

Informe de

sostenibilidad

/ 2017

Informe de sostenibilidad / 2017



Reputación corporativa y reconocimientos en índices y evaluaciones externas

	Índice u organizaciones	Rating o situación
	Dow Jones Sustainability World Index 2017	91 puntos. Elegida en sector utilities. Seleccionada en todas las ediciones
	Global 100	Iberdrola seleccionada
	FTSE 4Good	Primera utility con activos nucleares seleccionada en el índice desde hace 7 años
	CDP Climate Change	A
	CDP Supply-Chain	A-List, máxima categoría
	Global Roundtable on Climate Change	Iberdrola entre las promotoras
	MSCI Global Sustainability Index Series	Iberdrola seleccionada AAA
	Euronext Vigeo Eiris índices: World 120, Eurozone 120 y Europe 120	Iberdrola seleccionada
	Sustainability Yearbook 2017	Clasificado como Gold Class en el sector electricidad
	Newsweek Green Rankings 2017	Iberdrola quinta utility del mundo
	MERCO 2017	Empresa líder en España del sector utilities: electricidad, gas y agua
	ET Global 800 ET Europe 300	Iberdrola seleccionada
	Ranking 2018 World's Most Ethical Companies, elaborado por el Instituto Ethisphere	Única entidad española incluida. Seleccionada por quinto año consecutivo como una de las compañías más éticas del mundo
	Fortune Global 500	Iberdrola seleccionada
	Stoxx ESG Leaders/Eurostoxx Sustainability 40	Iberdrola seleccionada
	InfluenceMap	Iberdrola como una de las 25 mejores empresas calificadas
	Bloomberg Gender-Equality Index	Seleccionada en 2018. Única utility española entre cuatro utilities a nivel mundial
	Oecom research	Iberdrola clasificada como Prime
	Carbonclear	Clasificada como primera utility en el Informe del estado del reporting de sostenibilidad 2017

Índice general

Introducción 6**Carta del presidente** 8**Contribución de Iberdrola a los Objetivos de Desarrollo Sostenible** 12**Índice de contenidos GRI** 20**Parte I.****Contenidos generales** 28

- Enfoque de gestión general 29
- 1. Perfil de la organización 32
- 2. Estrategia 54
- 3. Ética e integridad 60
- 4. Gobierno 64
- 5. Participación de los Grupos de interés 82
- 6. Prácticas para la elaboración de informes 88

Parte II.**Contenidos temáticos** 98

- A. Dimensión económica 100
- B. Dimensión ambiental 136
- C. Dimensión social 178

Anexos 256

Anexo 1

Índice de contenidos en relación con los Principios del Pacto Mundial 257

Anexo 2

Informe de retornos de la financiación verde 260

Informe de verificación externa independiente de la financiación verde 274

Anexo 3

Información complementaria 277

Anexo 4

Informe de verificación externa independiente del Informe de sostenibilidad 337

Introducción

En el año 2004 Iberdrola elaboró su primer *Informe de sostenibilidad* adoptando así las mejores prácticas en reporting y transparencia. Desde entonces, la compañía se ha constituido en un referente mundial por su defensa de un modelo de crecimiento sostenible y respetuoso con el medio ambiente. Dando continuidad a su compromiso, Iberdrola presenta un año más su *Informe de sostenibilidad*, en este caso el correspondiente al ejercicio 2017, aprobado por su Consejo de Administración en la reunión de 20 de febrero de 2018, previo informe de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa de dicho Consejo de Administración.

Este informe se ha preparado siguiendo los requerimientos de información y recomendaciones tanto del *Conjunto consolidado de Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad 2016* como del *Suplemento para las empresas del sector eléctrico*, ambos de *Global Reporting Initiative (GRI)*.

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 2017, de acuerdo con los compromisos asumidos en sus políticas corporativas, entre las que destacan la *Política general de responsabilidad social corporativa* y la *Política de relaciones con los Grupos de interés*.

El lector del *Informe de sostenibilidad 2017* dispone también del *Informe anual de gobierno corporativo 2017* y del *Informe financiero anual 2017*, así como del *Informe integrado. Febrero 2018*, todos ellos accesibles en el apartado “Informes anuales” de la web corporativa, que contienen información adicional de utilidad para una mayor comprensión del desempeño de Iberdrola en el ejercicio y de sus perspectivas de futuro.

Finalmente, continuando con nuestro compromiso con la transparencia, a lo largo del presente informe se han incluido enlaces directos tanto a la página web corporativa (www.iberdrola.com) como a otras páginas del grupo, así como a los documentos oficiales publicados en las mismas en formato PDF, con el fin de facilitar al lector la consulta directa de dicha información, toda ella pública y accesible a través de las citadas páginas web. Para abrir los enlaces del Informe, puede pinchar directamente con el botón izquierdo de su ratón en los textos que encontrará identificados con el siguiente formato: ejemplo de enlace.

Notas:

- En este informe se denomina “Iberdrola, la “Sociedad” o la “compañía”, a la sociedad Iberdrola, S.A., empresa matriz del grupo Iberdrola.
- Asimismo, se denomina “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.
- El perímetro del informe se encuentra descrito en el apartado 102-45 del presente documento. Asimismo, los datos de 2016 han sido recalculados respecto a los reportados en el *Informe de sostenibilidad 2016* de acuerdo a lo establecido en los apartados 102-48 y 102-49.
- 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 (,).

Carta del presidente

En 2017 hemos reafirmado nuestra apuesta por la sostenibilidad, lo que implica optimizar de manera equilibrada los resultados económicos, la protección del medio ambiente y el compromiso con la sociedad.

Ignacio S. Galán
Presidente del Consejo de Administración y consejero delegado de Iberdrola, S.A.
© Jordi Socías



Un año más, durante el ejercicio 2017, Iberdrola ha alcanzado uno de los principales objetivos que nos singulariza como empresa líder en el campo de la energía. Y lo hemos conseguido reafirmando nuestra apuesta por la sostenibilidad, lo que implica optimizar de manera equilibrada los resultados económicos, la protección del medio ambiente y el compromiso firme con la sociedad en los países en los que Iberdrola desarrolla su actividad.

En el presente informe se recopilan todos los datos relevantes sobre ese desempeño de la compañía de manera detallada y transparente siguiendo las directrices de la Global Reporting Initiative (GRI). Ello permite constatar cómo el equipo humano de Iberdrola ha trabajado para seguir dando respuesta a los principales retos energéticos a los que nos enfrentamos en esta nuestra sociedad global, compleja, en constante evolución, nunca inmóvil y siempre urgiéndonos a dar lo mejor de nosotros mismos.

El pasado ejercicio hemos completado una importante operación corporativa, cuyo fruto es un nuevo gigante energético en Brasil: Neoenergía, que cuenta con 13,4 millones de puntos de suministro, con presencia en 13 estados brasileños y con una red de distribución que se extiende por 585.000 kilómetros, proporcionando así un valioso servicio a una población de 34 millones de personas.

Además, hemos puesto en marcha el parque eólico marino de Wikinger en el mar Báltico alemán que, con sus 350 MW de potencia, es capaz de suministrar energía limpia a unos 350.000 hogares. Se trata de una actuación de nuevo en la línea de nuestro compromiso con un mundo limpio y sostenible, una instalación que confirma nuestro liderazgo en energías renovables e innovación tecnológica, así como nuestra decidida apuesta por la energía eólica marina, que estamos desarrollando también en otros países como el Reino Unido, Francia y Estados Unidos.

En España, en un año caracterizado por las condiciones extremas de bajo recurso hidroeléctrico, hemos registrado importantes avances en la actividad comercial y hemos superado los 10 millones de contadores inteligentes instalados en el marco de nuestro proyecto STAR, la iniciativa con la que Iberdrola está llevando a cabo una profunda transformación tecnológica en el campo de las redes inteligentes. Es un logro del que nos sentimos muy orgullosos, en tanto nos permite armonizar nuestra apuesta por la tecnología más puntera con la mejora de la vida cotidiana de las personas.

En este mismo contexto, otro hito alcanzado ha sido la finalización de la línea de interconexión submarina de alta tensión en corriente continua Western Link, en el Reino Unido, que permite, a lo largo de cerca de 900 kilómetros, el transporte de energía limpia entre Escocia, Inglaterra y Gales y tiene capacidad para abastecer la demanda de más de cuatro millones de hogares cada año.

Referentes en la lucha contra el cambio climático

En Iberdrola ya vimos con claridad hace casi dos décadas la necesidad de hacer frente al calentamiento global. En consecuencia, decidimos apostar de forma pionera por las energías limpias y por la sostenibilidad, por cuidar el planeta, en suma, lo que nos ha llevado a ser referentes internacionales en la lucha contra el cambio climático. Otro motivo de orgullo que nos satisface reseñar.

Esta posición quedó ratificada en 2017 con nuestra presencia activa en la Cumbre del Clima de Bonn, donde se puso de manifiesto que es el momento de pasar de las palabras a los hechos para avanzar en la transición energética hacia un modelo sostenible, seguro y competitivo que sustituya la producción con fuentes contaminantes por energías limpias, e intensifique la electrificación de la economía mundial. Solo así, apoyando las causas que generan vida y no aquellas que la degradan, haciendo compatible el crecimiento económico y la protección del medio ambiente, será posible la prosperidad de todos.

