.

Estos procesos se encuentran desarrollados bajo un modelo global de Recursos Humanos. La herramienta, con soporte en SAP, permite gestionar los procesos de Recursos Humanos relativos a la evaluación, desarrollo y compensación, entre otros, y tratar de forma global a todos los participantes, unificando el enfoque y los criterios de aplicación, para facilitar la aplicación de una política común a todos los empleados.

Respecto al proceso de evaluación multidimensional, en Elektro se aplica una evaluación 360°. Este tipo de evaluación se realiza cada dos años, alternando con una evaluación de desempeño estándar.

Evaluaciones de desempeño y desarrollo	2015	2014	2013
Perímetro básico			
Número de empleados	26.978	27.387	28.257
Hombres	20.700	21.045	21.566
Mujeres	6.278	6.342	6.691
Empleados con revisiones de desempeño (%)	81,04	80,56	80,00
Hombres (%)	81,71	81,99	81,19
Mujeres (%)	78,83	75,79	76,17
Perímetro ampliado			
Número de empleados	29.056	29.597	30.532
Empleados con revisiones de desempeño (%)	81,05	81,61	80,87

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2015*, 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 capacidades diferentes, promoviendo 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 diversidad funcional, promoviendo su integración laboral.

Para hacer efectivo el principio de no discriminación, en España el *VI Convenio Colectivo* especifica que, cuando haya trabajadores con discapacidad, 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. A su vez Iberdrola es firmante del *Charter de la Diversidad* desde 2009 y cuyo compromiso se ha renovado en 2015 y como tal, respeta la normativa vigente en materia de igualdad de oportunidades y anti-discriminación, y pone en práctica políticas de diversidad. ScottishPower ha definido de ocho políticas específicas en ese campo, y en Estados Unidos, tanto el Negocio de Redes como el de Renovables, disponen de cinco similares. En Brasil, también se cumple con una normativa similar a la española en cuestión de personas con capacidades diferentes.

En Reino Unido se ha iniciado un plan de acción sobre diversidad y contratación acordado tras la auditoría realizada en 2014, que incorpora acciones de comunicación para concienciar a la plantilla sobre diversidad e inclusión, y un programa de formación para 2016.

Durante el ejercicio todas las políticas de apoyo a la conciliación y la diversidad han sido revisadas, actualizadas y divulgadas internamente a través del portal del empleado y la web corporativa. Se ha participado en la encuesta anual de satisfacción, "The Loop", con una respuesta del 70% de la plantilla y donde un 74% mostró su orgullo de pertenencia y un 66% afirmó que las políticas de RRHH apoyan la diversidad, reconociendo y respetando el valor de las diferencias en el lugar de trabajo.

Objetivos

A lo largo del año 2015, los principales objetivos en este ámbito se han concretado en:

- El fomento de la conciliación de la vida laboral y familiar de los empleados, que incluye medidas para hacer compatible la experiencia positiva de la maternidad y paternidad con una carrera profesional de éxito.
- El desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad.
- El fomento de la diversidad y la inclusión social de colectivos vulnerables, a través del programa de voluntariado corporativo que brinda la oportunidad a nuestros empleados de participar en distintas iniciativas solidarias y mejorar la calidad de vida de estas personas.

Acciones específicas

- En España, se han ofrecido diversas opciones para los empleados los días no lectivos en que los niños no asisten a clase, y diversos cursos de formación para niños. A su vez, se ha seguido desarrollando la "Escuela de Padres Iberdrola", que ofrece a los empleados la oportunidad de participar junto a sus hijos en diferentes programas.
- En materia de diversidad, se han llevado a cabo los programas *Hello-Hola* y *Mi invitado* de intercambio cultural para hijos de empleados en España, Reino Unido y Estados Unidos.
- Para dar cumplimiento al principio de no discriminación por razones de diversidad funcional hasta el término del ejercicio 2015 han sido recolocadas en nuestra plantilla 72 personas con capacidades diferentes y se ha gestionado la obtención del certificado de discapacidad de los empleados que así lo han solicitado.
- *Plan Familia*: Este plan tiene como objetivo facilitar la integración socio laboral de familiares con alguna discapacidad, dependientes de empleados. Desde el año 2008, se han beneficiado 473 familias.

- *Servicio ComunicA*: Una alternativa de video-interpretación para atender las consultas y ofrecer un asesoramiento personalizado a los usuarios con discapacidad auditiva, gracias a la renovación del acuerdo con la Confederación Nacional de Sordos de España.
- Las sociedades que conforman el Grupo Iberdrola en España, han realizado donaciones a entidades o fundaciones cuyo objeto social es la formación profesional, la inserción laboral o la creación de empleo a favor de personas con discapacidad y también ha firmado contratos con centros especiales de empleo, superando la cuantía legalmente exigida sobre la inversión en medidas alternativas.
- En el Reino Unido, ScottishPower ha renovado su colaboración con reconocidas entidades que apoyan la diversidad, tales como *Business Disability Forum*, *Employers Network for Equality & Inclusion*, etc. Durante el ejercicio se ha mantenido la certificación *Two Tick accreditation*, y ha mantenido el certificado de *Tommy's Healthy Pregnancy Charity*.
- Asimismo, ScottishPower ha lanzado en 2015 la política de permisos parentales compartidos que ofrece una mejora respecto a lo establecido por la legislación en materia de permisos por maternidad y adopción.
- En Estados Unidos, en el Negocio de Redes, se han llevado a cabo importantes iniciativas en materia de contratación para fomentar la diversidad. Se ha firmado un convenio con el Center for Energy Workforce Development (CEWD) y su programa *Troops to Energy*, que busca integrar laboralmente a los veteranos de guerra en el sector de la energía.

G4-LA12 Composición de los órganos de gobierno corporativo y de la plantilla

Empleados en plantilla	2015	2014	2013
Perímetro básico			
Por sexo			
Hombres	22.012	21.045	21.566
Mujeres	6.848	6.342	6.691
Por categoría profesional⁵⁶			
Equipo directivo	845	872	868
Mandos intermedios y técnicos cualificados	11.823	11.678	10.687
Profesionales de oficio y personal de apoyo	14.310	14.837	16.702
Por tramo de edad			
Hasta 30 años	3.439	3.526	3.862
Entre 31 y 50 años	15.680	15.019	15.500
Mayor de 50 años	9.741	8.842	8.895
Número de empleados⁵⁷	28.860	27.387	28.257
Perímetro ampliado			
Número de empleados	30.938	29.597	30.532

⁵⁶ El desglose por categoría profesional no incluye los relativos a la antigua UIL Holdings Corporation desde su integración en Avangrid en Estados Unidos el 16 de diciembre 2015, por no encontrarse todavía recogido en los sistemas corporativos.

⁵⁷ 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.

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2015*, disponible en www.iberdrola.com.

Consejo de Administración	2015	2014	2013
Por sexo			
Hombres	9	9	10
Mujeres	5	5	4
Por tramos de edad			
Hasta 30 años	0	0	0
Entre 31 y 50 años	2	2	3
Mayor de 50 años	12	12	11
Número de miembros	14	14	14

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 (%)	2015	2014	2013
Perímetro básico			
Por categoría profesional			
Mandos intermedios y técnicos cualificados	108,70	108,97	109,36
Profesionales de oficio y personal de apoyo	99,00	98,87	94,30
Perímetro ampliado			
Por categoría profesional			
Mandos intermedios y técnicos cualificados	105,50	106,81	107,36
Profesionales de oficio y personal de apoyo	100,70	99,11	93,73

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2015*, 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 2015 las empresas del perímetro básico han recibido 62 reclamaciones sobre prácticas laborales⁵⁸, de las cuales 34 se han resuelto en el mismo periodo. Adicionalmente, se han resuelto otras 38 reclamaciones pendientes de ejercicios anteriores.

⁵⁸ Las reclamaciones recibidas corresponden a España, Reino Unido y Estados Unidos. En España y Reino Unido se consideran las reclamaciones que llegan a los tribunales mientras que en Estados Unidos se consideran las reclamaciones presentadas en las diferentes Comisiones de Derechos Humanos e Igualdad gubernamentales y/o federales.

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 herramientas 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 de Naciones Unidas*, los *Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar"*, las *Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales*, la *Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social*, y la *Política social* de la Organización Internacional del Trabajo.

Iberdrola dispone de una *Política de respeto de los derechos humanos* aprobada por el Consejo de Administración (como instrumento de desarrollo de la *Política general de responsabilidad social corporativa*) que formaliza el compromiso del Grupo con los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional, y cuyos principios son de obligado cumplimiento para todos los profesionales del Grupo, con independencia del lugar en el que desarrollen sus actividades.

Los principios básicos de actuación recogen, entre otros, los compromisos de:

- Respetar los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional, así como el cumplimiento de los estándares internacionales en aquellos países en los que la legislación en materia de derechos humanos no haya tenido un desarrollo adecuado.

- Rechazar el trabajo infantil y el trabajo forzoso u obligatorio y respetar la libertad de asociación y negociación colectiva, así como la no discriminación y los derechos de las minorías étnicas y de los pueblos indígenas en los lugares donde desarrolle su actividad.

- Promover una cultura de respeto de los derechos humanos y la sensibilización de sus profesionales en esta materia en todas las sociedades del Grupo y, en especial, en aquellas en las que el riesgo de conculcación de estos derechos pueda ser superior.

Para la consecución de los objetivos señalados, el Grupo ha iniciado el desarrollo de procedimientos de debida diligencia para identificar las situaciones y actividades de mayor riesgo de contravención de los derechos humanos, así como de mecanismos para prevenir y mitigar dicho riesgo en sus actividades y en las de sus proveedores.

Así, Iberdrola ha colaborado con la Red Española del Pacto Mundial durante 2015 en la creación de una herramienta informática de ayuda a las empresas adheridas al Pacto Mundial, para avanzar en la implantación de los *Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos*.

La Compañía, de forma complementaria, dispone de las siguientes herramientas para llevar a la práctica el respeto a los derechos humanos, aprobadas por su Consejo de Administración y de obligado cumplimiento para los profesionales y empresas del Grupo:

- El *Código ético*, que regula los comportamientos de todos los profesionales del Grupo y, en concreto, los relacionados con la defensa de los derechos humanos y que establece también mecanismos de supervisión y medidas disciplinarias en caso de incumplimiento.

- El *Código ético del proveedor* que impulsa el cumplimiento de la normativa vigente y del Pacto mundial de Naciones Unidas por parte de los suministradores en materia de ética, prácticas laborales, seguridad y salud, y medio ambiente. Este código deberá ser aceptado expresamente por los proveedores del Grupo y se anexará a los correspondientes contratos.

En la gestión de los derechos humanos, Iberdrola aplica asimismo los elementos de gestión que se describen en el apartado “Enfoque de gestión general” del presente informe.

Cada sociedad 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 establecidos al efecto de ningún tipo de actuación de origen interno ni externo que hayan sido contrarias a estos derechos.

G4-HR1 Acuerdos de inversión y contratos que incluyen cláusulas de derechos humanos

En consecuencia a lo recogido en el Enfoque de gestión precedente, aunque los acuerdos de inversión que se llevan a la práctica no incorporen específicamente este tipo de cláusulas, todos ellos quedan protegidos por los procedimientos aplicados en la Compañía.

En el ejercicio 2015, 36 proyectos han sido especialmente significativos:

- España: 2 proyectos. Se han continuado desarrollando *Plan Madrid*, para la compactación de subestaciones y desmontaje de líneas aéreas de alta tensión; y *STAR*, para la implantación de redes inteligentes.

- Reino Unido: 7 proyectos. Se incluye el acuerdo al que se ha llegado con Siemens, como proveedor de las turbinas del proyecto *East Anglia One* y los acuerdos de construcción de 6 parques eólicos.
- Estados Unidos: 5 proyectos, concernientes a parques eólicos.
- México: 3 proyectos, correspondientes a la unidad de ciclo combinado de Monterrey; y a las plantas de cogeneración Dynasol en Altamira y Bajío en San Juan del Río.
- Brasil: 19 proyectos, que incluyen 10 contratos referentes a la construcción de nuevas subestaciones de energía, líneas de transmisión y ampliaciones de las subestaciones existentes en Elektro; 2 en el Negocio de Renovables, correspondientes a los parques Calango 6 y Santana 1 y 2; y 7 en Coelba y Cosern relativos a proyectos significativos de distinta naturaleza.

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.

Debido a la importancia del tema, se llevan realizando diferentes iniciativas formativas en este campo desde hace años. Como ejemplo, existe un curso de formación en derechos humanos *on-line*, que más de 4.600 empleados han superado con éxito en los tres últimos años. Asimismo, en esos tres años, se han realizado más de 23.000 horas de formación en aspectos relevantes relacionados con los derechos humanos.

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)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado	8	4	13

En Estados Unidos se han recibido y analizado 8 incidentes por discriminación, habiéndose resuelto 2 y quedando otros 6 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 considera necesarias para garantizar que los trabajadores puedan ejercer sus derechos de libertad de asociación y de negociación colectiva en todos los países en que lleva a cabo sus actividades. Asimismo, dispone de las medidas necesarias para evitar el trabajo infantil, el trabajo forzado u obligatorio o 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 2015 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 39 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 24 centros ubicados en Estados Unidos, 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* 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 dichos 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 acti-

vos y el normal desarrollo de las actividades de la Compañía, sin interferir en las misiones asignadas a las autoridades públicas. El personal de seguridad al servicio de Iberdrola, propio o subcontratado, evita el uso de la fuerza, empleándola única y exclusivamente en casos estrictamente necesarios y siempre de forma proporcional a la amenaza recibida, en defensa de la vida.

La *Política de seguridad* de Iberdrola facilita, mediante la implantación de procedimientos de seguridad específicos para cada situación, la adaptación a las realidades y características de los países en los que tiene presencia, ejerciendo la responsabilidad directa en aquellos casos en los que su representación sea mayoritaria, así como en aquellos otros en los que se le encomiende la gestión.

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 (nº)	2015 ⁵⁹	2014	2013
Perímetro básico			
Personal propio	110	90	90
Personal subcontratado	1.121	1.091	1.350

A finales del ejercicio 2015, Iberdrola cuenta en su plantilla con 110 personas para realizar actividades de seguridad y 100, es decir el 90,91 % 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 2015, se ha contado con 1.121 personas subcontratadas para desarrollar este trabajo de las que 792 (70,65 %) han recibido formación en materia de derechos humanos.

⁵⁹ No incluye los relativos a la antigua UIL Holdings Corporation desde su integración en Avangrid en Estados Unidos el 16 de diciembre 2015, por no encontrarse todavía recogidos en los sistemas corporativos, sin ocasionar por ello una distorsión en la comparabilidad de la información dado el reducido impacto que suponen los 15 días de integración dentro del Grupo.

Aspecto: Derechos de la población indígena

Enfoque de gestión

Iberdrola y sus empleados, en aplicación del *Código ético* y de sus políticas corporativas (especialmente de la *Política de respeto de los derechos humanos*), 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 2015 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 Unidos⁶⁰, el funcionamiento de plantas eólicas en el estado de Washington podría afectar a la tribu *Yakamay*, y la construcción de los parques eólicos en los estados de Oregón y California a las tribus de *Umatilla* y *Kumeyaay*, respectivamente. Con todas ellas se establecen acuerdos de colaboración para adoptar las soluciones más convenientes en cada caso, no habiéndose registrado incidentes durante 2015.