El tiempo ha demostrado que la visión que hace años nos hizo emprender este camino fue arriesgada, pero oportuna, vanguardista y a todas luces acertada, y que la lucha contra el cambio climático no es solo un imperativo moral, sino también una gran oportunidad de crecimiento y generación de riqueza y empleo. Hemos demostrado que la defensa de estos valores siempre vale la pena. Porque la tierra no es aquello que heredamos, sino aquello que, tomándolo prestado, dejaremos en herencia a nuestros hijos. Por ello, las empresas que transformen su modelo de negocio para mitigar su impacto serán cada vez más las preferidas por los inversores. Iberdrola

cuenta entre sus accionistas con numerosos fondos de inversión sostenible. Además, es uno de los mayores emisores privados de bonos verdes del mundo –habiendo realizado en solo tres años emisiones por valor de 6.700 millones de euros– y ha cerrado recientemente la operación de crédito sostenible más grande firmada hasta el momento a nivel global, por un importe de 5.300 millones de euros.

Resultados en línea con lo previsto

2017 ha sido un ejercicio complejo por los diversos impactos extraordinarios registrados, pero los resultados han seguido la línea esperada de crecimiento.

El desempeño de la compañía se ha visto impulsado fundamentalmente por el efecto positivo de la consolidación del negocio de Neenergía en Brasil y de la buena evolución de Avangrid en Estados Unidos, así como por el impacto de la reforma fiscal aprobada en este país, lo cual ha permitido la realización de diversas operaciones de saneamiento que fortalecen a la empresa y nos hacen encarar el futuro con optimismo.

Iberdrola ha invertido cerca de 5.900 millones de euros en 2017, lo que supone un incremento del 38 % con respecto al año anterior, y ha aumentado un 3,7 % el beneficio neto, hasta los 2.804 millones de euros, sentando las bases para el crecimiento futuro.

Estos resultados permiten, además, reforzar nuestro compromiso con la retribución al accionista elevando su remuneración en línea con los resultados hasta los 0,323 euros por acción.

Incrementando el dividendo social

Iberdrola ha seguido fiel a sus valores y a sus principios, poniendo un énfasis especial en crear empleo y riqueza, proteger el entorno, atender a los colectivos más vulnerables y, en definitiva, estar cerca de las personas que más lo necesitan.

La compañía ha seguido incrementando así su compromiso con la sociedad, consagrado en los Estatutos bajo el concepto de dividendo social, un concepto que engloba todas las actuaciones orientadas a la creación de valor sostenible para todos sus Grupos de interés: accionistas, clientes, empleados, proveedores y sociedad en general.

Iberdrola ha apostado de nuevo por **el mantenimiento y la creación de empleo estable y de calidad**. El pasado año se han realizado 4.000¹ nuevas contrataciones, además de las cerca de 6.000 personas incorporadas al grupo tras la consolidación de los negocios en Brasil. Y hemos llevado a cabo un esfuerzo importante para seguir impulsando el desarrollo profesional y la formación de nuestro equipo, con cerca de 2.300 promociones internas y más de un millón y medio de horas de formación. De hecho, impartimos cuatro veces más horas de formación por empleado al año que la media de las empresas europeas².

Hoy, además de nuestros 34.000 empleados en todo el mundo, damos empleo a otros 350.000² de manera indirecta e inducida.

Bloomberg nos ha incluido en su índice Gender-Equality Index por nuestra irrenunciable e inequívoca implicación con la igualdad, siendo la única energética española que forma parte de él.

Hemos continuado promoviendo la capacitación y empleabilidad de los jóvenes, incorporando a la empresa en 2017 a cerca de 900 becarios, además de que 750 jóvenes realizan estudios de máster y postgrado en prestigiosas universidades internacionales gracias al apoyo de Iberdrola.

Con estas iniciativas apostamos por la educación, el talento y el espíritu emprendedor de quienes serán nuestros líderes en un futuro no muy lejano.

Por otro lado, también debemos recordar que hemos reforzado nuestra **contribución a la creación de valor y al desarrollo económico de la sociedad**. Por cada euro de beneficio que obtenemos, generamos más de 10 euros en el PIB de los países en los que operamos². Nuestros cerca de 600.000 accionistas acumulan una rentabilidad total del 28,6 % en los últimos tres años, muy superior a la del Eurostoxx

¹ 4.100 nuevas incorporaciones, incluyendo 900 becarios.

² Estudio de PwC "Impacto económico, social y ambiental de Iberdrola en el mundo" (basado en datos de 2016).

Utilities (14,3 %) y el Ibex-35 (8,9 %); hemos realizado compras a 22.000 proveedores por cerca de 8.700 millones de euros en 2017, facilitando a muchos de ellos su apertura a nuevos mercados; y la contribución fiscal que genera la actividad del grupo en todo el mundo ha ascendido a cerca de 14.000 millones de euros³.

El **cuidado de nuestro entorno, la protección del medio ambiente y el compromiso con el desarrollo sostenible** han sido otros de los valores diferenciadores de nuestro desempeño, y han marcado las pautas de actuación a lo largo del pasado año. Así, hemos incrementado nuestra capacidad instalada libre de emisiones hasta superar los 32.000 MW, un 67 % del total. Ello nos ha permitido evitar la emisión de 63 millones de toneladas de CO₂ en los últimos tres años. Además, en 2017 hemos invertido cerca de 250 millones de euros en innovación para el desarrollo de nuevas tecnologías de generación limpia, el aumento de la eficiencia y el desarrollo de novedosos servicios a nuestros clientes, consolidándonos como una de las cuatro compañías eléctricas del mundo que más invierten en I+D+i².

Todo este compromiso con la sostenibilidad nos ha llevado, un ejercicio más, a seguir a la cabeza de prestigiosos índices como el FTSE4Good, el CDP Climate Change o el Dow Jones de Sostenibilidad, siendo la única eléctrica europea incluida en sus 18 ediciones.

Dentro de nuestro dividendo social, también hemos seguido **ayudando a aquellos que más lo necesitan**, porque estamos convencidos de que todos somos responsables del bien común, lo que nos lleva al deseo de prosperar dentro del marco de la solidaridad y del bienestar colectivo. Así, hemos continuado impulsando el Programa *Electricidad para todos* para extender el acceso a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos en países emergentes y en vías de desarrollo. Desde su lanzamiento en 2014, hemos contribuido a que cerca de 4 millones de personas tengan electricidad en distintos países de Latinoamérica y África.

Además, a través de nuestras fundaciones en los países en los que estamos presentes, hemos desarrollado otros numerosos programas en áreas como la formación, la cooperación y la solidaridad, el arte y la cultura o la conservación de la biodiversidad, reforzando así nuestro compromiso con la sociedad. Crecer, innovar, progresar, son palabras que deben ir unidas a otras como colaboración, comunidad, cuidado, diálogo o protección.

Nueva etapa de crecimiento

En los próximos años vamos a realizar un importante esfuerzo para impulsar nuestro modelo de negocio, con más inversiones en energías renovables, en las redes y el almacenamiento necesarios para integrarlas y en nuevas y más innovadoras soluciones para nuestros clientes. A ello destinaremos más de 32.000 millones de euros hasta el año 2022, lo que nos permitirá incrementar nuestros resultados hasta superar los 3.500 millones de euros de beneficio y reforzar nuestra posición como la empresa eléctrica del futuro, firmemente comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, que tenemos plenamente incorporados a nuestra estrategia empresarial.

Los pilares fundamentales de nuestro desarrollo futuro estarán asentados en el crecimiento rentable, la excelencia operativa y los nuevos avances e innovación en los procesos de digitalización, teniendo en todo momento al cliente en el centro de nuestra estrategia y de todas nuestras actuaciones.

Estas perspectivas ponen de manifiesto, una vez más, que la lucha contra el cambio climático es plenamente compatible con un modelo de negocio rentable, que crea empleo, riqueza y prosperidad en su entorno. Más aún. No solo compatible sino imprescindible, pues en Iberdrola estamos convencidos de que la vida es de quien construye, de quien apuntalando el pasado y el presente sienta las bases para un futuro cuyo objetivo es y será siempre aportar soluciones y descartar los imposibles.

Ignacio S. Galán, Presidente de Iberdrola

³ Contribución fiscal directa, indirecta e inducida, según el estudio de PwC "Impacto económico, social y ambiental de Iberdrola en el mundo" (basado en datos de 2016).

Contribución de Iberdrola a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



En septiembre de 2015, los Estados Miembros de Naciones Unidas adoptaron los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (en adelante ODS), como parte de la Agenda 2030 del Desarrollo Sostenible. Estos objetivos están diseñados para, entre otros, poner fin a la pobreza, luchar contra la desigualdad y la injusticia, y hacer frente al cambio climático sin que nadie quede atrás para el año 2030.

El éxito de la Agenda será consecuencia de los esfuerzos de colaboración de toda la sociedad, incluidas las empresas, en su papel de promotoras de la innovación y motores del desarrollo económico y el empleo. Un liderazgo empresarial fuerte y visionario es esencial para la consecución de la transformación necesaria que requieren los ODS. Los ODS generan futuras oportunidades de negocio, reducen riesgos, aumentan el valor de la sostenibilidad empresarial, fortalecen las relaciones con los Grupos de interés, estabilizan las sociedades y mercados y utilizan un lenguaje común con un propósito compartido.

Iberdrola es consciente de que los ODS ofrecen una nueva visión que nos permite traducir las necesidades y ambiciones globales en soluciones. Son un modelo viable para el crecimiento a largo plazo y contribuirán a que las empresas desarrollen estrategias más sólidas. La integración de los ODS en los planes empresariales fortalece la identificación y gestión de riesgos materiales y costes, la creación y acceso a nuevos mercados, la innovación en los modelos de negocio haciéndolos más eficientes y alineando así la estrategia y expectativas de la empresa con sus empleados, clientes e inversores y las comunidades en las que opera.

Iberdrola ha vinculado los **ODS** a su estrategia empresarial y a su **Política de sostenibilidad**, de acuerdo al gráfico a continuación:

Política de sostenibilidad de Iberdrola: ODS incorporados en la estrategia



Iberdrola, grupo líder en el sector energético, centra sus esfuerzos en los ODS donde su contribución es más relevante: en el suministro de energía asequible y no contaminante (objetivo 7) y en la acción por el clima (objetivo 13). Este compromiso forma parte de su modelo de gobierno: la Junta de Accionistas 2017 aprobó que el plan de incentivos a largo plazo esté vinculado a la aportación al cumplimiento de estos dos Objetivos.

La siguiente tabla muestra los contenidos del presente informe en los que se puede consultar cómo la compañía contribuye a la consecución de estos dos objetivos. La asociación se ha realizado a través de la herramienta *SDG Compass*. La *Guía para la acción empresarial en los ODS* disponible en www.sdgcompass.org, desarrollada por Global Reporting Initiative (GRI), United Nations Global Compact y World Business Council for Sustainability Development.

ODS	Contenidos Estándares GRI y Suplemento sectorial del sector eléctrico	Descripción	Página
	201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	103
	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	108
	302-1	Consumo energético dentro de la organización.	145
	302-2	Consumo energético fuera de la organización.	147
	302-3	Intensidad energética.	147
	302-4	Reducción del consumo energético.	148
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.	149
	EU1	Potencia instalada, desglosada por fuente de energía.	51
	EU2	Producción de energía, desglosada por fuente de energía.	52
	EU10	Capacidad programada frente a demanda prevista de electricidad a largo plazo, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio.	124
	EU11	Rendimiento medio de las centrales térmicas de generación.	124
	EU12	Pérdidas de transporte y distribución como porcentaje del total de la energía.	124
	EU26	Población sin acceso a la electricidad en las zonas de distribución.	238
	EU27	Cortes por impago en el sector residencial.	238
	EU28	Frecuencia de los cortes de suministro eléctrico.	239
	EU29	Duración media de los cortes de suministro eléctrico.	239
	EU30	Disponibilidad media de las centrales.	240
	EU-DMA	Programas, incluyendo los realizados en asociación con el gobierno, para mejorar o mantener el acceso a la electricidad y los servicios de apoyo a los clientes.	236
	EU-DMA	Prácticas para gestionar los idiomas, la baja alfabetización cultural y barreras relacionadas con la discapacidad, para acceder y utilizar de forma segura los servicios de electricidad y de atención al cliente.	241
	EU-DMA	Enfoque de gestión para asegurar la fiabilidad y la disponibilidad de la electricidad a corto y largo plazo.	122
EU-DMA	Programas de gestión de la demanda, incluyendo programas residenciales, comerciales, institucionales e industriales.	125	
EU-DMA	Actividades de investigación y desarrollo y gastos dirigidos a proporcionar electricidad fiable, y promover el desarrollo sostenible.	127	

ODS	Contenidos Estándares GRI y Suplemento sectorial del sector eléctrico	Descripción	Página
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	103
	302-1	Consumo energético dentro de la organización.	145
	302-2	Consumo energético fuera de la organización.	147
	302-3	Intensidad energética.	147
	302-4	Reducción del consumo energético.	148
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.	149
	305-1	Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero (alcance 1).	164
	305-2	Emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero al producir energía (alcance 2).	165
	305-3	Otras emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero (alcance 3).	166
	305-4	Intensidad de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero.	167
	305-5	Reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero.	168
	EU-DMA	Gestión de la demanda.	125
	EU5	Cuotas de emisión de CO ₂ o cuotas equivalentes.	53
	EU11	Rendimiento medio de las centrales térmicas de generación.	124
	EU12	Pérdidas de transporte y distribución.	124

Además, la compañía contribuye directamente e indirectamente al logro del resto de los ODS.



En la siguiente tabla se recogen las principales actividades llevadas a cabo por Iberdrola durante 2017 que contribuyen a la consecución de ODS:

ODS	Resumen actividades Iberdrola 2017
 <p>1 FIN DE LA POBREZA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Iberdrola dispone de procedimientos de protección a clientes en situación de vulnerabilidad con el fin de asegurar el suministro energético a clientes económicamente desfavorecidos. En España, los acuerdos y convenios firmados con administraciones públicas y ONGs para evitar cortes en el suministro energético ya dan cobertura al 100 % de clientes en situación de vulnerabilidad. En el resto de los países donde la compañía desarrolla su actividad dispone de programas de ayuda para consumidores vulnerables.
 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El reto de Iberdrola es cero accidentes, evitando cualquier situación insegura, para lo cual cada año se establecen objetivos más ambiciosos en todas las organizaciones y países. Para cumplir la meta y tender a las mejores condiciones de seguridad en el trabajo, dispone de un Sistema Global de Seguridad y Salud Laboral, alineado con la Política de seguridad y salud laboral y con los estándares internacionales más exigentes. Además, Iberdrola es empresa asociada de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo en la campaña europea para 2016-2017: “<i>Trabajos saludables en cada edad</i>”. - VII edición de las <i>Ayudas Sociales 2017</i> convocadas por la Fundación Iberdrola España, con 31 proyectos dirigidos a colectivos vulnerables, con más de 45.000 beneficiarios, a los que se destinarán 1.088.000 euros de inversión.
 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La contribución de la compañía a este objetivo se materializa a través de la inversión de 3,7 millones de euros en el programa de becas y ayudas a la investigación para el curso 2017-2018, además de impulsar la formación corporativa, con 42 horas de formación por empleado en 2017, junto a los proyectos de voluntariado corporativo y la labor de las fundaciones. - <i>Cátedra Objetivos de Desarrollo Sostenible</i>, Universidad Politécnica de Madrid.
 <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Única energética española incluida en el Bloomberg Gender-Equality Index (GEI), por su compromiso firme y sólido con la igualdad de género, que además duplica la media de las grandes empresas españolas en cuanto a mujeres en el Consejo de Administración. - Iberdrola dispone en España de 70 medidas para materializar la conciliación de la vida laboral y personal y de una Política de igualdad de oportunidades y conciliación. - Scottish Diversity Awards: Mención a Sophie Russel, por su apoyo a las niñas por estudiar materias STEM.
 <p>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivo: mantener esa intensidad un 50 % por debajo de la media europea del sector en los próximos 5 años. - La compañía está adscrita al CEO Water Mandate de Naciones Unidas para fomentar prácticas sostenibles en el uso del agua. - Participa en CDP Water desde su primera edición. - El grupo Iberdrola se esfuerza en hacer un uso racional y sostenible del agua y afrontar los riesgos relacionados con su escasez.
 <p>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Programa <i>Electricidad para todos</i>: alcanzados 3.900.000 beneficiarios en 2017. - Líder mundial en energía eólica: 16.077 MW en 2017. - Eficiencia energética: 63 millones de toneladas de emisiones de CO₂ evitadas en los últimos tres años. - Avangrid construirá un parque eólico para Apple, entra en la eólica marina de Massachusetts y ha firmado su segundo gran contrato con Nike para suministro de energía eólica, en esta ocasión por 86 MW procedente de un parque de Texas. - Se cierra el acuerdo con SE4ALL en Nueva York en septiembre 2017. - Inicio del proyecto de eólica marina <i>East Anglia Three</i> y puesta en marcha del parque eólico marino de Wikingen en Alemania. - Co-inversión en Iluméxico con Engie: Iberdrola ha sido una de las adjudicatarias del <i>Convenio para la Electrificación Rural de México</i> con 30.000 instalaciones para 2019. En la primera convocatoria de 2017, Iluméxico ha ganado 1.200 instalaciones. - ScottishPower Renewables ya tiene 2 GW de capacidad eólica en el Reino Unido. - Pionera en Inversión Socialmente Responsable, se ha convertido en el mayor emisor corporativo de bonos verdes del mundo, de los que ya se han lanzado 8 emisiones por más de 6.000 millones de euros que se invertirán principalmente en proyectos renovables.