En Brasil, se tiene constancia en el ejercicio 2015 de un incidente acaecido a finales de 2014 relativo a quejas planteadas por indígenas en relación a la calidad de las aguas, a raíz de las obras de construcción de la central hidroeléctrica de Teles Pires. En este sentido, hay que destacar que ya en el ejercicio anterior se había 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. Durante este ejercicio se ha mantenido en marcha el proceso, que sigue abierto, habiéndose nombrado ya a los peritos evaluadores.

También en Brasil, Coelba dispone de diversos proyectos de construcción de subestaciones y redes de distribución en tierras indígenas, de los cuales en uno permanece abierto un proceso ambiental por manipulación de vegetación que no ha afectado a la población indígena, no habiéndose recibido manifestación por parte de la Fundación Nacional del Indio (Funai)⁶¹.

Es interesante resaltar que, en este mismo país, se han puesto en marcha programas o iniciativas que favorecen el acceso a la electricidad a comunidades indígenas que no disponen de ella, que se recogen de manera más detallada en el capítulo "Responsabilidad sobre el producto", en el Aspecto "Acceso a la electricidad".

⁶⁰ No incluye los relativos a la antigua UIL Holdings Corporation desde su integración en Avangrid en Estados Unidos el 16 de diciembre 2015, por no encontrarse todavía recogidos en los sistemas corporativos.

⁶¹ Órgano del Gobierno brasileño que establece y desarrolla las políticas relacionadas con los pueblos indígenas.

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 y procedimientos 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, los principios del Pacto Mundial y cumplimiento del *Código ético del proveedor*.

De esta manera, los proveedores se comprometen con los principios de la responsabilidad social. Durante la vigencia del contrato, el proveedor permite 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 2015, 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 10,83 % de las compras generales y en torno al 47 % 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 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.

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 2015. En el resto de aspectos relacionados con los derechos humanos, Iberdrola no ha recibido, a través de los canales establecidos al efecto, ninguna denuncia en el ejercicio relativa a los mismos.

Aspecto específico del Grupo Iberdrola

Aspecto: Iberdrola y el Pacto Mundial

Enfoque de gestión

Iberdrola está adherida al Pacto Mundial (*Global Compact*) 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 tanto en la web de la Red Española del Pacto Mundial, como en la web de *Global Compact*.

Durante el año 2015, Iberdrola ha realizado las siguientes acciones en relación con el Pacto Mundial:

- Presentación del Informe de progreso 2014 sobre el cumplimiento de los principios del Pacto, clasificado en el nivel más alto de este tipo de informes (“GC Advanced”).
- Participación en la Asamblea General Ordinaria 2015 de la Red Española.
- Participación, como vocal, en el Comité Ejecutivo de la Red Española.
- Participación en grupos de trabajo del Comité Ejecutivo.
- Participación en los actos del 15 aniversario de *Global Compact* y en la visita del secretario general de Naciones Unidas, Ban Ki-moon, a la Red Española del Pacto Mundial.

En el año 2016, 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

Políticas públicas

Prácticas de competencia desleal

Cumplimiento normativo

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.
- 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, la Avangrid Foundation en Estados Unidos 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 áreas 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, páginas web del Grupo, 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 Tâmega 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. Del mismo modo, durante la construcción de la obra principal y de todos los proyectos complementarios (accesos, líneas eléctricas, subestaciones escombreras, instalaciones de obra, etc.), se han considerado siempre las alternativas que proporcionan una reducción de los impactos sociales relacionados con los centros de población, familias y zonas afectadas por los embalses, llegándose a cambiar en algún caso la localización de alguna instalación; en Reino Unido se han definido estrategias de comunicación para el desarrollo de las nuevas centrales de ciclo combinado de gas de Damhead Creek y Avonmouth. Los canales establecidos incluyen boletines informativos, exposiciones, reuniones presenciales e información en la web www.scottishpower.com.
- 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 destaca el cambio hacia un modelo organizacional en el que las decisiones clave de los proyectos se llevan a cabo por equipos locales de la empresa, para asegurar la consideración de los intereses de la comunidad local; o el foro de consulta de “*The Stakeholder Liaison Group*” de ScottishPower en las comunidades de Dumfries y Galloway, donde está prevista la construcción de una nueva línea de transmisión, el cual continua reuniéndose periódica-

mente y realizando eventos y reuniones con los diferentes Grupos de interés, asegurando la involucración de la comunidad en la definición de la línea; en Estados Unidos, donde actualmente se continua con el proyecto a gran escala de mejora y ampliación de las infraestructuras de distribución del estado de Maine "*Maine Power Reliability Program*", se ha establecido un proceso de resolución de conflictos en el que cualquier problema no resuelto, se envía al Defensor del Pueblo, que actúa mediador independiente en su resolución.

- 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. Para ello, la Empresa utiliza en cada país en los que está presente diferentes canales de comunicación, como reuniones informativas y de consulta con partes interesadas, tales como las asociaciones de vecinos, ONGs o ciudadanos; campañas de información a través de los medios de comunicación locales o audiencias públicas. En Estados Unidos destacan las consultas que se realizan a las agencias federales de medioambiente para la implementación de sus recomendaciones, por ejemplo destacar la consulta realizada al "Oregon Department of Fish and Wildlife" para mitigar el impacto de la posible construcción de una planta solar; o la ampliación al máximo de los plazos establecidos por la administración en Reino Unido para garantizar que las consultas y quejas de los grupos sociales afectados sean atendidas.

- En la construcción de las centrales hidroeléctricas participadas en Brasil también se llevan a cabo este tipo de procedimientos de consulta, destacando, por ejemplo, en la central del Baixo Iguaçu, el mantenimiento de dos puntos de información, la realización de visitas periódicas a las familias afectadas, la recolección de las opiniones, dudas y reclamaciones y la respuesta a las preguntas recibidas más frecuentes; en la central de Teles Pires, además de disponer de personal que mantiene una relación directa con las comunidad locales, se realiza anualmente un seminario a los municipios del área de influencia del proyecto, en el que se presentan los resultados de los programas socio-ambientales y la evolución de la obra; en Belo Monte desde el inicio del proyecto en 2011 se han realizado más de 420 reuniones con aproximadamente 25.000 participantes, se han distribuido 227.000 materiales de comunicación y se han recibido alrededor de 17.000 llamadas.

Gestión de los desplazamientos de la población

En el desarrollo de las infraestructuras eléctricas pueden existir proyectos concretos 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 que estos estudios son adecuados para salvaguardar los derechos de las comunidades, ya que incorporan 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. También incluyen una evaluación del medio socio-económico, que analiza aspectos demográficos como la evolución de la población en los municipios aledaños, sectores económicos presentes en la zona, infraestructuras básicas como redes ferroviarias y carreteras, patrimonio histórico cultural, así como el aumento de la demanda de empleo en ciertos sectores, considerado 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 medio ambiente 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 socio-económicos 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*), en los que se tienen en cuenta aspectos socio-económicos durante la fase de planificación, 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 los proyectos *onshore* se establecen medidas para la evaluación del impacto de los mismos en el desarrollo de las comunidades locales. Por ejemplo, en Estados Unidos, para la obtención de los permisos del parque eólico de Twin Buttes 2, se ha elaborado un informe detallado del impacto socio-económico del mismo en términos de creación de empleo y de contribución fiscal.

También en la construcción de las centrales hidroeléctricas 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, en la central de Belo Monte, desde 2011 se han llevado a cabo campañas de monitorización social 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 acceso al conocimiento, vivienda 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 de ocupación de sendas y tierras de cultivo, cuya definición y cuantificación están en fase de evaluación por el Estado Portugués en el ámbito del proyecto de construcción. Las actividades necesarias de compensación se realizarán en base al Plan de acción socio-económico y cultural aprobado en septiembre de 2015 y la metodología de estudio de viabilidad de las áreas afectadas, que implica trabajos de campo junto a las poblaciones y ayuntamientos, de manera que se defina de manera consensuada para cada caso si es necesaria la reubicación o indemnización de las familias afectadas.

- 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.

La planta hidroeléctrica de Teles Pires, que entró en funcionamiento en 2015, ha elaborado el Programa de compensación por pérdida de tierras y desplazamiento obligatorio de la población. Este programa tiene como objetivo principal supervisar el proceso de reestructuración de la población afectada desde el punto de vista de la sostenibilidad económica y del medio ambiente. La construcción de la planta ha supuesto la adquisición por parte de la Compañía de 103 propiedades, afectando a 219 unidades familiares en el ejercicio, donde únicamente una de ellas ha tenido que ser reubicada y compensada, pues la mayoría no residían en dichas propiedades. Igualmente, desde 2011, la Compañía Hidroeléctrica desarrolla el Subprograma de Monitorización Socio-económica, con el fin de monitorizar indicadores sensibles a las alteraciones en demandas en servicios públicos y equipamientos sociales derivadas de la implantación de la planta, que permite evaluar la eficacia de las acciones de mitigación tomadas y solventar cualquier deficiencia.

De igual manera, en el caso de la central de Belo Monte continúan ejecutándose las compensaciones socio-económicas previstas en los estudios correspondientes y el *Plan de Ayuda a la Población Afectada*. Durante 2015 fueron reubicadas 9.656 familias, entre zonas urbanas y rurales, estando previsto el traslado de aproximadamente 440 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 2015 fueron compensados 592 negocios, realizando el seguimiento de los mismos en las nuevas localizaciones, así como facilitándoles actuaciones de capacitación y orientación.

En el caso de la central de Baixo Iguazu, continua prevista la indemnización o reubicación de alrededor de 520 familias en los próximos dos años ya que en 2015, debido a la paralización de las actividades, se han suspendido temporalmente las negociaciones con las familias afectadas, estando previsto que sean retomadas en 2016. La recolocación de estas personas en nuevas áreas se realiza bajo la premisa que puedan continuar con sus actividades agrícolas. Con la finalidad de ir dando las soluciones más adecuadas en cada caso, se llevará a cabo un proceso de apoyo social en el que se proporcionará apoyo técnico durante los tres años posteriores a la reubicación y se dispone de una comisión formada por los municipios afectados, los sindicatos rurales, los propios afectados y la empresa.

En el Negocio de Renovables en Brasil se ha indemnizado a 10 personas por desplazamiento como consecuencia del desarrollo del parque eólico Calango 6, y 43 personas recibirán compensación por el paso de carreteras y líneas de transmisión por sus propiedades. Por otro lado, también se ha indemnizado a uno de los propietarios de los terrenos del parque eólico construido en Caetitê debido a que alegaba un perjuicio en su producción agrícola como consecuencia de la actividad de la Compañía.

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 *Programa 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 extiende 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 la incorporación de la responsabilidad penal de las personas jurídicas, 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 de un programa 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 programa forma 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* aprobado por la Unidad.

El *Código ético* es la “piedra angular” sobre la que se desarrolla este programa y actúa constantemente como elemento “inspirador” 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 programa, son monitorizadas de forma trimestral por la Unidad a través del “Scorecard global de compliance” en el que las direcciones de cumplimiento de cada sociedad *subholding* y/o cabecera de negocio del Grupo reporta trimestralmente, en el marco del *Protocolo general de coordinación, colaboración e información* aprobado por 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.

Como una muestra más de este compromiso, durante el ejercicio 2015 Iberdrola se ha adherido al PACI (*Partnering Against Corruption Initiative*), plataforma a través de la cual líderes pertenecientes al World Economic Forum se comprometen a promover conductas y prácticas de negocio destinadas a la lucha contra la corrupción en sus organizaciones y a trasladar estos compromisos a los terceros con los que se relacionan.

G4-SO3 Unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

Uno de los elementos principales del *Programa para el cumplimiento del Código ético* es la realización de una evaluación periódica y continuada de los riesgos. A través de esta evaluación, se pretende identificar situaciones, factores o actuaciones que sean susceptibles de exposición a actos irregulares o situaciones de corrupción o fraude.

La Unidad de Cumplimiento desarrolla un proceso dinámico de análisis y actualización para los riesgos mencionados en el párrafo anterior, estableciendo mecanismos y herramientas de análisis para recabar la percepción de riesgos de fraude de directivos y profesionales con responsabilidades clave en el Grupo, realizando a su vez una labor de seguimiento y monitorización continua de aquellos potenciales factores de exposición al riesgo de corrupción.

En este proceso se involucran las principales áreas corporativas, y a través de las Direcciones de Cumplimiento de las sociedades *subholding* y cabeceras de los negocios, se traslada a los países y negocios en los que el Grupo opera. Todo ello de acuerdo con unas guías directrices definidas por la Unidad que cada Dirección de Cumplimiento adapta y desarrolla en sus respectivas sociedades de acuerdo con su específico objeto y actividad.

Este análisis se toma como punto de partida para determinar las medidas de prevención y control más efectivas y permitir así 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 *Programa 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 2015 (TI CPI 2015) 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 ⁶²	% de compras en países Índice CPI 2015	% de compras en países Índice CPI 2014	% de compras en países Índice CPI 2013
Bajo	61,7	88,9	57,1
Medio	28,1	0,2	29,6
Alto	10,2	10,9	13,3

Los países con riesgo alto de corrupción en los que se han realizado compras a proveedores allí registrados son principalmente: México y Brasil.

Asimismo, Iberdrola no ha realizado ninguna compra de suministro general en paraísos fiscales.

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.

⁶² Riesgo bajo: índice país ≥ 60 / Riesgo medio: 59-50 / Riesgo alto: < 50 en una escala de 0 (percepción de altos niveles de corrupción) a 100 (percepción de bajos niveles de corrupción).

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 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*.

Con este objetivo la Unidad elabora y aprueba planes y actuaciones de formación y de comunicación interna de los que se da traslado a la Dirección de Recursos Humanos y de Comunicación Corporativa, respectivamente, para su ejecución de conformidad con los planes generales del Grupo.

Dentro de las iniciativas recientes o en curso en materia de concienciación y en el ámbito de la ética y prevención de la corrupción, destacan las siguientes:

- La Unidad, en coordinación con las distintas sociedades *subholding* y/o cabecera de los negocios, desarrolla y actualiza periódicamente programas de formación sobre el *Código ético* para todos los profesionales del Grupo. Estos programas comprenden tanto el desarrollo de formación *online* así como la elaboración de iniciativas presenciales que fomenten el conocimiento de los estándares de actuación exigidos en el Grupo y promuevan los valores éticos y el principio de “tolerancia cero” hacia la comisión de actos ilícitos y situaciones de corrupción y fraude entre los profesionales.

- Adicionalmente, a lo largo del año, en las sociedades del Grupo con domicilio social en España, se ha desarrollado un curso de formación *online* destinado a todos los profesionales de estas sociedades sobre el contenido y controles del Programa de prevención de delitos implantado en cada sociedad, así como sobre las novedades derivadas de la última reforma del Código Penal español.