ODS	Resumen actividades Iberdrola 2017
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<p>El valor creado a nivel global por la estrategia y el modelo de negocio de Iberdrola a lo largo del tiempo se traduce en desarrollo económico y social:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 34.255 puestos de empleo directo. - 400.000 puestos de trabajo directos, indirectos e inducidos en todo el mundo⁴. - 7.111 millones € contribución fiscal en 2017. - 8.648 M€ en volumen de compras en 2017.
 <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Iberdrola, la <i>utility</i> española más innovadora, la segunda de Europa y la cuarta del mundo con mayor volumen de recursos destinados a I+D+i⁴. En 2017, la inversión en I+D+i fue de 246 millones de euros. - Líderes mundiales en Redes Inteligentes. Avance de los proyectos STAR en España y proyecto SMART UK en Reino Unido. - Plan de Movilidad Sostenible de Iberdrola, con más de 20 medidas. - Impulso al Programa de innovación con proveedores para impulsar la creación conjunta de empresas y facilitar el acceso a mecanismos de financiación. - Plan de Digitalización a 2020: más de 4.900 millones de euros.
 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El 90 % de la producción energética en Iberdrola se realiza utilizando fuentes locales de energía, disponibles en el propio país en el que se genera la electricidad. - Iberdrola ha sido la primera empresa del Ibex-35 que, en 2016, certificó su Junta General de Accionistas como evento sostenible, siguiendo el estándar internacional ISO 20121.
 <p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Iberdrola está plenamente comprometida frente al cambio climático. El modelo energético mundial debe descarbonizarse y la electricidad es la mejor forma para realizarlo eficientemente, a gran escala y a tiempo. La compañía se ha fijado los siguientes objetivos ambientales: reducir en un 50 % la intensidad de emisiones de CO₂ para 2030, con respecto a las correspondientes de 2007; y alcanzar el hito de ser neutra en carbono en 2050. - Iberdrola ha propuesto el cierre de todas sus centrales de carbón. - Las emisiones de CO₂ de la compañía ya son un 70 % inferiores a la media del sector eléctrico europeo (Europa continental, 2015). - La mayor planta fotovoltaica construida por Iberdrola en el mundo está en México. - Iberdrola se suma al primer observatorio en España para promover el vehículo eléctrico y la movilidad sostenible.
 <p>15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La compañía posee programas de protección de la biodiversidad en los países en los que opera. - Es miembro del Pacto por la Biodiversidad, promovido por la Fundación Biodiversidad, con el objetivo mostrar el compromiso de la compañía con la conservación del entorno y el uso sostenible de la biodiversidad. - Iberdrola obtiene el primer certificado Aenor de Huella ambiental corporativa. - Iberdrola México es galardonada con el premio a la Excelencia Ambiental por parte de PROFEPA, gracias al esfuerzo realizado con los proyectos Estero Garrapatas (Central de Ciclo Combinado Altamira III y IV) y Apoyo a Felinos (Altamira III y IV y Altamira V).
 <p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Iberdrola está adherida y/o participa en proyectos e iniciativas, tanto a nivel mundial como en los diferentes países en los que opera. - Campaña de voluntariado corporativo: Los ODS y yo. - Iberdrola renueva su apoyo al programa <i>Universo Mujer</i> del Consejo Superior de Deportes, impulsando hacia el éxito a 15 federaciones españolas. Asimismo, a través de la iniciativa <i>Mujer, Salud y Deporte</i> se celebran jornadas en varias ciudades españolas para fomentar la práctica del deporte femenino. - Alianzas con el mundo académico: la Cátedra para los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en el Centro de Innovación en Tecnologías para el Desarrollo Humano de la Universidad Politécnica de Madrid (itdUPM), es una herramienta estratégica para abordar los retos de la Agenda internacional de sostenibilidad. Esta cátedra se configura como un espacio de aprendizaje compartido y de apoyo a la implementación de los ODS en Iberdrola. - Iberdrola se une a la iniciativa juvenil de la Red Española para de Desarrollo Sostenible de la ONU – SDSN Youth.

⁴ Estudio de PwC "Impacto económico, social y ambiental de Iberdrola en el mundo" (basado en datos de 2016).

El presente *Informe de sostenibilidad 2017* es un compendio del desempeño anual de la compañía en materia de desarrollo sostenible, de su estrategia al respecto y de las principales actuaciones y proyectos acometidos.

Para facilitar el análisis desde el punto de vista de la contribución a la Agenda 2030 es importante establecer la relación entre las actividades que Iberdrola describe a lo largo del presente informe y los diferentes ODS que se ven impulsados por las actividades realizadas. Para ello, en cada tema se identifican los ODS a los que contribuye la compañía, tomando como punto de partida la asociación realizada por la mencionada herramienta *SDG Compass. La Guía para la acción empresarial en los ODS*, así como por el reciente documento publicado por GRI y UN Global Compact “*GRI-UNGC Business Reporting on SDGs. An Analysis of Goals and Targets*”, pero incluyendo únicamente aquellos ODS sobre los cuales la compañía considera que hace una contribución relevante.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible tienen un carácter transversal dentro del grupo.

Es por ello que Iberdrola dispone de un Comité Asesor de Objetivos de Desarrollo Sostenible. Se trata de un equipo multidisciplinar que se reúne cada dos meses, el cual revisa las acciones que se llevan a cabo por Iberdrola y analiza su alineamiento con los ODS, además de proponer y promover nuevos retos y acciones que ayuden al logro de las metas fijadas.

Índice de contenidos GRI



Verificación externa

Los contenidos de este índice han sido verificados externamente, por entidad independiente (PwC). 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 temas y contenidos requeridos por dicho suplemento, publicado por GRI en 2014. El símbolo * indica aquellos contenidos básicos generales y temas de los Estándares GRI donde se solicita información específica del sector.

GRI Standard	Descripción	Página	Verificación externa	Relación con ODS
GRI 100 ESTÁNDARES UNIVERSALES				
GRI 101 Fundamentos 2016 (Nota aclaratoria: no requiere divulgación de información)				
GRI 102 Contenidos generales 2016				
1. Perfil de la organización*				
102-1	Nombre de la organización	33	✓	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios más importantes	33	✓	
102-3	Ubicación de la sede social	34	✓	
102-4	Ubicación de las operaciones	35	✓	
102-5	Propiedad y forma jurídica	36	✓	
102-6	Mercados servidos	37	✓	
102-7	Tamaño de la organización	37	✓	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	40	✓	8
102-9	Cadena de suministro	40	✓	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	44	✓	
102-11	Principio o enfoque de precaución	45	✓	
102-12	Iniciativas externas que la organización suscribe o adopta	45	✓	
102-13	Principales asociaciones a las que se pertenece	47	✓	
EU1*	Potencia instalada	51	✓	7
EU2*	Producción de energía	52	✓	7, 14
EU3*	Usuarios y productores de electricidad	52	✓	
EU4*	Líneas de transporte y distribución	53	✓	
EU5*	Cuotas de emisión de CO ₂ o cuotas equivalentes	53	✓	14, 15

2. Estrategia				
102-14	Declaración del máximo responsable	55	✓	
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	55	✓	
3. Ética e integridad				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	61	✓	16
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	62	✓	16
4. Gobierno				
102-18	Estructura de gobierno	65	✓	
102-19	Delegación de autoridad	67	✓	
102-20	Cargos ejecutivos o con responsabilidad económica, social y ambiental	68	✓	
102-21	Consulta a Grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	68	✓	16
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	70	✓	5, 16
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	71	✓	16
102-24	Selección y nombramiento de los miembros del máximo órgano de gobierno	71	✓	5, 16
102-25	Procedimientos para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	72	✓	16
102-26	Funciones del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	73	✓	
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	75	✓	4
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	76	✓	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	77	✓	16
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	77	✓	
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	78	✓	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	78	✓	
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	78	✓	
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	78	✓	
102-35	Políticas de remuneración	79	✓	
102-36	Proceso para determinar la remuneración	79	✓	

102-37	Involucramiento de los Grupos de interés en la remuneración	80	✓	16
102-38	Ratio de compensación total anual	81	✓	
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	81	✓	
5. Participación de los Grupos de interés				
102-40	Grupos de interés vinculados con la organización	83	✓	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	83	✓	8
102-42	Identificación y selección de Grupos de interés	83	✓	
102-43	Enfoque para la participación de los Grupos de interés	83	✓	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	85	✓	
6. Prácticas para la elaboración de informes				
102-45	Entidades incluidas en la consolidación financiera y en el perímetro del presente informe	89	✓	
102-46	Definición del contenido y alcance del informe y las coberturas del tema	92	✓	
102-47	Aspectos materiales identificados	92	✓	
102-48	Reformulación de información facilitada en informes anteriores	96	✓	
102-49	Cambios significativos en la cobertura o alcance del informe	96	✓	
102-50	Periodo cubierto por el informe	96	✓	
102-51	Fecha del informe anterior	96	✓	
102-52	Ciclo de presentación del informe	96	✓	
102-53	Punto de contacto para cuestiones relativas al informe	97	✓	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	97	✓	
102-55	Índice de contenidos GRI	97	✓	
102-56	Verificación externa	97	✓	
GRI 103 Enfoque de gestión 2016				
	Enfoque de gestión general, aplicable a todos los aspectos del presente informe	29	✓	1,5, 8, 12, 13, 14, 15, 16

GRI 200 DIMENSIÓN ECONÓMICA					
Temas materiales	Información sobre el enfoque de gestión y los contenidos correspondientes que se indican	Página	Omisiones	Verificación externa	Relación con ODS
A. Temas de los Estándares GRI					
GRI 201 Desempeño económico 2016	De 201-1 a 201-4	102		✓	2, 5, 7, 8, 9, 13
GRI 202 Presencia en el mercado 2016	202-1 y 202-2	107		✓	1, 5, 8
GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016	203-1 y 203-2	108		✓	1, 2, 3, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 17
GRI 204 Prácticas de adquisición 2016	204-1	110		✓	12
GRI 205 Lucha contra la corrupción 2016	De 205-1 a 205-3	112		✓	16
GRI 206 Competencia desleal 2016	206-1	119		✓	16
B. Temas específicos del Suplemento sectorial para el sector eléctrico					
Disponibilidad y fiabilidad	EU10	122		✓	7
Eficiencia del sistema	EU11 y EU12	122		✓	7, 8, 12, 13, 14
Gestión de la demanda	Sin indicadores específicos	125		✓	
Investigación y desarrollo	Sin indicadores específicos	127		✓	
Desmantelamiento de centrales nucleares	Sin indicadores específicos	129		✓	
C. Temas específicos del grupo Iberdrola					
Costes del suministro		130		✓	
Financiación verde		132		✓	
Responsabilidad fiscal		133		✓	
Ciberseguridad		135		✓	
Privacidad de la información personal de los Grupos de interés		135		✓	