- En ScottishPower se imparte periódicamente formación acerca de la regulación británica UK Bribery Act y las obligaciones derivadas de la *Anti bribery and corruption policy (ABC Policy)* de esta sociedad así como de la normativa relacionada aprobadas por su Consejo de Administración. En este contexto, durante el ejercicio se ha lanzado un curso *online* sobre esta materia destinado a aquellos profesionales que por las labores que desempeñan tienen una mayor exposición a factores de corrupción.

- En Elektro, con motivo de la aprobación en Brasil en marzo de 2015 del Decreto 8.420/15 que desarrollaba la Ley 12.846/15 (“Lei da Empresa Limpa”), se han realizado sesiones de formación y difusión al equipo directivo y a los profesionales en general.

Además de las iniciativas descritas con anterioridad, y dentro de los planes de formación y concienciación promovidos por la Unidad, se establecen distintos programas y actuaciones específicos adaptados a determinados colectivos de profesionales, entre los que se puede destacar los planes de concienciación para directivos y mandos intermedios. Dichos planes destacan el papel fundamental que éstos tienen en mantener un sistema de cumplimiento efectivo, liderar con integridad, conocer y hacer que sus equipos conozcan el *Código ético*, así como la normativa que les resulta de aplicación en el desarrollo de su actividad.

G4-SO5 Incidentes de corrupción

La Unidad de Cumplimiento no ha sido informada a través de los canales éticos establecidos de que se hayan producido resoluciones judiciales relacionadas con casos de corrupción durante el periodo de reporte. Tampoco se han registrado incidentes a través de los canales habilitados al efecto, que hayan motivado la cancelación de pedidos o contratos con proveedores del Grupo.

Durante el año 2015, la Vicepresidencia de Integridad (“INT”) del Banco Mundial aprobó el acuerdo de resolución negociada firmado por Iberdrola Ingeniería y Construcción e Iberdrola S.A. (el “Acuerdo”), por el que se pone fin al procedimiento derivado de la omisión por parte de Iberdrola Ingeniería y Construcción de la información referente a un agente comercial en dos ofertas presentadas en 2004 y 2005 para proyectos en Albania, lo que supone una práctica fraudulenta según la normativa del Banco Mundial.

Bajo los términos del Acuerdo, Iberdrola Ingeniería y Construcción y sus filiales (las “Filiales Sancionadas”) quedan inhabilitadas para participar en proyectos del Grupo del Banco Mundial por un plazo de 12 meses, hasta el 26 de mayo de 2016. Finalizado el periodo de inhabilitación, Iberdrola Ingeniería y Construcción y las Filiales Sancionadas pasarán a tener la condición de entidades no inhabilitadas condicionalmente durante un periodo de 6 meses adicionales. Durante dicho periodo, Iberdrola Ingeniería y Construcción y las Filiales Sancionadas podrán volver a contratar con las entidades del Grupo del Banco Mundial, siempre que los términos del acuerdo de resolución negociada sean respetados.

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 intercambia información, conocimientos y posiciones. De esta forma, Iberdrola conoce las inquietudes y propuestas de los organismos reguladores y les expone sus posiciones en la legítima defensa de sus intereses, los de sus accionistas y clientes. También participa activamente, 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 y europeas. Adicionalmente, participa en los 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:

- Constitución del mercado único europeo.
- Un modelo energético sostenible priorizando las energías menos emisoras de una forma compatible con los principios de mercado.
- Plena liberalización de las actividades destinadas a la generación y el suministro final, incluyendo la eliminación de las tarifas reguladas finales.
- Rentabilidad razonable y suficiencia tarifaria para las actividades reguladas.
- Limpiar la tarifa eléctrica de costes no relacionados con el suministro (sobrecoste extrapeninsular, anualidades del déficit tarifario, subvenciones al carbón nacional, primas a renovables, etc.).
- Lograr un suministro competitivo, que requiere de una adecuada asignación de costes medioambientales entre todas las energías, de acuerdo con el principio de “quien contamina paga”. La acción por el clima requiere ser financiada por todos los que contaminan.
- Establecimiento de mecanismos complementarios al *energy only market*⁶³, que permitan lograr el nivel objetivo de seguridad de suministro a largo plazo. Deben desarrollarse pagos de capacidad que resulten suficientes para mantener las centrales de respaldo existentes así como para atraer nuevas inversiones.

⁶³ Término anglosajón utilizado para referirse al mercado de energía puro en el que únicamente se retribuye la energía producida y no el servicio que aporta al sistema la capacidad instalada para garantizar la seguridad del suministro.

- 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.

- Las redes inteligentes ofrecen un amplio mundo de posibilidades a los consumidores, por lo que deben ser promovidas y retribuidas adecuadamente.

- Todos los clientes, sean autoconsumidores o no, deben disponer de facturas transparentes y contribuir de forma equitativa tanto a los costes de las redes como a los costes de las políticas medioambientales.

- Introducción de medidas de protección al consumidor vulnerable y eliminación de toda clase de subsidios cruzados entre clientes energéticos.

- 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, la antigua 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 2015 ninguna de las empresas del Grupo, excepto en Reino Unido y Estados Unidos, ha contribuido a la financiación de partidos políticos o a organizaciones dependientes de los mismos.

Contribuciones a partidos políticos (€)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Reino Unido	27.540	26.032	23.554
Estados Unidos	101.963	131.327	28.057
A nivel país	62.315	75.566	6.779
A nivel de estado federal	39.648	55.761	21.278
Otros países	0	0	0
Total	129.503	157.358	51.611

En Reino Unido, ScottishPower ha aportado un total de 27.540 euros, distribuidos entre distintos partidos de todo el espectro político, 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 representantes de todas las opciones políticas sobre una base no-partidista. Esta aportación no indica apoyo a ningún partido en particular.

En Estados Unidos, se ha aportado un total de 101.963 euros por parte de todas las sociedades filiales de la actual Avangrid. Concretamente, en el Negocio de Redes, la antigua Iberdrola USA y sus empresas filiales CMP, NYSEG y RG&E han realizado aportaciones a candidatos y partidos políticos por un total de 91.607 euros, informando sobre las mismas de acuerdo a la legislación vigente. Asimismo, el Negocio de Renovables ha realizado aportaciones por un total de 10.356 euros. En ambos casos las aportaciones son las realizadas por la Compañía y no incluyen las aportaciones adicionales voluntarias de 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 podría 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, habiéndosele notificado a Iberdrola Generación, S.A.U. la inadmisión del recurso en mayo de 2015.

En fecha 2 de abril de 2009 la Comisión Nacional de la Competencia, hoy denominada Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) dictó Resolución en un expediente iniciado 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), en la que se imputaba a Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U., la presunta comisión de una infracción de la Ley de Defensa de la Competencia, consistente en el supuesto abuso de posición de dominio en relación con la negativa a proporcionar a dicha comercializadora el acceso masivo e incondicional a la base de datos de puntos de suministro de distribuidores (SIPS). La resolución, que impone una sanción de 15.000.000 euros, fue impugnada ante la Audiencia Nacional, que desestimó el Recurso Contencioso-Administrativo presentado mediante Sentencia de fecha 17 de mayo de 2012. Se interpuso contra dicha Sentencia Recurso de Casación ante el Tribunal Supremo, en el que ha recaído Sentencia de 10 de junio de 2015, desestimando el recurso. Se ha presentado recurso de amparo ante el Tribunal Constitucional en fecha 10 de diciembre de 2015.

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 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. Recurrída de contrario esta sentencia en apelación ante la Audiencia Provincial de Vizcaya, con fecha 27 de julio de 2011 se dictó nueva sentencia confirmatoria de la anterior. Sin embargo, Céntrica Energía interpuso recurso de casación ante la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo que dictó Sentencia de fecha 4 de septiembre de 2013, estimatoria de dicho recurso, rechazando la concurrencia del supuesto de prescripción de la acción y disponiendo que volvieran 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 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 hallaba 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 aportó en este recurso, solicitando su estimación y la declaración de nulidad de la resolución sancionadora por falta de pruebas. Con fecha 25 de marzo de 2015 la Audiencia Nacional dictó sentencia, que devino firme, estimando el recurso contencioso-administrativo de Iberdrola, S.A. y anulando la sanción por ser disconforme a Derecho.

Por otra parte, continúa 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 de 2013 se presentó el escrito de casación frente a la sentencia desestimatoria sin que hasta la fecha se nos haya notificado la sentencia resolutoria del recurso de casación.

El 24 de noviembre de 2015 la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia impuso a Iberdrola Generación, S.A.U. una sanción de 25.000.000 euros por una presunta manipulación fraudulenta tendente a alterar el precio de la energía eléctrica, mediante el incremento del precio de las ofertas de las unidades de gestión hidroeléctrica de Duero, Tajo y Sil entre el 30 de noviembre de 2013 y el 23 de diciembre de 2013. El 16 de diciembre de 2015 Iberdrola Generación, S.A.U. interpuso ante la Audiencia Nacional recurso contencioso-administrativo con solicitud de la medida cautelar de suspensión del pago de la sanción, que ha sido admitido a trámite.

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

Enfoque de gestión

Según se establece en sus Estatutos Sociales, Iberdrola aspira a que su conducta y la de las personas a ella vinculadas sea conforme, además de a la legislación vigente y a su Sistema de gobierno corporativo, a los principios éticos y de responsabilidad social generalmente admitidos. En este sentido, el Código ético del Grupo Iberdrola establece que:

- Los profesionales del Grupo cumplirán estrictamente la legalidad vigente en el lugar en el que desarrollen su actividad, atendiendo al espíritu y la finalidad de las normas, y observarán las previsiones del *Código ético*, las normas del Sistema de gobierno corporativo y los procedimientos básicos que regulan la actividad del Grupo y de la sociedad en la que prestan sus servicios. Asimismo, respetarán íntegramente las obligaciones y compromisos asumidos por el Grupo en sus relaciones contractuales con terceros, así como los usos y buenas prácticas de los países en los que ejerzan su actividad.

– Los directivos del Grupo deberán conocer particularmente las leyes y reglamentaciones, incluidas las internas, que afecten a sus respectivas áreas de actividad y deberán asegurarse de que los profesionales que dependen de ellos reciban la adecuada información y formación sobre sus obligaciones legales y reglamentarias.

– El Grupo respetará y acatará las resoluciones judiciales o administrativas que se dicten, pero se reserva el derecho a recurrir las referidas decisiones o resoluciones cuando entienda que no se ajustan a derecho.

G4-SO8 Multas significativas y sanciones no monetarias

Siguiendo 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 ⁶⁴	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Importe de las multas impuestas (€)	35.542.577	17.022.140	15.345.304
Sanciones no monetarias (nº)	9	8	12
Casos a través de mecanismos de arbitraje o similares (nº)	8	1	1.724

Del importe total, en España se han impuesto multas por 27.386.763 euros, 25.000.000 de los cuales corresponden a la multa impuesta a Iberdrola Generación, S.A.U. por una supuesta manipulación fraudulenta tendente a alterar el precio de la energía eléctrica, por incrementar el precio de las ofertas de las unidades de gestión hidroeléctrica de Duero, Sil y Tajo, entre el 30 de noviembre y el 23 de diciembre de 2013. Iberdrola Generación, S.A.U. ha interpuesto recurso contencioso-administrativo con solicitud de medidas cautelares frente a la resolución sancionadora que sido admitido a trámite. En el Negocio de Redes, se han impuesto multas por valor de 2.071.588 euros por apertura de zanjas sin licencia de obra y por la construcción de instalaciones sin autorización.

En Brasil se han impuesto multas por valor de 8.092.571 euros, siendo significativos los 5.310.006 euros impuestos a Coelba, relacionados principalmente con una multa por la contabilización de costes de inversiones del periodo 2008-2012.

En Estados Unidos, en el Negocio de Renovables se han impuesto multas por valor de 63.035 euros por incumplimiento de requisitos técnicos en las operaciones, mientras que en el Reino Unido se ha recibido una multa poco significativa de 207 euros.

En el resto de países donde opera la Compañía no se han impuesto multas durante el ejercicio 2015.

Asimismo, se han recibido también 9 sanciones no monetarias, en relación a aspectos de carácter laboral y administrativo, no consideradas significativas por la Compañía.

⁶⁴ En el ámbito laboral, no se incluyen los mecanismos de arbitrajes. Asimismo, las multas y sanciones laborales para los años 2014 y 2013 corresponden al perímetro básico, al no disponerse de la información complementaria correspondiente en esos años.

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.

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 el objeto de mantener una mejora continua en los procesos.

Diálogo con proveedores

Como muestra del esfuerzo por conocer la satisfacción y las expectativas del grupo de interés de proveedores, la Dirección de Compras realiza periódicamente una encuesta entre los proveedores del Grupo, en todos los países en los que se realizan estos procesos.

Los resultados de las ediciones realizadas son:

Encuesta de satisfacción del proveedor	4ª Edición (2014)	3ª Edición (2012)	2ª Edición (2009)	1ª Edición (2007)
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 2015

Premio al Proveedor del Año

El Premio Iberdrola al Suministrador del Año, en España, es una herramienta que permite reconocer y agradecer la aportación del proveedor a la consecución de los objetivos del Grupo. El Premio constó de ocho categorías en 2015: Calidad y respuesta en el servicio; Internacionalización; Seguridad y salud; Ética y responsabilidad social corporativa; Competitividad e innovación; Mejor empresa joven; Generación de empleo y Premio especial.

La Compañía reitera con estos galardones el compromiso de incentivar, en la gestión empresarial de sus suministradores, el desarrollo sostenible, la calidad, la internacionalización, la innovación, la responsabilidad social corporativa, la creación de empleo y la prevención de riesgos laborales.

Iberdrola trabaja, y quiere seguir trabajando, con proveedores excelentes y sostenibles, y para ello establece mecanismos de tracción y medición claros, dedicando dentro de la Dirección de Compras recursos específicos a esta tarea y estableciendo objetivos personales al equipo directivo ligados a la continua mejora de los ratios de sostenibilidad de los proveedores.

Asimismo, en mayo de 2015, Elektro celebró la undécima 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 las mejores prácticas y el aumento de la competitividad.

Elektro también 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.

“Avanzamos Juntos”: Plan de Comunicación con proveedores 2015

Celebradas bajo el lema “Avanzamos Juntos”, durante 2015 se han llevado a cabo 8 jornadas en diferentes regiones españolas a las que han asistido más de 700 proveedores. El objetivo de estas jornadas es reforzar el compromiso de Iberdrola con los proveedores locales y transmitirles los valores y pilares en los que se basa la relación entre la Compañía y sus suministradores, que son la objetividad, la transparencia, la imparcialidad, la igualdad de oportunidades, la creación de valor y la gestión de riesgos y oportunidades.

Esta iniciativa también ha servido para presentar un pionero Programa de innovación con proveedores, que tiene como objetivo promocionar y acelerar el desarrollo de nuevos productos y servicios que resuelvan las necesidades futuras de la Compañía y le ayuden a dar respuestas a los retos del sector.

Modelo de evaluación de proveedores en materia de sostenibilidad: Scoring RSC

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:

Modelo Scoring RSC en proveedores⁶⁵

Nivel de clasificación	2015	%	2014	%	2013	%
A+	552	36	360	27	324	27
A	813	53	757	57	710	59
B	171	11	209	16	168	14
Perímetro básico	1.536	100	1.326	100	1.202	100

De los proveedores analizados, 343 (frente a los 323 de 2014) 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 48 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.

⁶⁵ 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.

En 2015 se han enviado más de 550 escritos a proveedores para estimularles a que se certifiquen en las áreas de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

Diversidad en la cadena de valor

En Avangrid 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.). El volumen contratado durante 2015 a estos colectivos ronda los 45 millones de euros.

Por otro lado, durante 2015 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 2,7 millones de euros.

Participación en otras iniciativas sobre gestión responsable de proveedores

En 2015 Iberdrola ha participado en diferentes reuniones de la Comisión de Compras y Consumo Responsable del Club de Excelencia en Sostenibilidad cuyo resultado final ha sido la publicación de la guía de *“Creación de valor a través de la compra responsable”*.

Asimismo, Iberdrola ha participado en el *I Congreso sobre la gestión responsable en la cadena de suministro* organizado por Unesa, en el que expuso y compartió con los asistentes el modelo de gestión responsable de proveedores de la Compañía.

Transparencia y reporting

Para obtener información adicional sobre la relación y gestión de Iberdrola con sus proveedores puede consultarse en www.iberdrola.com el *Informe periódico de compras y gestión con proveedores*, y el nuevo apartado *“Contribución a la Sostenibilidad”* desde la función de Compras.

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, está incluida en 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, el Buzón ético de los proveedores 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

Las reclamaciones judiciales de las que Iberdrola tiene constancia se recogen en los indicadores G4-EN29, G4-SO8 y G4-PR9 del presente informe. La Compañía no tiene constancia de reclamaciones judiciales adicionales a las anteriores, que pudieran tener un impacto social específico.

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 planes, procedimientos y otros mecanismos 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, por ejemplo en España se dispone del 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. Las instalaciones de generación hidroeléctrica disponen además de un proceso interno para el seguimiento del Plan de emergencia de presas. Por ejemplo, en el proyecto del Támeiga en Portugal este plan se ha enviado a la autoridad portuguesa competente para su conocimiento y aprobación previamente al inicio de las obras. 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. En México, dispone de un procedimiento firmado con el Centro Nacional de Control de la Energía (CENACE), que define la participación de las plantas en el restablecimiento ante la ocurrencia de un colapso total en el Sistema Eléctrico Nacional.

Por otro lado, 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). Adicionalmente, se cuenta con el *Plan básico de emergencia nuclear* (PLABEN), que establece una *interface* como instrumento de coordinación entre ambos planes. Además, se realiza

formación al personal propio y ajeno ante las emergencias, y se realizan simulacros periódicos, en los que se forma al personal implicado en la *Organización de Respuesta ante Emergencias Nucleares (OREN)*.

Por otra parte, las plantas de generación térmica tienen definidos procedimientos generales para la identificación y respuesta ante potenciales accidentes y situaciones de emergencia, así como para prevenir y reducir los impactos ambientales, los accidentes graves y las posibles lesiones a los trabajadores.

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 Avangrid o las instrucciones de operación de Elektro en Brasil, que estandarizan la seguridad en las operaciones y los procedimientos para la restauración del suministro y el mantenimiento del sistema eléctrico. 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.

Aspecto específico del Grupo Iberdrola

Aspecto: Contribución de Iberdrola a la comunidad

Las actuaciones sociales, en colaboración con la Administración y organizaciones 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, México y Brasil.

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



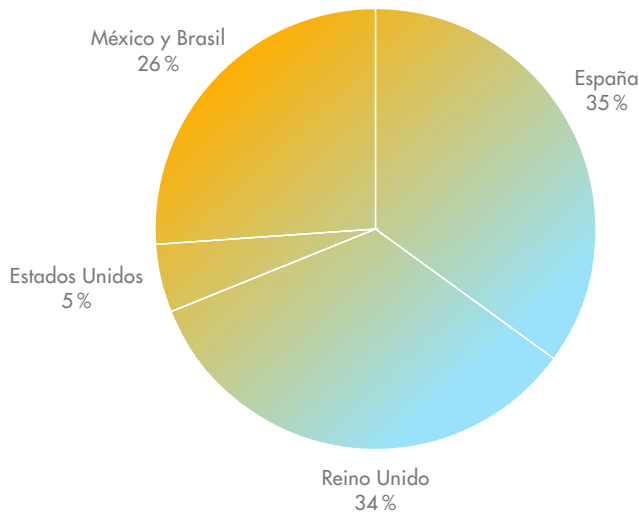
Iberdrola ha seleccionado el modelo LBG (*London Benchmarking Group*), de medida y evaluación de las contribuciones empresariales a la comunidad, por su amplio reconocimiento a nivel internacional. Se considera el estándar más valorado para medir resultados e impactos de los programas sociales, tanto para la empresa como para la comunidad.

Una descripción detallada del modelo LBG puede encontrarse en www.lbg.es.

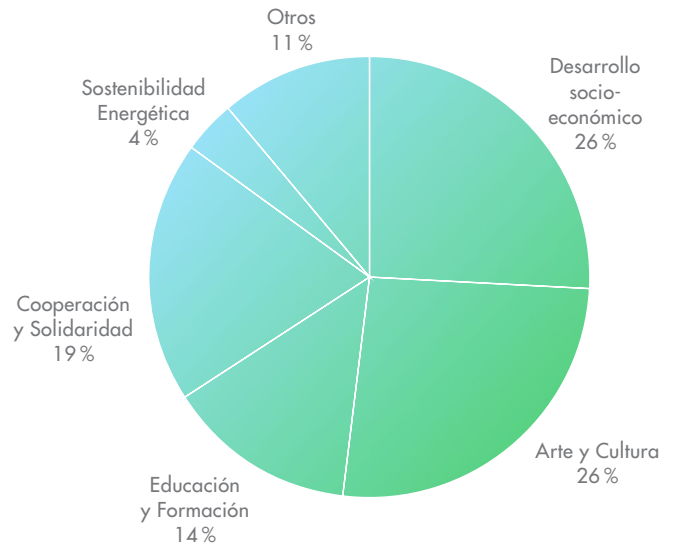
Iberdrola ha utilizado el modelo LBG para informar de sus contribuciones a la sociedad en este *Informe de sostenibilidad 2015*.

Contribución a la comunidad 2015	(miles €)
Por categorías	
Aportaciones puntuales	2.556
Inversión social	29.102
Desarrollo socio-económico del entorno	
Sostenibilidad energética	
Arte y cultura	
Educación y formación	
Cooperación y solidaridad	
Iniciativas alineadas con el negocio	3.773
Costes de gestión	2.368
Por tipo de contribución	
Aportaciones en dinero	34.850
Tiempo de empleados	476
Aportaciones en especie	105
Costes de gestión	2.368
Perímetro ampliado	37.799

Contribución de Iberdrola por países (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 8 millones de euros en términos consolidados para el Grupo.

Programas de electrificación 2015	(miles €)
Elektro, Coelba, Celpe y Cosern	8.160

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 2015.

La inversión total de la Fundación en el programa ha alcanzado 1.121.500 euros, con un efecto multiplicador adicional de 2.170.917 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. Concluida la Fase I del proyecto, en 2015 se ha iniciado la Fase II (2015-2018) con el objetivo principal de poner en valor los esfuerzos realizados en la Fase I a través del Plan de Dinamización Cultural diseñado, que integra numerosas acciones de difusión cultural y desarrollo socio-económico.

Respecto a la cuantificación de logros se pueden cifrar los siguientes: 15.762 beneficiarios directos y 144.556 indirectos, considerando como beneficiario a los ciudadanos de los municipios rurales donde se han realizado las intervenciones de restauración. También hay que considerar 55 organizaciones beneficiarias, en las que se ha impactado positivamente a través de la innovación y el aumento de capacidades con personal voluntario entre otros. Destaca, en este sentido, el fuerte beneficio generado por la aplicación de tecnologías avanzadas en los sistemas de monitorización de los templos, que se acompaña de la renovación de las instalaciones eléctricas y la mejora de la 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 10.100 kg de las emisiones de CO₂ a la atmósfera.

Asimismo, se puede citar un impacto socio-económico 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 www.romanicatlantico.org y www.fundacioniberdrolaespana.org.

El *Programa de ayudas sociales* también utiliza la metodología LBG para la medición de logros e impactos. La tipología de beneficiarios en este programa es amplia: personas con discapacidad, mayores en situación de desamparo, inmigrantes, jóvenes en riesgo de exclusión social, parados de larga duración, etc. Para el ejercicio 2015 se han aprobado un total de 32 proyectos sociales, gestionados por organizaciones sin ánimo de lucro, con una inversión total de 1.022.600 euros, siendo el número de personas beneficiarias directas de 5.822, así como 19.128 beneficiarios indirectos (fundamentalmente familiares). Asimismo, cabe destacar la creación de 150 empleos directos para desarrollar estos proyectos.

El *Programa de cooperación para el desarrollo* tiene como objetivo mejorar las condiciones de vida en países en vías de desarrollo, mediante las mejoras en infraestructuras eléctricas y de otro tipo. En los diversos subprogramas que se han llevado a cabo en 2015, se han visto beneficiadas 2.068 personas de manera directa, y 248 familias de manera indirecta.

Por último, dentro del *Programa de becas y ayudas a la investigación*, se han concedido 115 becas y ayudas en 2015, con una inversión de 2.542.769 euros. Desde el año 2010, se han concedido 430 becas y ayudas, con una inversión total de 10.900.000 euros.

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 diversas oportunidades de voluntariado en el marco de su Programa de Voluntariado Corporativo para canalizar el espíritu solidario de los empleados y motivar su participación en proyectos sociales alineados con los valores corporativos y dirigidos a la integración de colectivos vulnerables, la mejora del medio ambiente y el desarrollo sostenible, y un mayor acceso a la energía. Fruto de este esfuerzo, Iberdrola ha recibido el reconocimiento como *Empresa Solidaria del año*, por parte de la ONG Cooperación Internacional.

Algunas de las iniciativas más destacadas han sido:

- La cuarta entrega de la iniciativa Vacaciones solidarias: Iberdrola – São Paulo 2.0 que ha continuado ofreciendo formación en nuevas tecnologías a jóvenes brasileños en riesgo de exclusión social, a partir de la estancia de tres semanas de un equipo de voluntarios de España, Reino Unido y Estados Unidos, en la ciudad brasileña de Campinas.

- Se han organizado jornadas de voluntariado nacionales e internacionales, entre las que destaca el *VI Día Internacional del Voluntariado*, realizado conjuntamente en España, Reino Unido, Estados Unidos, México y Brasil. Este año como novedad, los voluntarios han difundido su experiencia en las redes sociales. A su vez, se han organizado los *Días del voluntariado* en diferentes Comunidades Autónomas españolas, unas jornadas lúdico-deportivas para favorecer la normalización e integración de las personas con discapacidad.

- La campaña “Operación Kilo” de Iberdrola ha posibilitado recoger casi 6.500 kilos de alimentos de primera necesidad y productos para la infancia, en centros de trabajo de España, con la colaboración de organizaciones sociales. En paralelo, Iberdrola ha colaborado con varias entidades como UNICEF, con su campaña de ayuda a Nepal, o “Ahora no podemos parar” contra la desnutrición infantil, Aldeas Infantiles o la Federación Española de Bancos de Alimentos para ayudar a la población infantil. Asimismo se ha realizado la campaña “Juguetes para todos”, para la entrega de juguetes de Reyes junto a la Asociación Valdeperales.

- El voluntariado profesional ha seguido apostando por iniciativas de cooperación al desarrollo en países africanos, en el marco del *Programa Electricidad para Todos* y su proyecto de colaboración público-privada para la mejora del suministro eléctrico en varios campamentos de refugiados en Etiopía. Asimismo, el programa *Conoce tus Leyes*, para la integración de personas inmigrantes mediante cursos ofrecidos por nuestros empleados expertos en derecho, o *Luces...y Acción!* junto a la Fundación Tomillo, para la formación en eficiencia energética y fomento de la empleabilidad en jóvenes de entornos desfavorecidos.

- Entre las acciones de voluntariado medioambiental destaca la celebración del *VIII Día del árbol*, para la creación del “Bosque Iberdrola” y jornadas de reforestación en varias comunidades españolas. También se ha participado en diversas carreras populares o competiciones con distintos fines sociales y medioambientales.

- En respuesta a la necesidad social surgida por la crisis de los refugiados se ha creado la iniciativa *Iberdrola con los refugiados*, que mediante su plataforma digital www.iberdrolaconlosrefugiados.com ofrece diversas posibilidades, destacando la formación de una bolsa de voluntarios específica.

- Iberdrola ha mantenido su colaboración con el Observatorio de Voluntariado Corporativo, un proyecto que aglutina la realización de diversos estudios e informes, y actividades de promoción y formación relativas al voluntariado corporativo, con el objetivo de ayudar a las empresas en este ámbito.

- Asimismo, Iberdrola ha formado parte de los principales grupos de trabajo y asociaciones de voluntariado internacionales, como Even, Volutare, IAVE, etc.

- ScottishPower ha llevado a cabo una medida introducida en 2014, por la que se proporciona a todos los voluntarios, con periodicidad anual, el derecho al permiso remunerado de un día para asistir a una jornada de voluntariado.

El *Portal del voluntariado* es una web global y trilingüe que ha continuado siendo el punto de encuentro abierto a todos los profesionales del Grupo Iberdrola interesados en acciones sociales y de solidaridad. El *Boletín de voluntariado* ha ofrecido información semanal de las acciones más importantes a todos los suscritos.

4. Las Fundaciones de Iberdrola

Las Fundaciones de Iberdrola han seguido desarrollando en 2015 su programa de actividades, con el objeto de cumplir los objetivos definidos en su Plan Director para el periodo 2015-2019, que tiene por meta alcanzar mejoras relativas al progreso social, el compromiso con la comunidad y la mejora de la calidad de vida de las personas en los principales países donde actúa el Grupo Iberdrola (España, Reino Unido, Estados Unidos, Brasil y México).

Este Plan Director incluye programas e iniciativas relevantes, en las cuatro áreas de actividad de las Fundaciones, siendo las actuaciones más importantes en 2015:

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, Estados Unidos, México y Brasil, así como 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. Todo ello a través de una estrecha colaboración con profesionales, universidades y centros de innovación de reconocido prestigio de España, Reino Unido y Estados Unidos.

En 2015 el Programa ha concedido un total de 115 becas y ayudas a la investigación.

Además de universidades de prestigio en los tres países citados, el Programa de becas cuenta con la participación de los Talleres de Restauración del Museo del Prado y del Museo Bellas Artes de Bilbao. Merece destacar la colaboración con la Cátedra Príncipe de Asturias en Ciencias de la Información y Tecnologías, de la Universidad de Nuevo México en Estados Unidos, con estudios e investigación y formación de becarios en el mundo de las comunicaciones, tratamiento de datos y *smart grids*.