GRI 300 DIMENSIÓN AMBIENTAL					
Temas materiales	Información sobre el enfoque de gestión y los contenidos correspondientes que se indican	Página	Omisiones	Verificación externa	Relación con ODS
Enfoque de gestión específico de la dimensión ambiental		145		✓	
A. Temas de los Estándares GRI					
GRI 301 Materiales* 2016	De 301-1 a 301-3	142		✓	8, 12
GRI 302 Energía 2016	De 302-1 a 302-5	145		✓	7, 8, 12, 13
GRI 303 Agua* 2016	De 303-1 a 303-3	150		✓	6, 8, 12
GRI 304 Biodiversidad* 2016	De 304-1 a 304-4, EU13	153		✓	6, 14, 15
GRI 305 Emisiones* 2016	De 305-1 a 305-7	163		✓	3, 12, 13, 14, 15
GRI 306 Efluentes y residuos* 2016	De 306-1 a 306-5	171		✓	3, 6, 12, 13, 14, 15
GRI 307 Cumplimiento ambiental 2016	307-1	175		✓	12, 13, 14, 15, 16
GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores 2016	De 308-1 y 308-2	176		✓	

GRI 400 DIMENSIÓN SOCIAL					
Temas materiales	Información sobre el enfoque de gestión y los contenidos correspondientes que se indican	Página	Omisiones	Verificación externa	Relación con ODS
Enfoque de gestión específico de la Dimensión social		181		✓	
A. Temas Estándares GRI					
GRI 401 Empleo* 2016	De 401-1 a 401-3	183		✓	5, 8
GRI 402 Relación* trabajador-empresa 2016	402-1, EU15, EU17 y EU18	183		✓	8
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo* 2016	De 403-1 a 403-4	190		✓	3, 8
GRI 404 Formación y educación 2016	De 404-1 a 404-3	196		✓	4, 5, 8
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 y 405-2	201		✓	5, 8, 10
GRI 406 No discriminación 2016	406-1	205		✓	5, 8, 16
GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva* 2016	407-1	206		✓	8
GRI 408 Trabajo infantil 2016	408-1	206		✓	8, 16
GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1	206		✓	8
GRI 410 Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1	207		✓	16
GRI 411 Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1	209		✓	2
GRI 412 Evaluación de los derechos humanos 2016	De 412-1 a 412-3	211		✓	
GRI 413 Comunidades locales* 2016	413-1 y 413-2, EU22	214		✓	1,2
GRI 414 Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 y 414-2	219		✓	5, 8, 16
GRI 415 Políticas públicas 2016	415-1	223		✓	16
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes* 2016	416-1 y 416-2	225		✓	16
GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	De 417-1 a 417-3	228		✓	12, 16

GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1	232		✓	16
GRI 419 Cumplimiento socio-económico 2016	419-1	233		✓	16
B. Temas específicos del Suplemento sectorial para el sector eléctrico					
Planificación y respuesta ante desastres y emergencias	Sin indicadores específicos	235		✓	
Acceso a la electricidad	De EU26 a EU30	236		✓	1,7
Acceso a una información adecuada	Sin indicadores específicos	241		✓	
C. Temas específicos del grupo Iberdrola					
Iberdrola y el Pacto Mundial		243		✓	
Contribución de Iberdrola a la comunidad		244		✓	
Iberdrola, impulsora del deporte femenino		255		✓	

Parte I. Contenidos generales

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

Políticas y compromisos

El Sistema de gobierno corporativo de la Sociedad está integrado por los [Estatutos Sociales](#), la [Misión, Visión y Valores del grupo Iberdrola](#), las [políticas corporativas](#), las [normas de gobierno de los órganos sociales y de los comités internos](#) y el [Cumplimiento](#).

Los compromisos de Iberdrola que se definen en dicho Sistema se concretan diariamente en toda la actividad empresarial del Grupo, así como en su estrategia de maximización del dividendo social, de responsabilidad social y de respeto de los Derechos Humanos, impulsando iniciativas que contribuyan a lograr una sociedad más saludable, igualitaria y justa y, en particular, al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente en los objetivos relativos al acceso universal a la electricidad y a la lucha contra el cambio climático.

Se trata, en definitiva, de perseguir el Valor Compartido, esto es, la suma de todos los valores económicos y sociales que genera una compañía a través de su actividad, en el entorno en el que esta se desarrolla y, en el caso de Iberdrola, de expresarlo mediante el dividendo social.

Para ello, 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 diferentes Grupos de interés de la compañía.

Estas políticas, que pueden ser consultadas en su versión íntegra o resumida en la pestaña [Gobierno corporativo](#) de la web, se presentan agrupadas en tres categorías:

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

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 contenido 102-12 de este informe.
- A través de su pertenencia a determinadas organizaciones empresariales o sociales, como las citadas en el contenido 102-13 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 temas materiales tratados en este documento.

Responsabilidades

En el contenido 102-26 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 y Servicios Generales, 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, que reporta directamente al presidente y consejero delegado.

- 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 Clientes, 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 Dirección de Regulación Global dentro 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 Clientes si se refieren a mercados liberalizados como España o Reino Unido, y 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 Clientes 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 y consejero delegado, el consejero-director general de los negocios del grupo (Chief Operating Officer) y los directores de funciones corporativas y de unidades de negocio, constituye un comité interno de soporte técnico, información y gestión, tanto respecto de las funciones de supervisión y seguimiento como de organización y coordinación estratégica del grupo mediante la difusión, implementación y seguimiento de la estrategia general y las directrices básicas de gestión establecidas por el Consejo de Administración, respetando siempre el ámbito de gestión ordinaria y dirección efectiva que corresponde a los órganos de gobierno y dirección de las sociedades cabecera de cada uno de los negocios.
- La Unidad de Cumplimiento, como órgano colegiado de carácter interno y permanente, vinculado a la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa de la Sociedad, responsable de velar de forma proactiva por el funcionamiento eficaz del Sistema de cumplimiento de la Sociedad, que integra todas las normas, procedimientos formales y actuaciones materiales que tienen por objeto garantizar su actuación conforme a los principios éticos y la legislación aplicable, y prevenir conductas incorrectas o contrarias a la ética, a la ley o al Sistema de gobierno corporativo que puedan ser cometidas por los profesionales de aquella en el seno de la organización.
- Auditoría Interna, que vela por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno, de gestión de riesgos y de gobierno de la Sociedad y del grupo. Sus actuaciones se rigen por lo establecido en el Sistema de gobierno corporativo, en la Norma básica de Auditoría Interna de Iberdrola, S.A y su grupo (NBAI) aprobada por el Consejo de Administración y en las demás normas internas de la Sociedad, así como en el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna aprobado por el Instituto Global de Auditores Internos (IIA). La NBAI es de obligado conocimiento por los profesionales del grupo en lo que les afecte, y detalla la naturaleza, organización, competencias, recursos, actividades, facultades y deberes de la función y establece las relaciones entre el Área de Auditoría Interna de Iberdrola, S.A. y las direcciones de Auditoría Interna de las demás sociedades del grupo.

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* 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 determinar 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 Consejo de Administración 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*.

Este 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 establecieron más de 150 actividades con las que cada organización de la empresa ha contribuido a la consecución de dicho plan, con el fin de promover de forma homogénea el avance de la RSC en todos los países, negocios y áreas corporativas. El grado de cumplimiento de dicho plan se sitúa en torno al 98 %, con grandes avances en los temas transversales, como las relaciones con los Grupos de interés, la protección de los derechos humanos, y la integración de herramientas de la RSC en los sistemas de gestión de los negocios y áreas corporativas en todos los países en los que opera el grupo.

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 esta lo solicita.

Actualmente Iberdrola está elaborando para todo el grupo un nuevo plan para los próximos años, con la intención de aumentar la transparencia y el número de acciones de responsabilidad social en los negocios y áreas corporativas.

Perímetro del informe

El perímetro de información del presente informe se describe de forma detallada en el apartado 102-45.

Por su relevancia, cabe destacar que debido a la integración en Brasil de todos los negocios de la empresa Elektro Holding en Neoenergía en agosto de 2017, se ha considerado necesario reformular la información del ejercicio 2016 aplicando los mismos criterios que el ejercicio 2017, de forma que la información de ambos ejercicios sea homogénea y comparable. La reformulación supone la consideración de los parámetros socio-económicos y medioambientales de Neoenergía por el 100 % (reflejando así la posición de control del grupo) en lugar del 39 % que se utilizó hasta el ejercicio anterior. Los valores económico-financieros siguen criterio contable.

Asimismo, se ha limitado la información de todas las tablas del presente informe a los ejercicios 2017 y 2016. El mantenimiento de cuadros y tablas con información de tres ejercicios, como ha sido la práctica habitual de Iberdrola, hubiera implicado una falta de homogeneidad entre la información del ejercicio 2015 y la de los años posteriores. Esta limitación quedará ya corregida en el próximo informe.

1. Perfil de la organización

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

[De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org]



102-1 Nombre de la organización

Iberdrola, S.A.

102-2 Actividades, marcas, productos y servicios más importantes

La marca “Iberdrola” es el reflejo de la misión, visión y valores corporativos, se fundamenta en la estrategia de la compañía, lo que la dota de credibilidad y fortaleza, y transmite su compromiso: la creación de valor sostenible para todos sus Grupos de interés, contribuyendo al desarrollo de las comunidades en las que operamos y el bienestar de las personas, prestando un servicio de calidad y ofreciendo soluciones energéticas respetuosas con el medioambiente, eficientes e innovadoras.