En julio de 2015, tuvo lugar el tradicional *Acto de Entrega de Becas*, en el que se otorgaron los diplomas a jóvenes de las cinco nacionalidades: España, Reino Unido, Estados Unidos, México y Brasil participantes de esta edición del programa.

La Fundación Iberdrola también colabora con otras entidades en la concesión de becas y ayudas a la investigación, entre ellas 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 españoles a través de programas de máster o doctorado en Estados Unidos.

b) Área de Sostenibilidad y Biodiversidad

En España, la colaboración en el *Programa de migración de las aves* se ha materializado en 2015 con el marcaje de 51 nuevos ejemplares de aves con transmisores GPS que proporcionan información de detalle sobre las migraciones de estas aves en tiempo real, y que está disponible en www.migraciondeaves.org. Asimismo, la Fundación ha colaborado con el programa *LIFE+ Protección del Urogallo Cantábrico*, el cual se ha centrado en la cría y suelta de aves y otras actividades, esperando concluir el proyecto en 2016.

En Reino Unido, a través de ScottishPower Foundation, se ha participado en diferentes proyectos, entre los que destacan las colaboraciones con la Royal Society for the Protection of Birds Scotland (RSPB), *Keep Scotland Beautiful* y con acciones de mejora medioambiental del programa *Loch Lomond and the Trossachs Countryside Trust*.

En Estados Unidos, a través de Avangrid Foundation, se ha colaborado con más de diez centros y entidades medioambientales. Destaca la participación con los municipios en programas de eficiencia energética como el *Cool Seweep Program* de la ciudad de Rochester, la colaboración con el programa de investigación del Adirondack Research Institute y los programas de conservación en riveras de Maine del Royal River Conservation Trust.

En Brasil destaca el proyecto *Flyways*, que en el año 2015 ha iniciado el censo de las aves limícolas y la definición de las áreas de trabajo en: Paraíba, Bahía/Sergipe y Rio Grande do Norte. También se ha iniciado otro proyecto denominado *Ciudad Colmena* que, financiado desde el Instituto Iberdrola Brasil, consiste en formar apicultores. Además de generar beneficios para el hábitat, incluye un componente social de beneficio para la comunidad, al formar a jóvenes en situación de riesgo de exclusión social.

En México se mantiene la actividad de apoyo a la campaña *Limpiemos el mundo*, de La Laguna.

c) Área de Arte y Cultura

En España destacan los siguientes programas:

Programa Románico Atlántico (www.romanicatlantico.org), puesto en marcha en 2010. Los dos hitos más importantes en 2015 han sido la finalización de las actuaciones de restauración de la iglesia de San Pedro de la Nave en El Campillo (Zamora), y la intervención en la iglesia de San Martín, del siglo XII, notable ejemplo de arquitectura románica en la ciudad de Salamanca, en la que se ha dispuesto de un centro de visitantes del proyecto *Románico Atlántico*. En Portugal ha continuado la restauración de pequeñas iglesias que se incorporan a este importante proyecto. Por último, a lo largo de 2015 se ha iniciado la segunda fase de este programa, que se desarrollará hasta 2018, y pretende poner en valor las intervenciones realizadas mediante una serie de acciones para impulsar el turismo y el desarrollo económico de las zonas de influencia.

La Fundación Iberdrola es "Benefactor del Museo del Prado", prestando su apoyo al Taller de restauración del Museo, e impulsando el novedoso proyecto *Lighting the Prado*.

En 2015 las obras restauradas por el Museo del Prado más relevantes han sido las siguientes: "El Calvario" de Rogier Van der Weyden. Esta obra, procedente del Monasterio del Escorial, se pudo ver en el Museo del Prado en una exposición específica de este pintor. Una de las obras más especiales de Goya fue "La era", que tras su restauración se ha presentado por primera vez al público.

El Proyecto *Iluminando el Prado / Lighting the Prado*, tiene como objetivo dotar a las salas de exposiciones del Museo, tanto las que albergan la colección permanente como las de las exposiciones temporales, de un nuevo sistema de iluminación con tecnología LED, en sustitución del actual sistema basado en lámparas halógenas. Entre las ventajas que ofrece este proyecto destacan la mejora de la conservación de las obras expuestas por la ausencia de emisión de rayos infrarrojos y ultravioletas, que facilita la contemplación de las obras al ser muy parecida a la luz natural, y la mejora de eficiencia y durabilidad, lo que se traduce en un importante ahorro de consumo y mantenimiento anual. La ejecución de este importante proyecto se ha planificado en catorce fases, iniciado en noviembre de 2014, y tendrá una duración de cuatro años. Desde el punto de vista medioambiental, este sistema de iluminación permitirá, una vez finalizado en 2017, un ahorro de energía anual del 75 %, evitará la emisión a la atmósfera de 320 toneladas de CO₂ cada año y reducirá los gastos de mantenimiento.

Bajo el *Programa de iluminaciones* se han realizado varios proyectos, potenciando el patrimonio histórico-artístico local. Destacan los siguientes:

– *Iluminación Murallas del Castillo de Vilafamés, Castellón*: iluminación parcial de la muralla con diseño de los más altos estándares de eficiencia y utilización de luminarias LED.

– *Iluminación del Puente de Alcántara, Cáceres*: Tras un año de proyecto, el resultado muestra una iluminación uniforme y respetuosa con el entorno gracias a las 36 luminarias de tecnología LED. Gracias a esta iniciativa, el consumo eléctrico del sistema de iluminación del puente disminuirá en un 84 %. Por otra parte, la nueva disposición de las mismas resaltarán la horizontalidad de la estructura del puente, reduciendo con ello la contaminación lumínica.

– *Iluminación del Retablo Mayor de la Iglesia del Juncal, Irún*: se ha desarrollado el diseño y la instalación del nuevo alumbrado de esta iglesia renacentista, que sin embargo responde a los patrones góticos, por su sistema constructivo y sus formas.

En Brasil se ha iniciado el primer proyecto del programa de Iluminación del Instituto Iberdrola Brasil, con la iluminación de la *Cruz de Cabrália*, símbolo nacional ubicado en Ilhéu de Coroa Vermelha, municipio de Santa Cruz Cabrália, Bahía, que se inaugurará en 2016.

En Reino Unido, realizado por ScottishPower Foundation, se ha establecido una colaboración especial con el National Museum of Scotland en Edimburgo, financiando la nueva Área de Energía y el programa de formación de jóvenes, así como iniciando un proyecto de iluminación interior con tecnología LED. Adicionalmente se ha apoyado la actividad del Teatro Nacional de Escocia, que puso en escena la galardonada producción *Black Watch*. Continúan otras colaboraciones culturales, como son ScottishPower Pipe Band, National Library of Wales, National Museum of Scotland y The Aloud Charity.

En Estados Unidos, Avangrid Foundation ha colaborado en las actividades del Eastman Theatre, de Rochester y ha dado apoyo económico a múltiples entidades culturales como centros musicales, museos e iniciativas de arte como: Abyssinian Meeting House, Binghamton Philharmonic, Eastman Theatre y School of Music, Maine Irish Heritage Center, Maine State Ballet, Memorial Art Gallery, Portland Museum of Art, Rochester International Jazz festival, Tompkins Country Library, Tri-cities Opera,...

d) Área de Cooperación y Solidaridad

Programa Social 2015

La acción social más importante de la Fundación Iberdrola España es la *Convocatoria de Ayudas Sociales*, que 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 2015 se han priorizado iniciativas que fomentan la educación y la formación para favorecer la integración social y laboral. A estas ayudas sociales pueden optar organizaciones no lucrativas que trabajen en el territorio español y 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 2015 una inversión de más de un millón de euros y se desarrollan a través de treinta y dos proyectos en todo el territorio español; constituyen una parte relevante del compromiso de Iberdrola con las personas más vulnerables.

ScottishPower Foundation ha impulsado en Reino Unido once colaboraciones a proyectos sociales, priorizando programas para enfermos y sus familiares (cáncer, autismo, enfermedad de Huntington, ceguera, alzhéimer,...), transporte de enfermos y música en hospitales o mejora de infraestructuras hospitalarias, entre otros. Así como ha continuado apoyando sus tradicionales colaboraciones sociales como *O Ddrws i Ddrws*, *CLWYD Theatre*, *Music in hospitals*, *Scottish Huntington Ass*, *Prince of Wales Hospice*, *Your Champion/heroes*, *Alzheimer Scotland Dementia*. Para potenciar estos proyectos y la colaboración de ScottishPower Foundation, anualmente se realiza un acto donde se hace un reconocimiento a las entidades sociales y la entrega de los galardones de *ScottishPower Foundation Awards* a las mejores iniciativas.

En Avangrid Foundation se han realizado medio centenar de colaboraciones con organizaciones sociales, entre las que destacan:

- Fondos de ayudas para suministro eléctrico y eficiencia: *American Red Cross SHARE Heating Found, Broome Country Habitat for Humanity, Working cities, Lifespan, etc.*
- Ayuda para lucha contra enfermedades (cáncer, corazón, fibrosis, leucemia, ...).
- Colaboraciones sociales (*Bike Coalition, Food processing, Kids first center, Maine General Hospital, Morrison Family Services, Oregón food bank, Warehouse, United Way Rochester, Urban Leage, Junior Leage of Portland, Working Cities, ...*).

En México se han continuado las acciones sociales de apoyo a centros escolares y de mayores, cercanos a las instalaciones de Iberdrola en el país. Asimismo, se ha trabajado para reestructurar las actividades sociales con el fin de establecer un programa de mayor impacto, que se denominará *Escuela Digna*, con el objetivo de mejorar doce centros de la zona de influencia de la Compañía. Además, en 2015 se han realizado colaboraciones con otras entidades sociales: Protección Civil, Bomberos, Cruz Roja.

Cooperación para el desarrollo

En este campo, los proyectos se han realizado por la Fundación Iberdrola España y han sido los siguientes:

- Proyecto Energía sin Fronteras: Segunda fase del proyecto de *Eco-Aldea de Niumbani*, para electrificación de viviendas del poblado, una vez terminada la electrificación de las zonas e instalaciones comunes.
- Proyecto Alianza por la Solidaridad: *proyecto de agua y saneamiento con componentes de energía en Nicaragua*. Este proyecto ha sido desarrollado a través de una alianza público privada de colaboración con el Fondo del Agua de la AECID, y ha consistido en facilitar el abastecimiento de agua a una zona muy pobre de Nicaragua.

e) Colaboraciones Institucionales

Por último, en la Fundación Iberdrola España continúa la línea de colaboración y apoyo a instituciones culturales, sociales, científicas y de cooperación muy importantes y de referencia nacional, como son el Instituto Elcano, la Fundación Carolina, la Real Academia Española de la Lengua y de la Historia, el Instituto Cervantes, la Fundación Atapuerca, la Casa de América, la Fundación Cruz Roja, Energía sin Fronteras, entre otras, sumando una cantidad mayor a un millón de euros.

Para conocer en detalle los proyectos que apoyan las Fundaciones Iberdrola se pueden visitar sus respectivas web:

- España: Fundación Iberdrola España www.fundacioniberdrolaespana.org
- Reino Unido: ScottishPower Foundation www.scottishpower.com.
- Estados Unidos: Avangrid Foundation www.avangrid.com.
- Brasil: Instituto Elektro www.elektro.com.br.

5. Programa electricidad para todos

La aprobación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 2015-2030 ha supuesto el reconocimiento de la energía como motor del desarrollo sostenible, tal y como se recoge en el objetivo número siete: "Garantizar a todos el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna".

El *Programa electricidad para todos* es la respuesta de Iberdrola al llamamiento que ha hecho la comunidad internacional para extender el acceso universal a formas modernas de energía, con modelos ambientalmente sostenibles, económicamente asumibles y socialmente inclusivos. El programa tiene como finalidad asegurar el acceso a la electricidad en países emergentes y en vías de desarrollo. Esta ambiciosa iniciativa está centrada en la realización de acciones de electrificación sostenibles, para lo que Iberdrola aprovecha su capacidad técnica, logística, organizativa y financiera.

La Compañía se ha marcado como objetivo alcanzar en 2020 la cifra de cuatro millones de beneficiarios del *Programa electricidad para todos*. Iberdrola hizo público este objetivo en el Foro SE4ALL de la ONU celebrado en mayo de 2015 en Nueva York. A cierre del ejercicio 2015, el programa ya supera un total de 1,4 millones de beneficiarios.

La iniciativa cuenta con tres áreas de actuación:

- 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. Durante el año 2015, se ha hecho efectiva la primera inversión, Sunfunder, una plataforma de financiación por la que inversores financieros y corporativos participan en una cartera diversificada de proyectos solares sin conexión a la red, en países emergentes de África, Latinoamérica y Asia. En el marco de esta plataforma, se han invertido ya más de 1,8 millones de euros en 16 empresas solares en 6 países en vías de desarrollo, con un impacto en más de 250.000 beneficiarios.

- Actividades con impacto social: Inversiones promovidas por los negocios en los países en los que Iberdrola tiene redes de distribución. Este es el caso del *Programa luz para todos* de las empresas distribuidoras del nordeste de Brasil, o las actividades desarrolladas por Iberdrola Ingeniería.

- Desarrollo de proyectos con alto componente social: Desarrollo de proyectos propios en áreas de influencia, con apoyo de ONG's y voluntariado corporativo.

Como actividad transversal a las tres líneas de actuación anteriores, se creó en 2014 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 este marco, se están desarrollando actividades de formación, difusión e identificación de posibles acciones de I+D+i relacionadas con servicios de energía universales.

En 2015 se ha convocado el primer *Premio de Cooperación Energética Internacional* para reconocer las mejores iniciativas de cooperación privadas, públicas y del tercer sector. Suma Capital, Ciemat y la Fundación Ingenieros de ICAI para el Desarrollo han sido los ganadores de esta edición, convocada por Iberdrola y el Club de Excelencia en Sostenibilidad, con el apoyo del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación.

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 del cliente (*)

Etiquetado de los productos y servicios

Comunicaciones de marketing

Privacidad del cliente

Cumplimiento normativo

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

Iberdrola pone a disposición en los mercados minoristas principalmente dos productos: la electricidad y el gas natural. Aunque realiza otras actividades a través de su Grupo, estas no tienen relevancia destacable por su naturaleza y alcance, en relación con los clientes, a efectos de la información que se presenta en este informe.

Por tanto, en este capítulo se recoge la información referida a las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica y gas en los mercados minoristas de España, Reino Unido, Estados Unidos y Brasil, por ser los más relevantes en número de clientes. En el indicador específico EU30, que se refiere a los factores de indisponibilidad de las centrales productoras se incluye asimismo México.

En el apartado G4-17, indicador que recoge las entidades incluidas en la consolidación financiera y en el perímetro del presente informe, quedan especificados igualmente los países en los que se realiza la comercialización de dichos productos, no considerándose de relevancia para este capítulo, debido a su tipología y reducido número, el colectivo de clientes pertenecientes a las actividades de la Compañía en Portugal, Francia y Alemania.

Las empresas del Grupo y las participadas cubiertas en este informe (perímetro ampliado) atienden, en conjunto, a 33,8 millones de puntos de suministro de energía, de los cuales 29,7 corresponden a energía eléctrica y 4,1 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 y Brasil, y el Negocio de Generación y Comercial que 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 Neoenergia, 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

Existe una alta regulación de todas las fases del ciclo de vida de la electricidad y del gas debido a que son productos básicos para el desarrollo de la economía de un país y por la mejora que suponen en el bienestar de los ciudadanos. Por ello, 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 de 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. En la etapa de comercialización, además, se establecen canales directos de comunicación con los clientes, tal y como se recoge en el indicador G4-26 y en el enfoque de gestión del Aspecto “Acceso a una información adecuada”, del presente capítulo.

En los países en los que Iberdrola lleva a cabo actividades de producción de energía eléctrica, se dispone de una amplia regulación ambiental y laboral para garantizar que los riesgos existentes para la salud y seguridad de las personas se mantengan dentro de los límites establecidos por las mismas. Para ello las empresas facilitan la información necesaria para realizar las comprobaciones de que en la construcción, operación y el mantenimiento de las plantas de generación se mantienen las condiciones de funcionamiento previstas en las regulaciones 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.

El Grupo Iberdrola respeta la legislación vigente en lo relativo a los temas de salud y seguridad para sus clientes y, de forma complementaria, adopta voluntariamente diversas medidas que mejoran aspectos relativos a la seguridad del producto. En este sentido, se han desarrollado normas internas específicas en las redes de distribución y también se dispone de procedimientos operativos del mantenimiento de gas que velan por la seguridad en España.

En Reino Unido se han desarrollado dispositivos en aras de mejorar la seguridad de los clientes como son alarmas de dióxido de carbono, de humo o aquellos que previenen de la hipotermia.

Además, la Compañía 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, Iberdrola dispone de diferentes mecanismos para informar y formar al público a través de actuaciones y programas que se recogen de manera más detallada en el Aspecto “Acceso a una información adecuada” en el presente capítulo.

Campos electromagnéticos

Históricamente la influencia de los campos eléctricos y magnéticos sobre la salud de las personas ha suscitado el debate público. 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.

Hay diferencias en las prácticas que se llevan a cabo en relación con este tema en los diferentes países en los que opera la Compañía:

En España, se realizan dos informes sobre valores de campos eléctricos y magnéticos en instalaciones, que son auditados por Aenor. Todas las instalaciones en 2015 han emitido campos eléctricos y magnéticos por debajo de los límites máximos previstos en la legislación.

En Reino Unido y en Estados Unidos, 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 2015 en Reino Unido se han recibido 63 solicitudes de este tipo, de las que en 46 casos se comprobaron las emisiones y se facilitó mayor información al respecto.

En Brasil, se realizan mediciones de campos electromagnéticos para verificar el cumplimiento de los valores de referencia establecidos de acuerdo a la legislación vigente, no habiéndose encontrado durante 2015 ninguna disconformidad ni en Elektro ni en ninguna de las empresas participadas Celpe, Coelba y Cosern.

G4-PR1 Productos y servicios evaluados en materia de salud y seguridad

Los procesos necesarios para el suministro de electricidad y gas en todas sus fases, 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.

El cuadro siguiente recoge los incidentes ocurridos durante el ejercicio 2015, 1 con resultado de multa en Estados Unidos y 4 relativos a códigos voluntarios en Coelba, Brasil.

Incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de códigos voluntarios (nº)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Con resultado de multa	1	2	2
Con resultado de advertencia	0	0	2
Relativos a códigos voluntarios	4	0	0
Total incidentes	5	2	4

EU25 Lesiones y fallecimientos entre la población en los que se han visto implicados activos de la empresa.

Para poder facilitar a los ciudadanos el acceso a un servicio esencial como es la electricidad, es necesaria la construcción, operación y mantenimiento de una serie de infraestructuras, lo que supone determinados riesgos que, en ocasiones, pueden dar lugar a incidentes en los que se ven afectados ciudadanos, ajenos a la Compañía como, por ejemplo, al entrar en contacto indeseado con las líneas eléctricas o sus apoyos, los daños causados por contacto con los cables eléctricos, etc.

El cuadro siguiente recoge los accidentes de esta naturaleza producidos durante el ejercicio 2015. De las personas accidentadas, 5 lo han sido en España, 54 en Reino Unido, 29 en Estados Unidos y 129 en Brasil (15 en Elektro y el resto en el Grupo Neoenergía). De las fallecidas, 3 se han producido en España, 2 en Reino Unido, 2 en Estados Unidos y 40 en Brasil (7 en Elektro y el resto en el Grupo Neoenergía).

Accidentes de personas ajenas a la Compañía (nº)	2015 ⁶⁶	2014	2013
Perímetro ampliado			
Personas accidentadas	217	173	217
Personas fallecidas	47	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. Los procedimientos legales resueltos y pendientes a cierre de 2015 suman 174 en España, 34 en Estados Unidos y 31 en Brasil.

Procedimientos legales (nº)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Resueltos y pendientes, derivados de estos accidentes	239	228	254

⁶⁶ No incluye los relativos a la antigua UIL Holdings Corporation desde su integración en Avangrid en Estados Unidos el 16 de diciembre 2015, por no encontrarse todavía recogidos en los sistemas corporativos, sin ocasionar por ello una distorsión en la comparabilidad de la información dado el reducido impacto que suponen los 15 días de integración dentro del Grupo.

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 son productos no susceptibles de ser etiquetados, por lo tanto, este aspecto no es de relevancia para Iberdrola. Aquella información adicional que se considera pueda ser de ayuda al consumidor para hacer un uso más racional, eficiente y seguro de estos productos se recoge al final del presente capítulo en el Aspecto "Acceso a una información adecuada".

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 los incidentes relativos a la información y el etiquetado ocurridos durante el ejercicio 2015, que han dado como resultado 12 multas en España y 5 advertencias en Celpe, Brasil.

Incidentes relativos a la información y el etiquetado (nº)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Con resultado de multa	12	1	2
Con resultado de advertencia	5	0	0
Relativos a códigos voluntarios	0	0	0
Total incumplimientos	17	1	2

G4-PR5 Resultados de las encuestas de satisfacción del cliente

Iberdrola 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 sus estándares de calidad en los canales de atención y venta.

En España se realiza un estudio anual en el que se mide la satisfacción general con el servicio que recibe el cliente. Los resultados de este estudio ponen de manifiesto una ligera subida de la satisfacción actual del colectivo de clientes con el servicio que reciben por parte de Iberdrola, así como de la tasa de recomendación y vinculación con la Compañía. En concreto, la satisfacción global media de los clientes analizados pasa de 6,67 (sobre 10) en 2014 a 6,76 en 2015 y la vinculación positiva (recomendación de Iberdrola a otros posibles clientes) de 43,25 % de los clientes en 2014 a 44,6 % en 2015. Se dispone además de un Estudio de satisfacción del Servicio de Mantenimiento de Gas, elaborado también anualmente, destacando una mejora de 3 puntos respecto al ejercicio anterior.

Además, se realizan encuestas de satisfacción para los canales de atención y venta, tanto por expertos externos como internos, con el objetivo de conocer las valoraciones de los clientes en las distintas fases de los procesos de atención y gestión, así como las áreas del servicio que requieren una actuación prioritaria para mejorar la satisfacción del cliente. Por parte de los clientes residenciales se observa un aumento de satisfacción global con el servicio pasando de 7,1 sobre 10 en 2014 a 7,4 en 2015. También se realizan estudios de satisfacción de los nuevos solicitantes de suministro, cuyos resultados se han mantenido similares a los del año anterior, obteniendo una valoración de 3,4 sobre 5.

En Reino Unido, la satisfacción de los clientes se mide por una serie de estudios internos y externos dentro del departamento *Customer Insight*, que incluyen encuestas de satisfacción mensual y trimestral de seguimiento del panel de investigación de clientes (*Your Energy People*).

Adicionalmente, existen una serie de estudios comparativos externos que miden la satisfacción del cliente de ScottishPower con relación a sus competidores, como son los realizados por USwitch, Which?, Nunwood y NCSI y UK-CSI. Además, mensualmente se revisan las métricas equivalentes en el estudio *Reprtrak* a través de la publicación mensual *YouGov monthly Brand Index reporting*.

En Estados Unidos, las empresas CMP, NYSEG y RGE realizan dos tipos de mediciones:

- sobre la satisfacción del cliente en las transacciones que se han realizado recientemente, y cuyos resultados son comparados con los objetivos del regulador y con los resultados de otras compañías del sector;
- relativa a la percepción de los consumidores sobre el desempeño de las compañías, que se llevan a cabo anualmente mediante 600 entrevistas telefónicas. El resultado de las mismas indica que, en 2015, estas compañías se encuentran entre las 5 primeras del Nordeste 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, se realizan anualmente dos encuestas de satisfacción al cliente, la primera siguiendo la metodología establecida por Abradee (Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica), que analiza hasta 46 atributos distribuidos en áreas como la atención al cliente, la imagen y el precio, entre otros, y la segunda, llevada a cabo por Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica), en la que se analizan 40 atributos a partir de una muestra de 450 clientes de las distribuidoras. En la primera, Elektro ha obtenido una puntuación de 80,6 % en el denominado Índice de satisfacción y de la calidad percibida, mientras que las participadas Celpe, Cosern y Coelba, han obtenido unas valoraciones de 70,2 %, 84,4 % y 77,9 %, respectivamente. En la segunda, denominada Índice de satisfacción del consumidor, la puntuación obtenida por Elektro ha sido de 57 %, mientras que la obtenida por las participadas Celpe, Cosern y Coelba ha sido de 57,43 %, 59,36 % y 55,47 %, respectivamente.

Aspecto: Comunicaciones de marketing

Enfoque de gestión

Iberdrola cumple las leyes y respeta las regulaciones en sus comunicaciones de publicidad o de marketing y adopta mecanismos y códigos voluntarios que dan transparencia y veracidad a dichas comunicaciones. Además de ser de aplicación también en este ámbito el *Código ético* para todos los empleados independientemente de donde ejerzan sus responsabilidades.

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, y aceptar las resoluciones del Jurado de la Publicidad sobre las reclamaciones que puedan presentar consumidores o competidores ante este organismo.

Asimismo, 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. Además, 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, así como con las condiciones SLC 25 y SLC 7B de licencia de suministro, que exige claridad, simplicidad y justicia para los clientes. También suscribe voluntariamente las *Green Supply Guidelines*, que establecen la promoción transparente y precisa de productos que afecten al medioambiente. 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 la denominada *COE-P-003*, que es una comunicación formal que implica que los materiales de comunicación están en consonancia con los valores y principios éticos que imperan en Iberdrola. En Brasil, las empresas participadas Celpe y Cosern, además de disponer de normas internas para la elaboración de comunicaciones y las actividades de publicidad, están adheridas a los principios recogidos en el *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 primero está recogida en el enfoque de gestión del Aspecto "Salud y seguridad del cliente" del presente capítulo, mientras que la del 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.

El cuadro siguiente recoge los incidentes producidos por incumplimientos relativos al marketing, publicidad, promoción y patrocinio relativos a la información y el etiquetado ocurridos durante el ejercicio 2015, que han dado como resultado 2 multas en Reino Unido.

Incidentes por incumplimientos relativos al marketing, publicidad, promoción y patrocinio (nº)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Con resultado de multa	2	19	1
Con resultado de advertencia	0	0	0
Relativos a códigos voluntarios	0	0	0
Total incidentes	2	19	1

Aspecto: Privacidad del cliente

Enfoque de gestión

Para asegurar la privacidad de la información personal de los clientes del Grupo, Iberdrola dispone de la *Política de protección de datos de carácter personal*, aprobada el 15 de diciembre de 2015 por el Consejo de Administración de la Compañía. Su finalidad es asegurar el respeto del derecho al honor y a la intimidad en el tratamiento de los datos de carácter personal de todas las personas que se relacionan con las sociedades pertenecientes al Grupo y, en particular, el cumplimiento de la legislación aplicable en esta materia.

Los Servicios Jurídicos y la Dirección de Seguridad Corporativa son los organismos de la Compañía responsables de aplicar estos principios, con el soporte tecnológico de la Dirección de Sistemas, en los tratamientos de los datos de carácter personal de los que dispone el Grupo para clientes, empleados, proveedores u otros colectivos, realizando para ello la identificación de los tipos de datos y tratamientos, así como las áreas que hacen uso de los mismos.

Para garantizar el cumplimiento de los requisitos exigibles, el Grupo Iberdrola ha establecido una estrategia interna para sus empresas, soportada en la asignación de recursos humanos para su gestión, y con la publicación de una norma global de obligado cumplimiento para el tratamiento de los datos de carácter personal, respetando la legislación vigente en cada país.

G4-PR8 Reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de clientes.

Incidentes relativos a la privacidad (nº)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
De organismos oficiales	203	396	418
De otro origen, aceptadas ⁶⁷	888	54	50
Total reclamaciones fundamentadas	1.091	450	468

De los incidentes que proceden de organismos reguladores se han producido 10 en España y 193 en Reino Unido y de otro origen se han producido 4 en España, 32 en Reino Unido y 852 en Brasil. Durante el año 2015 se han producido también 211 casos de fuga o pérdida de datos de clientes: registrados 2 en España, 41 en Reino Unido y 168 en Estados Unidos.

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 2015, 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 y gas, han supuesto las siguientes multas:

Multas impuestas por actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica y gas (€)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Importe total de las multas impuestas	2.128.552	5.680.930	7.910.693

El desglose por zonas geográficas del importe total de multas impuestas es el siguiente: Brasil, 1.968.674 euros; España, 155.373 euros; Estados Unidos, 4.502 euros; y Reino Unido, 2,75⁶⁸ euros. Destacan, por su significancia, las multas en Celpe (Brasil) relativas a la calidad del suministro, el nivel de tensión y otros incumplimientos técnicos.

⁶⁷ Los datos de 2013 y 2014 no incluyen Coelba.

⁶⁸ El regulador Ofgem impuso una multa nominal de 2,75 € (2 £), más el pago de 3.304.875 € (2.400.000 £) a ScottishPower Energy People 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.

Aspectos específicos del sector eléctrico

Aspecto: Acceso a la electricidad

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.

Acceso a la electricidad para clientes en situación de vulnerabilidad

El Consejo de Administración aprobó, en diciembre de 2015, una modificación de la *Política general de responsabilidad social corporativa*, en la que se asume, como principio de actuación, el prestar atención a los clientes en situación de vulnerabilidad y colaborar, de acuerdo con las políticas que establezcan las Administraciones Públicas competentes en cada caso, para facilitar el acceso continuado al suministro de energía eléctrica y gas.