Iberdrola ha sabido identificar y adaptarse a las necesidades de cada país en el que opera. La compañía ha aprovechado las experiencias de cada mercado para reforzar los valores de marca y, más allá de la ubicación del negocio, ha creado una cultura de marca basada en el equilibrio global-local. A finales del ejercicio 2017 Iberdrola cuenta con las marcas recogidas en el cuadro siguiente:

Marca cabecera



Marcas locales



Marcas de negocio



Marcas operativas



El cuadro anterior muestra las marcas con mayor presencia operativa y en mercados en cada país. 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, la digitalización 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. Puede encontrarse información más detallada al respecto en el apartado [“Estructura societaria del grupo”](#) de la web.

102-3 Ubicación de la sede social

El domicilio social de Iberdrola es:

Plaza Euskadi número 5
48009 Bilbao, Bizkaia
España

102-4 Ubicación de las operaciones

Iberdrola y sus sociedades filiales y participadas desarrollan sus actividades en cerca de veinte países, de los cuales catorce se consideran relevantes con respecto a los aspectos de sostenibilidad. Sin embargo, a efectos operativos y económico-financieros, Iberdrola concentra el 97,5 % de su actividad (medida en cifra de negocio) en cinco países principales: España, Reino Unido, Estados Unidos, Brasil y México.

La siguiente infografía muestra las principales áreas de actividad del grupo. 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 contenido 102-45 de este informe.

Un líder energético internacional

Estados Unidos

- 3.º productor eólico
- Distribuidor de electricidad y gas en New York, Maine, Connecticut y Massachusetts a través de ocho compañías reguladas

México

- 1.º productor eólico de electricidad privada

Brasil

- Líder energético en Brasil y Latinoamérica

Reino Unido

- 1.º productor eólico y redes de transporte y distribución en Escocia, Gales e Inglaterra

Eurozona

- 1.º productor eólico en Europa y España
- Emisiones: 70 % menos que la media del sector

* Avangrid, Inc. está participada en un 81,50 % por Iberdrola, S.A.

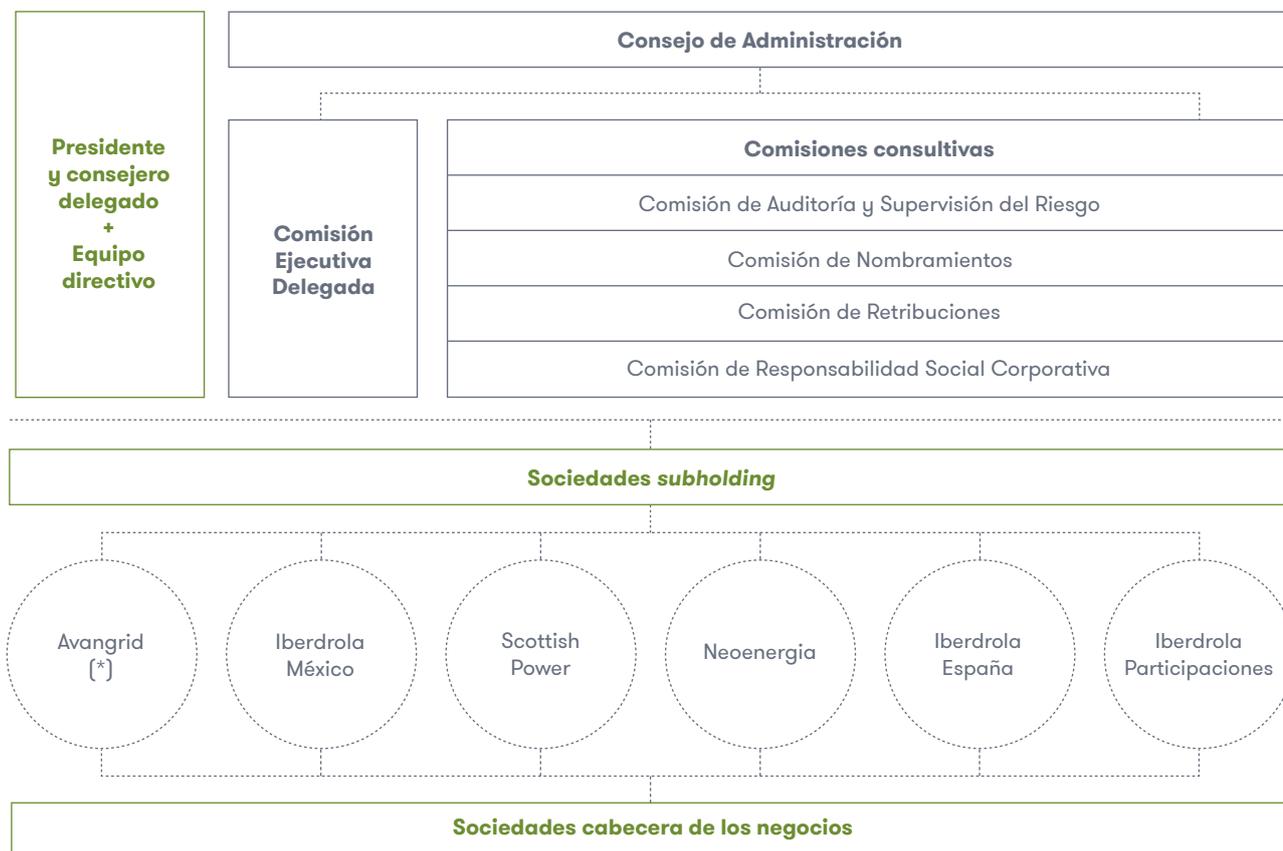
** Neoenergia está participada en un 52,45 % por Iberdrola, S.A.

102-5 Propiedad y forma jurídica

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

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 refleja en el siguiente esquema:

Estructura societaria y de gobierno de Iberdrola, S.A.



(*) Sociedad cotizada en la Bolsa de Nueva York

A 31 de diciembre de 2017 su capital social asciende a 4.738.136.250 euros, dividido en 6.317.515.000 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: 66,28 %
- Entidades nacionales: 10,17 %
- Inversores particulares: 23,55 %

A la fecha de aprobación de este informe el capital social de Iberdrola, S.A. es de 4.828.780.500,00 euros y está compuesto por 6.438.374.000 acciones de 0,75 euros de valor nominal cada una, hallándose totalmente suscrito y desembolsado.

102-6 Mercados servidos

En los países en los que opera, definidos en el apartado 102-45, el grupo Iberdrola suministra los productos y servicios indicados en el apartado 102-2, 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 podrían prestar en otros países si se dieran las circunstancias legales, económicas y sociales convenientes para ello, en línea con el planteamiento estratégico de la compañía.

102-7 Tamaño de la organización

En los siguientes apartados se incluyen las principales magnitudes de Iberdrola, cuya estructura societaria se recoge en el apartado 102-26 del presente informe.

Empleados

Empleados ⁵	2017	2016
España	10.296	10.395
Reino Unido	6.067	6.373
Estados Unidos	6.561	6.849
Brasil	10.096	9.429
México	944	874
Otros países	291	162
Perímetro del informe	34.255	34.082

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 tan elevado, desde el punto de vista de los “Temas” considerados en los Estándares 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 114 centros de actividad a finales del 2017.

El detalle de estos centros y los criterios adoptados para su definición pueden consultarse en el Anexo 3. Información complementaria.

⁵ Las cifras del cuadro reflejan el número de empleados a cierre del ejercicio 2017, 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*): 28.355 en el ejercicio 2016, sin incluir la consolidación de Neoenergía, y 33.772 en el ejercicio 2017.

Ventas netas (Importe neto de la cifra de negocio)

Ventas netas (millones €)	2017	2016
Total Iberdrola consolidado	31.263	29.216

Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto

Capitalización total (millones €)	2017	2016
Patrimonio de la sociedad dominante	35.509	36.691
Deuda financiera bruta	37.115	32.025
Inmovilizado bruto en explotación	101.765	103.312
Amortización acumulada	(37.683)	(39.477)

Productos o servicios prestados

Productos o servicios prestados	2017	2016
Total Iberdrola		
Producción neta de electricidad (GWh)	137.632	142.466
Energía eléctrica distribuida (GWh)	230.122	229.920
Suministros de gas a usuarios (GWh)	122.010	127.425

Activos totales

Activos totales (millones €)	2017	2016
Total Iberdrola consolidado	110.689	106.706

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 significativa⁶ en el capital de Iberdrola o de los derechos de voto, a 31 de diciembre de 2016 y 2017.

Accionistas significativos y porcentaje de derechos de voto directos e indirectos (%)	31/12/2017	31/12/2016
Qatar Investment Authority	8,57	8,51
Norges Bank	3,21	3,20
Capital Research and Management Company	3,10	N/A
BlackRock, Inc.	3,03	3,01
Kutxabank, S.A.	N/A	3,00

A la fecha de la aprobación de este informe, Capital Research and Management Company ha comunicado que su participación ha ascendido al 5,117 % del capital social y BlackRock, Inc. al 5,000 %.