Dentro de los programas para facilitar el acceso a la energía a aquellas personas que se encuentren en riesgo de exclusión o en situación de vulnerabilidad, la Compañía y sus empresas filiales y participadas establecen distintas iniciativas para facilitar el acceso a personas con bajas rentas, entre las que destacan las siguientes:

- En España, este compromiso se materializa mediante la definición y aplicación de un *Procedimiento de protección a clientes en situación de vulnerabilidad*, cuyas acciones se centran en el incremento de los plazos del proceso de cobro, la flexibilización de las condiciones de pago y el asesoramiento personalizado. Además Iberdrola está impulsando la firma de convenios con diversas entidades públicas u otras organizaciones colaboradoras. Estos convenios permiten establecer los mecanismos de coordinación necesarios para evitar la suspensión del suministro eléctrico y/o de gas por impago de la factura a los ciudadanos económicamente desfavorecidos, y asegurar su inmediato restablecimiento en el caso de que ya se haya procedido a la suspensión del mismo.

Durante 2015 la Compañía ha firmado convenios con los Gobiernos Autonómicos de las Comunidades de Madrid, Castilla la Mancha, Galicia, Comunidad Valenciana y con Castilla y León y su Federación Regional de Municipios y Provincias. Asimismo, también se han firmado convenios con ayuntamientos como el de Bilbao, Castellón, Vitoria-Gasteiz, Alicante, Valencia, Área Metropolitana de Barcelona, y Almassora; y con la Cruz Roja del País Vasco. Dichos convenios protegen alrededor del 80 % de los contratos de electricidad de primeras viviendas comercializados por Iberdrola en España.

Existe además el denominado Bono social, 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. El Bono social está financiado a través de las empresas de producción, distribución y comercialización en base a una cuota asignada por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, correspondiéndole a Iberdrola el 38,25 %, lo que ha supuesto cerca de 72 millones de euros en 2015. A finales de dicho año, en Iberdrola había 880.600 suministros acogidos a dicho bono social.

- En Reino Unido, ScottishPower ha firmado el acuerdo de *Energy UK Safety Net for Vulnerable Customers*, que incluye el compromiso de no desconectar a aquellos clientes que sean declarados vulnerables por razones de edad, salud, discapacidad u otra causa grave y reconectarles, en su caso, de manera prioritaria. Además, continua vigente el programa *Warm Home Discount* para hogares en riesgo de pobreza.

– En Estados Unidos se han mantenido 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 Assistance Program (EAP)*. Además, en CMP, se ha implantado el *Arrears Management Program (AMP)*, que es un programa de asistencia a personas con bajos ingresos.

– En Brasil, Elektro y las empresas participadas Coelba, Cosern y Celpe disponen de una tarifa diferenciada para los clientes con rentas bajas, y cuentan con precios y condiciones especiales para personas con dificultades.

Acceso a la electricidad para clientes que no disponen de redes de distribución

La energía es un vector innegable de crecimiento y desarrollo humano con múltiples beneficios transversales, tal y como se desprende del séptimo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: "Energía asequible y sostenible". Así, la energía constituye una fuente de generación de ingresos y empleo en las comunidades, y sirve como medio para facilitar los cambios sociales como, por ejemplo, la accesibilidad a la información (a través de la televisión u otros medios) y a los servicios esenciales como la sanidad y la educación.

La Asamblea General de las Naciones Unidas proclamó 2012 el *Año Internacional de la Energía Sostenible para Todos*. En el marco de esta iniciativa, se ha hecho un llamamiento a gobiernos, empresas, organizaciones internacionales y sociedad civil a comprometerse a realizar acciones concretas para lograr que la energía sea universalmente accesible. En este sentido, Iberdrola ha adquirido, en el segundo Foro *SE4ALL* en Nueva York de 2015, el compromiso público de alcanzar, en 2020, 4 millones de beneficiarios del programa *Electricidad para todos*, con el fin de extender el acceso universal a formas modernas de energía, ambiental, social y económicamente más sostenibles, tal y como se recoge en el capítulo Sociedad, en el Aspecto específico "Contribución de Iberdrola a la comunidad".

Además, en el caso de las poblaciones en Brasil con dicha dificultad, como las aldeas indígenas o *quilombolas*, reciben por parte de Elektro diferentes programas de atención. Asimismo, y en aras de asegurar el acceso universal a la red de distribución, se llevan a cabo programas como el denominado *Luz para Todos*, financiado por el Banco Nacional de Desenvolvimento Económico y Social (BNDES), en el que también colaboran Celpe, Coelba y Cosern.

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, el nivel de electrificación alcanza prácticamente a la totalidad de la población. En Brasil, en el área de distribución de Elektro y Neoenergía (cercano a los 835.000 km² y con una población residente ligeramente superior a 33,9 millones de personas), no disponen de energía eléctrica en torno a 257.110 personas, lo que supone menos del 1 % de la población.

EU27 Cortes por impago en el sector residencial

En el enfoque de gestión de este Aspecto, apartado denominado “Acceso a la electricidad para clientes en situación de vulnerabilidad”, se describe detalladamente el conjunto de procedimientos implantados en los diferentes países para minimizar los efectos de los cortes de suministro y facilitar el acceso al suministro de energía eléctrica y gas.

La información relativa a cortes por impago y a las reconexiones posteriores, de acuerdo con la estructura fijada en el *Suplemento para las empresas del sector eléctrico* de la Global Reporting Initiative (GRI) se recoge en el cuadro siguiente:

Cortes de electricidad residenciales por falta de pago (nº)	2015 ⁶⁹	2014	2013
Pago antes de 48 h después del corte	970.366	1.254.197	1.312.255
Pago entre 48 h y una semana después del corte	305.393	232.862	256.729
Pago entre una semana y un mes después del corte	213.953	205.104	255.564
Pago entre un mes y un año	185.922	157.751	254.128
Pago posterior a un año	5	24	5
Pendientes y sin clasificar	53.486	19.529	852.458
Total Iberdrola	1.729.125	1.869.467	2.931.139

Reconexiones residenciales tras el pago de facturas pendientes (nº)	2015 ⁶⁹	2014	2013
Antes de 24 h después del pago	1.444.560	1.547.230	1.892.374
Entre 24 h y una semana después del pago	162.840	173.820	167.803
Después de una semana después del pago	105.461	112.929	84.770
No clasificadas	9.156	70.512	767.143
Total Iberdrola	1.722.017	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 2015*, disponible en www.iberdrola.com.

⁶⁹ No incluye los relativos a la antigua UIL Holdings Corporation desde su integración en Avangrid en Estados Unidos el 16 de diciembre 2015, por no encontrarse todavía recogidos en los sistemas corporativos, sin ocasionar por ello una distorsión en la comparabilidad de la información dado el reducido impacto que suponen los 15 días de integración dentro del Grupo.

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. Los valores alcanzados son los siguientes:

- En España se utiliza el NIEPI (Número de interrupciones equivalentes de la potencia instalada).

NIEPI	2015	2014	2013
España	1,20	1,07	1,20

- En Reino Unido se utiliza el CI (*Customer interruptions per 100 connected customers*).

CI	2015	2014	2013
Reino Unido	40,1	48,0	44,0

- En Estados Unidos se utiliza el SAIFI (*System average interruptions frequency index*).

SAIFI	2015 ⁷⁰	2014	2013
Estados Unidos	1,21	1,23	1,24

- En Brasil se utiliza el FEC (*Frecuencia equivalente de interrupção por unidade consumidora*).

FEC	2015	2014	2013
Brasil ⁷¹	7,22	7,62	7,64

En el Aspecto “Investigación y desarrollo” de la Dimensión económica del presente informe se ofrece información adicional sobre el desarrollo de redes inteligentes para, entre otros objetivos, mejorar la calidad del suministro eléctrico.

⁷⁰ No incluye los relativos a la antigua UIL Holdings Corporation desde su integración en Avangrid en Estados Unidos el 16 de diciembre 2015, por no encontrarse todavía recogidos en los sistemas corporativos, sin ocasionar por ello una distorsión en la comparabilidad de la información dado el reducido impacto que suponen los 15 días de integración dentro del Grupo.

⁷¹ Incluye Elektro y Neoenergía.

EU29 Duración media de los cortes de suministro eléctrico

De forma similar al apartado anterior, los valores alcanzados son los siguientes:

- En España se utiliza el TIEPI (Tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada).

TIEPI	2015	2014	2013
España	61,9 min	55,7 min	62,4 min

- En Reino Unido se utiliza el CML (*Customer minutes lost per connected customers*).

CML	2015	2014	2013
Reino Unido	34,8 min	44,0 min	44,0 min

- En Estados Unidos se utiliza el CAIDI (*Customer average interruption duration index*).

CAIDI	2015 ⁷⁰	2014	2013
Estados Unidos	1,89 h	1,89 h	2,47 h

- En Brasil se utiliza el DEC (*Duração equivalente de interrupção por unidade consumidora*).

DEC	2015	2014	2013
Brasil ⁷¹	18,81 h	19,93 h	18,61 h

⁷⁰ No incluye los relativos a la antigua UIL Holdings Corporation desde su integración en Avangrid en Estados Unidos el 16 de diciembre 2015, por no encontrarse todavía recogidos en los sistemas corporativos, sin ocasionar por ello una distorsión en la comparabilidad de la información dado el reducido impacto que suponen los 15 días de integración dentro del Grupo.

⁷¹ Incluye Elektro y Neoenergía.

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 2015:

Factor de disponibilidad media (%)	2015	2014	2013
Perímetro ampliado			
Ciclos combinados	93,30	91,89	90,67
Térmicas convencionales	75,27	80,91	85,53
Cogeneración	90,48	95,51	91,24
Nuclear	88,69	92,69	88,96
Hidroeléctrica	85,05	84,91	86,78
Minihidráulica	95,41	94,36	96,69
Biomasa	N/A	N/A	N/A
Eólica	97,00	96,70	97,29
Total	90,47	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 2015*, disponible en www.iberdrola.com.

Aspecto: Acceso a una información adecuada

Enfoque de gestión

Además de la información comercial, la seguridad de los usuarios de la red eléctrica o la promoción del uso eficiente de la energía es una preocupación constante en las empresas filiales y participadas del Grupo. Para avanzar en todas estas materias, se desarrollan en los diferentes ámbitos geográficos, planes, programas y actuaciones de información y formación.

Accesibilidad de la información

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.

En España, al cliente 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 además 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 su 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 2015. 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 2.0 de las directrices de accesibilidad para el contenido web 2.0 del W3C-WAI, así como los requisitos necesarios para satisfacer la Norma UNE 139803:2012 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. Además, es necesario destacar que se ha desarrollado la *app Iberdrola Clientes* para *iPhone* y *Android* que incluye, además de canales de contacto, información de productos y funcionalidades de la Oficina virtual 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 en los que un cliente tenga dificultades para expresarse en inglés. Además, el programa *Carefree Scheme*, 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.

Las empresas norteamericanas CMP y NYSEG disponen de un servicio especial de comunicación para personas con discapacidad auditiva, llamado *Telecommunication Device for the Deaf (TDD/TYY)*, con objeto de facilitar la comunicación a través de mensajes escritos. Además, NYSEG dispone de facturas impresas especiales para aquellos clientes con dificultades visuales así como la posibilidad de acudir a "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. CMP y RG&E ponen también 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

Tanto la web corporativa, como las de las empresas del Grupo Iberdrola, ponen a disposición de los consumidores recomendaciones e información acerca de los aspectos más relevantes relacionados con un uso seguro de la electricidad, así como pautas a seguir en caso de accidente eléctrico. Además 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. También colabora con asociaciones de consumidores o colectivos especiales con el objetivo de contribuir a la 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.

En Reino Unido, ScottishPower ha mantenido su programa *PowerWise* sobre seguridad eléctrica dirigida a padres, profesores y alumnos con 38.682 visitas durante 2015. Además ha continuado con sus extensas campañas de promoción de la seguridad eléctrica desarrollando programas como las visitas de niños al *DangerPoint* en el Norte de Gales y el *The Risk Factory* en Edimburgo con un total de 12.228 visitas. Además 4.400 menores acudieron al evento de seguridad *Crucial Crew*, 189.000 al *Royal Highland Show*, 85.000 al *Cheshire Show* y 56.000 al *Anglesey Show*, dedicados especialmente a agricultores y sus familias.

En Estados Unidos se facilita información y recomendaciones de actuación en casos de emergencia, tales como condiciones climáticas adversas, intoxicaciones o riesgos para la salud, así como consejos de seguridad en caso de tormentas o apagones que provoquen la caída de líneas u otros equipos. Además, CMP ha puesto en marcha la campaña de formación *Outreach Campaign* dirigida a grupos de riesgo, tales como escolares, contratistas o personal de emergencia.

En Brasil, Elektro facilita esta información en la factura, en la web y en las esperas de las llamadas de atención al cliente, con la intención de llegar a la totalidad de los consumidores. A lo largo del año, en las participadas Coelba, Cosern y Celpe, se han realizado programas que persiguen alcanzar un mejor uso de la electricidad como, por ejemplo, la *Semana Nacional de Segurança com Energia Elétrica*, las jornadas de formación para electricistas de baja tensión, el *Projeto Energia com Cidadania*, los proyectos en los colegios, etc. En Celpe, en el *Espaço Celpe*, se realizan servicios comerciales y de orientación en el uso seguro de la electricidad. En Coelba, se han llevado a cabo campañas de publicidad en los medios sobre esta materia, así como actuaciones educativas.

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	12	✓
G4-2	Principales impactos, riesgos y oportunidades	15	✓
2. Perfil de la organización *			
G4-3	Nombre	19	✓
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	19	✓
G4-5	Sede social	20	✓
G4-6	Países en los que se desarrollan actividades relevantes	20	✓
G4-7	Régimen de propiedad y forma jurídica	20	✓
G4-8	Mercados servidos	20	✓
G4-9	Principales magnitudes	21	✓

Parte I. Contenidos básicos generales

	Descripción	Página	Verificación externa
G4-10*	Plantilla de empleados	24	✓
G4-11*	Empleados cubiertos por convenios colectivos	24	✓
G4-12	Descripción de la cadena de suministro	25	✓
G4-13	Cambios significativos durante el ejercicio	29	✓
G4-14	Principio de precaución	30	✓
G4-15	Principios o iniciativas externas que la organización suscribe o adopta	30	✓
G4-16	Principales asociaciones a las que se pertenece	32	✓
EU1*	Potencia instalada	34	✓
EU2*	Producción de energía	35	✓
EU3*	Usuarios y productores de electricidad	35	✓
EU4*	Líneas de transporte y distribución	36	✓
EU5*	Cuotas de emisión de CO ₂ o cuotas equivalentes	36	✓

3. Aspectos materiales y su cobertura

G4-17	Entidades incluidas en la consolidación financiera y en el perímetro del presente informe	38	✓
G4-18	Definición del contenido y alcance del informe y de la aplicación de los principios GRI	43	✓
G4-19	Aspectos materiales identificados	43	✓
G4-20	Cobertura dentro de la organización	43	✓

Parte I. Contenidos básicos generales

	Descripción	Página	Verificación externa
G4-21	Cobertura fuera de la organización	43	✓
G4-22	Reformulación de información facilitada en informes anteriores	46	✓
G4-23	Cambios significativos en la cobertura o alcance del informe	46	✓

4. Participación de los Grupos de interés

G4-24	Grupos de interés vinculados con la organización	48	✓
G4-25	Base para la selección de los Grupos de interés	48	✓
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.	48	✓
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los Grupos de interés.	50	✓

5. Perfil del informe

G4-28	Periodo cubierto por el informe	53	✓
G4-29	Fecha del informe anterior	53	✓
G4-30	Ciclo de presentación del informe	53	✓
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al informe	53	✓
G4-32	Índice GRI en relación a la opción "de conformidad" elegida	53	✓
G4-33	Verificación externa del informe	53	✓

6. Gobierno

G4-34	Estructura de gobierno	55	✓
-------	------------------------	----	---

Parte I. Contenidos básicos generales

	Descripción	Página	Verificación externa
G4-35	Delegación de autoridad del máximo órgano de gobierno a directivos y otros empleados	58	✓
G4-36	Cargos ejecutivos o con responsabilidad económica, social y ambiental	58	✓
G4-37	Procesos de consulta entre los Grupos de interés y el Consejo de Administración.	58	✓
G4-38	Composición del máximo órgano de gobierno	60	✓
G4-39	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo, y las razones para ello.	60	✓
G4-40	Selección y nombramiento de los miembros del máximo órgano de gobierno	61	✓
G4-41	Procedimientos para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	62	✓
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.	63	✓
G4-43	Conocimiento del máximo órgano de gobierno sobre aspectos económicos, ambientales y sociales.	64	✓
G4-44	Desempeño del máximo órgano de gobierno	65	✓
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.	65	✓
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.	66	✓
G4-47	Frecuencia de supervisión del máximo órgano de gobierno de los impactos, riesgos y oportunidades en los aspectos económicos, ambientales y sociales.	66	✓
G4-48	Máximo órgano responsable de la revisión y aprobación del informe	66	✓
G4-49	Procedimiento para comunicar asuntos de crucial interés al máximo órgano de gobierno	66	✓
G4-50	Asuntos de crucial interés comunicados al máximo órgano de gobierno	66	✓
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.	67	✓

Parte I. Contenidos básicos generales

	Descripción	Página	Verificación externa
G4-52	Procedimiento para determinar las retribuciones del máximo órgano de gobierno y la alta dirección, indicando si se recurre a consultores independientes.	68	✓
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.	68	✓
G4-54	Relación entre remuneraciones en la organización	69	✓
G4-55	Incremento en las remuneraciones en la organización	69	✓

7. Ética e integridad

G4-56	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de comportamiento tales como códigos de conducta y códigos éticos.	71	✓
G4-57	Procedimientos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita.	72	✓
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.	72	✓

Parte II. Contenidos básicos específicos				
Enfoque de gestión general, aplicable a todos los aspectos del presente informe.		75		✓
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	79		✓
Presencia en el mercado	G4-EC5 y G4-EC6	84		✓
Impactos económicos indirectos	G4-EC7 y G4-EC8	85		✓
Prácticas de aprovisionamiento	G4-EC9	88		✓
Aspectos específicos del suplemento sectorial de la guía GRI-G4 para el sector eléctrico				
Disponibilidad y fiabilidad	EU10	89		✓
Eficiencia del sistema	EU11 y EU12	89		✓
Gestión de la demanda	Sin indicadores específicos	93		✓
Investigación y desarrollo	Sin indicadores específicos	94		✓
Desmantelamiento de centrales nucleares	Sin indicadores específicos	97		✓
Aspectos específicos del Grupo Iberdrola				
Costes del suministro		97		✓
Bonos Verdes		99		✓

Parte II. Contenidos básicos específicos

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		101		✓
Aspectos de la guía GRI-G4				
Materiales *	G4-EN1 y G4-EN2	103		✓
Energía	De G4-EN3 a G4-EN7	106		✓
Agua *	De G4-EN8 a G4-EN10	114		✓
Biodiversidad *	De G4-EN11 a G4-EN14, EU13	118		✓
Emisiones *	De G4-EN15 a G4-EN21	127		✓
Effluentes y residuos *	De G4-EN22 a G4-EN26	135		✓
Productos y servicios	G4-EN27 y G4-EN28	141		✓
Cumplimiento normativo	G4-EN29	141		✓
Transporte de personas y productos	G4-EN30	142		✓
General. Gastos e inversiones	G4-EN31	142		✓
Evaluación ambiental de proveedores	G4-EN32 y G4-EN33	144		✓
Procedimientos de reclamación ambiental	G4-EN34	145		✓

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		147		✓
Aspectos de la guía GRI-G4				
Empleo *	De G4-LA 1 a G4-LA3 EU15, EU17 y EU18	148		✓
Relaciones entre los trabajadores y la dirección	G4-LA4	148		✓
Seguridad y salud ocupacional *	De G4-LA5 a G4-LA8	153		✓
Formación y educación	De G4-LA9 a G4-LA11	159		✓
Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	163		✓
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	G4-LA13	163		✓
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	G4-LA14 y G4-LA15	167		✓
Procedimientos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	167		✓
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		168		✓
Aspectos de la guía GRI-G4				
Inversiones	G4-HR1 y G4-HR2	169		✓
No discriminación	G4-HR3	170		✓
Libertad de asociación y negociación colectiva*	G4-HR4	170		✓
Trabajo infantil	G4-HR5	170		✓
Trabajo forzoso	G4-HR6	170		✓
Prácticas de seguridad	G4-HR7	171		✓
Derechos de la población indígena	G4-HR8	173		✓

Evaluación de impacto en derechos humanos	G4-HR9	174	✓
Evaluación de derechos humanos en proveedores	G4-HR10 y G4-HR11	174	✓
Procedimientos de reclamación en materia de derechos humanos	G4-HR12	175	✓
Aspectos específicos del Grupo Iberdrola			
Iberdrola y el Pacto Mundial		175	✓
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	176	✓
Lucha contra la corrupción	De G4-SO3 a G4-SO5	181	✓
Políticas públicas	G4-SO6	185	✓
Prácticas de competencia desleal	G4-SO7	187	✓
Cumplimiento normativo	G4-SO8	189	✓
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO9 y G4-SO10	191	✓
Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-SO11	193	✓
Aspectos específicos del suplemento sectorial de la guía GRI-G4 para el sector eléctrico			
Planificación y respuesta ante desastres y emergencias	Sin indicadores específicos	194	✓
Aspectos específicos del Grupo Iberdrola			
Contribución de Iberdrola a la comunidad		195	✓

Responsabilidad sobre el producto				
Aspectos materiales	Información sobre el enfoque de gestión y los indicadores correspondientes que se indican	Página	Omisiones	Verificación externa
Enfoque de gestión específico de responsabilidad sobre el producto		205		✓
Aspectos de la guía GRI-G4				
Salud y seguridad del cliente *	G4-PR1 y G4-PR2 EU25	206		✓
Etiquetado de los productos y servicios	De G4-PR3 a G4-PR5	209		✓
Comunicaciones de marketing	G4-PR6 y G4-PR7	211		✓
Privacidad del cliente	G4-PR8	212		✓
Cumplimiento normativo	G4-PR9	213		✓
Aspectos específicos del suplemento sectorial de la guía GRI-G4 para el sector eléctrico				
Acceso a la electricidad	De EU26 a EU30	214		✓
Acceso a una información adecuada	Sin indicadores específicos	220		✓

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 (el “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 del Bono Verde 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 se intercambió por otros bonos con vencimientos a corto plazo que habían sido emitidos en 2005 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, lo que implicó la definición de aquellos proyectos “elegibles” y la selección de los criterios sociales y medioambientales a cumplir por los mismos. Asimismo correspondió a Vigeo emitir la opinión independiente de un tercero acerca del Bono Verde, incluyendo una valoración sobre el emisor tanto en lo que a sus objetivos medioambientales se refería, 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 describieron en la “*Second Party Opinion*”, disponible en https://www.iberdrola.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
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 cubriría aproximadamente el 50 % del valor nominal de los Bonos a intercambiar, que fueron intercambiados y amortizados. Asimismo, 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 2015 (GWH)	CO ₂ evitado ⁷² (t)
Eólica onshore	1.002	1.971	489.178

⁷² 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 2015 edition de la Agencia Internacional de la Energía. Factores del 2013 y Observatorio de la Energía 2015 para España.

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 2015, adjunto a este informe.

Hemos sido requeridos por la Dirección de IBERDROLA para realizar una revisión de los indicadores de las toneladas de CO2 evitadas, 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 https://www.iberdrola.es/webibd/gc/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). 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.

KPMG aplica la norma ISQC1 (*International Standard on Quality Control 1*) y de conformidad con la misma mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación con el cumplimiento de los requerimientos éticos, estándares profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y otros requerimientos éticos *del Code of Ethics for Professional Accountants* emitido por el *International Ethics Standards Board for Accountants*, el cual está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

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, como.

- 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.
- 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, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.

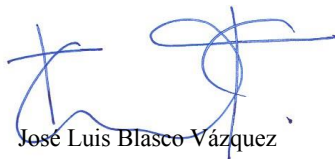
Los procedimientos llevados a cabo en un encargo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y tiempo empleado, siendo menos extensos que los de un encargo de aseguramiento razonable. Consecuentemente, el nivel de aseguramiento obtenido en un trabajo de revisión limitada es inferior al de uno de aseguramiento razonable. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Conclusión

Nuestra conclusión se basa, y está sujeta a los aspectos indicados en este Informe de Revisión Independiente. Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones.

En base a los procedimientos realizados y a la evidencia obtenida, tal y como se describe anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información descrita en los indicadores ambientales relativos a las toneladas de CO2 evitadas 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 2015, no haya sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 4.0, 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” 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, lo cual ha incluido nuestra revisión sobre la fiabilidad en la obtención de los datos y sobre la adecuación de la información presentada, libre de desviaciones y omisiones significativas.

KPMG Asesores, S.L.



José Luis Blasco Vázquez

18 de febrero de 2016

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.

De acuerdo con nuestra carta de encargo, hemos revisado 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 2015 (en adelante, “el Informe”). La información revisada se circunscribe al contenido del Anexo 1 Índice de contenidos GRI del 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 y el Suplemento Sectorial del Sector Eléctrico 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, incluyendo la identificación de los grupos de interés y de los asuntos materiales; 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 este informe, referido exclusivamente a la información correspondiente al ejercicio 2015. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de conformidad con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) y 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.

KPMG aplica la norma ISQC1 (International Standard on Quality Control 1) y de conformidad con la misma mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación con el cumplimiento de los requerimientos éticos, estándares profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y otros requerimientos éticos del Code of Ethics for Professional Accountants emitido por el International Ethics Standards Board for Accountants, el cual está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

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.

Nuestro trabajo de revisión limitada se ha llevado a cabo mediante entrevistas con la Dirección y las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y la aplicación de procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias, como:

- La comprobación de los procesos que dispone IBERDROLA para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.

- La comprobación, a través de entrevistas con empleados relevantes, tanto a nivel de grupo como a nivel de las unidades de negocio seleccionadas, en cuanto a la existencia de una estrategia y políticas de sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa para atender a los asuntos materiales, y su implantación a todos los niveles de IBERDROLA.
- La evaluación a través de entrevistas de la consistencia de la descripción sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad de IBERDROLA.
- El análisis de riesgos, incluyendo búsqueda en medios para identificar asuntos materiales durante el ejercicio cubierto por el Informe.
- La revisión de la consistencia de la información que responde a los Contenidos Básicos Generales con los sistemas o documentación interna.
- El 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.
- La 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.
- La 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.
- El 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.

Los procedimientos llevados a cabo en un encargo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y tiempo empleado, siendo menos extensos que los de un encargo de aseguramiento razonable. Consecuentemente, el nivel de aseguramiento obtenido en un trabajo de revisión limitada es inferior al de uno de aseguramiento razonable. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Nuestra conclusión se basa, y está sujeta a los aspectos indicados en este Informe de Revisión Independiente. Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones.

En base a los procedimientos realizados y a la evidencia obtenida, tal y como se describe anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Sostenibilidad de IBERDROLA S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2015 no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y el suplemento sectorial del sector eléctrico de Global Reporting Initiative versión 4.0 según lo detallado en el punto G4-32 del Informe, que incluye la fiabilidad en la obtención de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas. 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 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

Durante 2015, IBERDROLA ha aprobado su Política de relaciones con los Grupos de interés poniendo de manifiesto su compromiso de impulsar un marco de relaciones que favorezca la incorporación de los Grupos de interés en los negocios y actividades del Grupo, a través de un instrumento de coordinación eficaz que permita construir relaciones de confianza de forma continuada. Esta Política corporativa enmarca la adopción del programa de implantación de la norma AA 1000 APS que durante 2015 se ha desarrollado en todos los negocios, fomentando la participación de los diferentes subgrupos de interés, a todos los niveles. En este sentido, y en relación con el principio de inclusividad, se recomienda, de conformidad con lo establecido en la Política de relaciones con los Grupos de interés, que IBERDROLA revise anualmente y de manera sistemática, siguiendo los procesos establecidos, tanto las categorías y subcategorías de Grupos de interés que se hayan identificado como relevantes para su gestión, como los procesos y canales de participación, formalizando esta revisión a través de la presentación del “Informe AA 1000 APS” al Comité Corporativo de Responsabilidad Social Corporativa y Reputación.

En cuanto al principio de RELEVANCIA

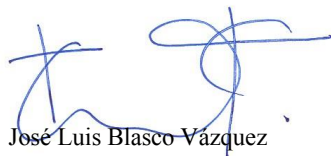
Asimismo, la propia Política de relaciones con los Grupos de interés, que formaliza y enmarca la implantación efectiva de los procesos de participación y diálogo, tanto a nivel corporativo como a nivel de los negocios, también señala los asuntos de su actividad empresarial que son considerados como relevantes a nivel global. Además durante 2015 se han identificado y priorizado a todos los niveles y en todos los negocios, los asuntos relevantes para los diferentes subgrupos identificados. Se recomienda a IBERDROLA que siga trabajando en la efectiva evaluación de los resultados obtenidos, a través de los diferentes canales y medios de participación, así como a través de otros análisis, adoptando los elementos de mejora que resulten adecuados para asegurar que los asuntos relevantes son conocidos e informados a todos los niveles de la organización.

En cuanto al principio de RESPUESTA

la Política de relaciones con los grupos de Interés aprobada en 2015, también ha formalizado las responsabilidades de IBERDROLA en la adopción de planes de actuación que permitan mejorar la relación de la Sociedad con sus Grupos de interés y dar respuesta a sus inquietudes; estas respuestas se articulan tanto en los planes de responsabilidad corporativa como en los propios planes de negocio y en los de gestión de las relaciones a nivel de instalación, teniendo en cuenta las características específicas de los diferentes grupos de interés y el ámbito geográfico en el que operan. En relación con este principio, se recomienda a IBERDROLA seguir trabajando para asegurar que los planes y programas son seguidos y evaluados a todos los niveles, que sus resultados son medibles y se comunican periódicamente a los diferentes grupos de interés.

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe de Revisión Independiente se ha preparado para IBERDROLA en relación con su Informe de Sostenibilidad 2015 y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

KPMG Asesores, S.L.



José Luis Blasco Vázquez

18 de febrero de 2016





IBERDROLA