Ventas y costes por zona geográfica

Ventas (Importe neto en millones €)	2017	2016
España	13.261	13.454
Reino Unido	5.973	6.628
Estados Unidos	5.190	5.213
Brasil	3.436	1.578
México	2.617	1.630
Resto	786	713
Total Iberdrola consolidado	31.263	29.216

Costes operativos (millones €)	2017	2016
España	8.412	8.472
Reino Unido	4.080	4.621
Estados Unidos	2.545	2.474
Brasil	2.682	1.268
México	1.999	1.120
Resto	728	669
Total Iberdrola consolidado	20.446	18.624

⁶ Definida de acuerdo al Real Decreto 1362/2007 y Circular 2/2007, de 19 de diciembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores

Empleados ⁷	2017			2016		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Por tipo de empleo						
A tiempo completo	26.050	7.182	33.232	25.720	7.252	32.972
A tiempo parcial	179	844	1.023	205	905	1.110
Por tipo de contrato						
Indefinido	26.073	7.965	34.038	25.531	8.018	33.549
Temporal	156	61	217	394	139	533
Perímetro del informe	26.229	8.026	34.255	25.925	8.157	34.082

Las políticas seguidas con el personal subcontratado se exponen en el contenido EU17.
La información por área geográfica se encuentra en el Anexo 3 Información complementaria.

102-9 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 Clientes.

Ambos procesos 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. Sin embargo, cada uno de ellos presenta 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.

⁷ El número total de empleados y la definición del perímetro se encuentran en los contenidos 102-7 y 102-45 del presente informe.

Adquisición de materiales y equipos y contratación de obras y servicios

En 2017, Iberdrola ha realizado pedidos a cerca de 22.000 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 €)	2017 ⁸	2016
España	1.440	1.354
Reino Unido	1.663	2.134
Estados Unidos	2.467	2.146
Brasil	1.500	1.242
México	902	453
Otros países	676	179
Total	8.648	7.508

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

Adquisición de combustibles

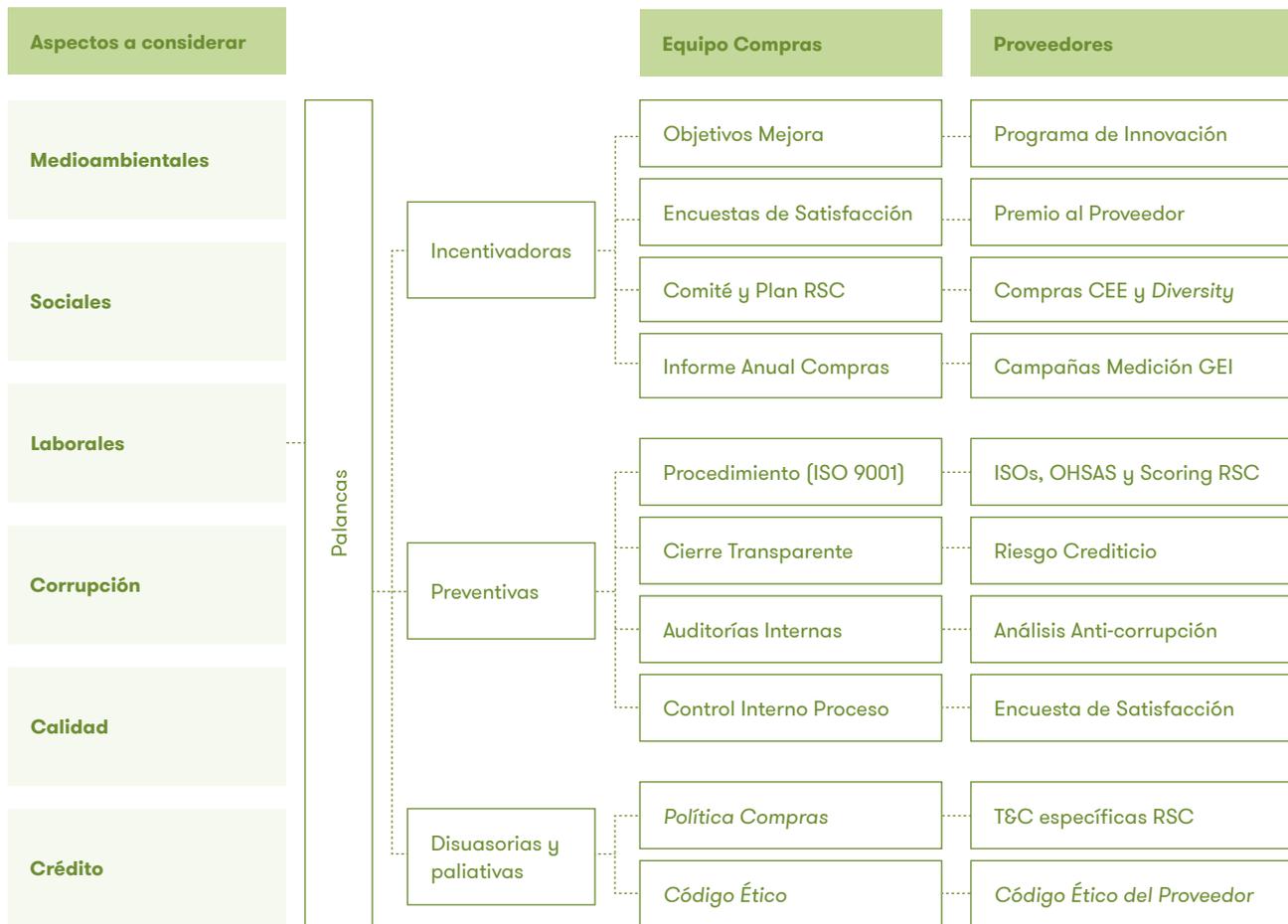
En el ejercicio 2017, Iberdrola ha destinado más de 3.400 millones de euros a la adquisición de carbón, gas natural y uranio. Salvo el uranio, cuya adquisición se realiza en España, exclusivamente a través de la Empresa Nacional del Uranio (Enusa), las adquisiciones de carbón y gas natural se realizan en el mercado internacional, principalmente mediante relaciones comerciales de largo plazo con unos 16 grandes proveedores nacionales e internacionales y operadores del mercado (productores y traders).

Gestión de la cadena de suministro

La Dirección de Compras y Seguros asume y promueve en su gestión diaria los valores y compromisos adquiridos por el grupo en materia de ética y de responsabilidad social corporativa recogidos en el Código ético del grupo y en las políticas de responsabilidad social. Por ello, el proceso de compra tiene implantados mecanismos diseñados para asegurar una gestión transparente, íntegra y responsable en la cadena de suministro, lo que ha permitido afrontar el proceso de globalización e internacionalización con la confianza de que los valores y compromisos éticos y de responsabilidad son transmitidos a los proveedores, independientemente de su ubicación geográfica o área de actividad.

⁸ Volumen facturado en el ejercicio.

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



Promoción de la sostenibilidad y responsabilidad social

La Dirección de Compras desarrolla distintas iniciativas destinadas a garantizar la sostenibilidad en la cadena de suministro, incidiendo especialmente sobre los compromisos éticos, el respeto de los derechos humanos y la 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 el *Código ético del proveedor*. Se exponen a continuación las más relevantes:

a) 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, acordes, 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.

b) Cláusulas específicas en las condiciones de contratación del grupo Iberdrola

Estas cláusulas contractuales 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.

c) Registro y clasificación

Los proveedores (nuevos y ya existentes) son analizados y clasificados internamente en el contexto de la operación de compra planteada tanto por su especialización, la criticidad del suministro y 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 clasificación inicial del proveedor el área de sostenibilidad pondera un 40 % sobre la calificación total, siendo el otro 60 % la situación financiera y la solvencia técnica.

d) 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 2017 ha sido analizado más del 80 % del importe total de las compras realizadas.

e) 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 2017 ha sido analizado más del 76 % del importe total de las compras realizadas.

f) Objetivos de mejora ligados a la retribución del equipo de Compras

La Dirección de Compras participa activamente en el Comité de Responsabilidad Social Corporativa, siendo un receptor especialmente sensibilizado con las demandas e intereses de los proveedores como Grupo de interés estratégico. Por esta razón, y con el fin de conseguir la mejora continua en este colectivo, se han definido objetivos anuales, ligados a la retribución de la Dirección de Compras, centrados en la mejora del perfil del suministrador, en el ámbito de responsabilidad social corporativa. Por lo tanto, no solo se motiva al suministrador a mejorar su perfil mediante acciones que impulsan la excelencia en la gestión empresarial, sino que, a través de objetivos cuantificables, se incentiva a la Dirección de Compras a elegir a aquellas empresas que a lo largo del proceso demuestran un buen desempeño en las áreas que interesa desarrollar.

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 importa-

do y uranio disponen de este tipo de cláusulas. En los nuevos contratos de gas natural se negociará la inclusión de estas cláusulas.

Iberdrola pertenece a la plataforma 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 2017, 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.

102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro

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:

- El 3 de agosto de 2017 se publicó en el Boletín Oficial del Estado (BOE Núm. 184) la Orden ETU/754/2017, de 1 de agosto, por la que se deniega la renovación de la autorización de explotación de la central nuclear de Santa María de Garoña, y se declara el cese definitivo de su explotación, sin perjuicio de las instrucciones técnicas complementarias que el Consejo de Seguridad Nuclear pueda emitir en relación con su aplicación.
- El 25 de agosto de 2017 se puso en conocimiento de la CNMV la consumación de la incorporación de los negocios de Elektro Holding, S.A. en Neoenergía, S.A. Tras la efectividad de esta operación, BB Banco de Inversión, S.A. y Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do Brasil son titulares de, aproximadamente, un 9,35 % y un 38,21 % del capital de Neoenergía, S.A. respectivamente, siendo Iberdrola Energía, S.A. (Sociedad Unipersonal) titular del restante 52,45 % del capital social.
- Tras la fusión por absorción de Siemens Wind Holdco, S.L. (sociedad cabecera del negocio eólico de Siemens Aktiengesellschaft), como sociedad absorbida, por Gamesa Corporación Tecnológica, S.A., como sociedad absorbente, la participación de Iberdrola Participaciones, S.A. (Sociedad Unipersonal) en la sociedad resultante, Siemens Gamesa Renewable Energy, S.A. (Gamesa) ha quedado reducida al 8,071 % de su capital social.
- Puesta en servicio de 21 nuevas instalaciones por parte del Negocio Renovable, de las cuales se encuentran 6 en Estados Unidos con una capacidad instalada de 593,5 MW, 4 en Reino Unido con un total de 290,5 MW, y 11 en Brasil con un total de 328,5 MW.
- En México la puesta en operación comercial de la central de ciclo combinado Baja California III (314 MW), la planta de cogeneración Altamira (57MW) y la planta de Cogeneración Bajío (50 MW).

Cambios en la estructura del capital social

La Junta General de Accionistas de Iberdrola celebrada el 31 de marzo de 2017 aprobó dos aumentos de capital liberados para implementar nuevamente el sistema *Iberdrola Dividendo Flexible*, habiéndose ejecutado el primer aumento de capital en julio de 2017 y el segundo en enero de 2018.

Cambios en la cadena de suministro

Durante el ejercicio no se han producido cambios significativos en la cadena de suministro de la compañía.

102-11 Principio o enfoque de precaución

En la *Política medioambiental* de Iberdrola, aprobada por su Consejo de Administración, queda recogido el principio de precaución en materia medioambiental. Su aplicación práctica se refleja en la apuesta por las tecnologías y procesos más eficientes que contribuyen a hacer frente al cambio climático y otros retos medioambientales, con un enfoque preventivo y que posibilitan un mayor respeto hacia la biodiversidad y una utilización más sostenible de los recursos naturales.

El grupo Iberdrola opera su Sistema de gestión bajo un modelo de gestión ambiental, que incorpora la perspectiva del análisis de ciclo de vida a la valoración de los impactos ambientales de las actividades e instalaciones de la compañía a través del cálculo de la *Huella ambiental corporativa*. Esto hace que se consideren los impactos de todas las actividades del proceso tanto las propias como las de la cadena de suministro aguas arriba (proveedores) y aguas abajo (clientes), en todos los países en los que Iberdrola tiene presencia. Este sistema identifica los riesgos ambientales del grupo y los gestiona mediante instrumentos de prevención y mitigación específicos, así como con el uso generalizado de las evaluaciones de impacto ambiental como herramienta preventiva utilizada en el desarrollo de los proyectos de infraestructuras. El enfoque preventivo se materializa conociendo y evaluando de forma continua los riesgos ambientales de las instalaciones productivas, previniendo la materialización de dichos riesgos y, en su caso, atenuando las consecuencias de dicha materialización.

Atendiendo al principio de precaución, Iberdrola apuesta por el conocimiento del entorno de sus instalaciones, con el objetivo de asentar y mejorar las bases para la toma de decisiones en las inversiones en restauración y mejora del capital natural, y en la selección de las infraestructuras más adecuadas. En esta línea, cabe destacar los diferentes estudios realizados para conocer el comportamiento de especies en los hábitats en los que opera, así como otros orientados a la valoración de los servicios ecosistémicos, como el piloto *Cumbernauld Living Landscape Pilot Project: Natural Capital Assessment* o el estudio *Evaluación socioeconómica de los servicios ecosistémicos*.

102-12 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:

- Iberdrola está plenamente alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), incorporándolos a su estrategia empresarial y a su *Política de sostenibilidad*. Además de consolidar los objetivos de reducir la intensidad de emisiones de CO₂ en un 50 % en 2030 y ser neutra en carbono en 2050, Iberdrola está trabajando de forma activa para contribuir al éxito de los ODS y para que el resto de ciudadanos y empresas puedan conocerlos y contribuir a su consecución. En este sentido, se está colaborando con universidades (Universidad de Salamanca y Universidad Politécnica de Madrid), organizando jornadas informativas en el Campus Iberdrola, realizando publicaciones y participando en foros (“*Youth Speak Forum*”, del que Iberdrola es Gold Partner, de la iniciativa AIESEC). A continuación se resumen 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–.
 - Global Compact LEAD.
 - The Prince of Wales’s Corporate Leaders Group. Green Growth Platform.
 - Carbon Pricing Leadership Coalition.
 - SE4ALL.

- We Mean Business.
- The Climate Group.
- Bruegel.
- En el ámbito español es destacable una colaboración muy activa con la Oficina Española de Cambio Climático y la participación en el grupo Español de Crecimiento Verde, del que Iberdrola ostenta la vicepresidencia.
- *El Código de buenas prácticas tributarias del Foro de Grandes empresas de la Agencia Tributaria*, dependiente del Ministerio de Hacienda y Función Pública 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.
- El Pacto Mundial, desde el año 2002. Además, Iberdrola participa en otras iniciativas del Pacto Mundial, tales como el *Programa global LEAD*, proyectos relativos a los derechos humanos, de lucha contra el cambio climático, y otras actividades de la Red Española del Pacto Mundial. El *Informe de Progreso de Iberdrola* alcanza el nivel máximo definido como *Advanced*. Este informe lo realiza la compañía anualmente para comunicar el avance que se ha realizado en el cumplimiento y difusión de los *Principios del Pacto Mundial*.
- Asimismo, Iberdrola se ha adherido en España a una iniciativa de reducción de emisiones de SF₆, en el marco de un acuerdo entre la Asociación Española de la Industria Eléctrica (Unesa) y el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.

En Reino Unido, ScottishPower forma parte de organizaciones influyentes en el sector energético, como el *Scottish Fuel Poverty Forum*, así como también destacan sus colaboraciones con la Universidad de Strathclyde para temas de innovación.

En ScottishPower también se ha creado un equipo dedicado a coordinar las actuaciones con la asociación Cancer Research y todas las acciones que se realizan conjuntamente desde que en 2012 se adhirió a una iniciativa con el objeto de captar fondos para la investigación de esta enfermedad. Desde entonces, han cumplido con creces sus objetivos, y son innumerables las iniciativas llevadas a cabo por los empleados de ScottishPower ayudando a generar conciencia sobre el tratamiento de la enfermedad: *Race to life*, *Stand up to Cancer* o *Help Beat Cancer*.

En esta línea de acción, dentro del marco de colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) en octubre de 2016 se lanzó en España la iniciativa *Juntos contra el cáncer*, con la que se ofrece la posibilidad de hacer pequeñas donaciones mensuales a través de la factura eléctrica y que Iberdrola se compromete a duplicar el importe efectuado por los clientes. En 2017 ha continuado esta iniciativa y ya son más de 45.000 los clientes adscritos para recaudar fondos.

En Brasil continúa el Acuerdo con la ONU y Neoenergía sigue adherida al Pacto Mundial desde el año 2007, con el objetivo de movilizar a la comunidad empresarial para adoptar los principios de responsabilidad social expresados mediante los diez principios universales en diferentes áreas, como el medio ambiente o derechos humanos.

Iberdrola ha apoyado un año más a la Cruz Roja Mexicana en su colecta nacional correspondiente a 2017 y ha lanzado una campaña para promocionar la acción solidaria auspiciada por la Fundación Iberdrola México, con el fin de captar fondos para ayudar a los damnificados por los terremotos en México.

Por último, en Estados Unidos, Avangrid participa en *Reforming Energy Vision (REV)* para el fomento de un uso más eficiente de la energía y mayor penetración de las renovables en el país, al igual que la iniciativa *CT Grid Side Enhancement*, que promueve desarrollos de políticas energéticas que apoyen la integración de las fuentes de energía distribuida en la red. Además es miembro de *The Partnership on Climate Resilience* del Departamento de Energía del Gobierno Federal para combatir los efectos del cambio climático y modernizar las infraestructuras de energía para el futuro.

102-13 Principales asociaciones a las que se pertenece

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

Internacionales	
World Association Nuclear Operator (WANO)	WindEurope
CSR Europe	Union of the Electricity Industry EURELECTRIC
World Economic Forum	European Distribution System Operators (EDSO)
United Nations Global Compact	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)
Energy Institute for G9 (Offshore Wind Health and Safety Association)	World Energy Council (Consejo Mundial de Energía)
BetterCoal	European Utilities Telecom Council-EUTC
World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)	Conferencia Internacional de Redes Eléctricas de Distribución (CIRED)
Prince of Wales Corporate Leaders Group	Smart Life
European Round Table (ERT)	European Electric Grid Initiative (EEGI)
Association for Advancement of Cost Engineering	Caring for Climate
Prime Alliance	Institute of Electrical and Electronics Engineers
Electric Power Research Institute - EPRI	CIGRE (International Council on Large Electric)
Center for Energy Efficiency and Renewable Technologies	IHS Global
Solar Power Europe	European Technology Platform Smart Grids
European Network Energy of Transmission System Operator for Electricity (ENTSOE)	International Emissions Trading Association (IETA)

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
Plataforma Española de Redes Eléctricas (FUTURED)	Confederación Española de Organizaciones empresariales (CEOE/Cepyme)
Asociación Española de la Industria Eléctrica (Unesa)	Círculo de empresarios
Instituto Tecnológico de la Energía (ITE)	Cámara de Comercio de España
Asociación Española de Normalización (AENOR)	Club de Excelencia en Sostenibilidad
Fundación COTEC para la Innovación	Club Español de la Energía
Asociación Española para la Promoción de la Cogeneración	Foro de Marcas Renombradas Españolas
Corporate Excellence	
Reino Unido	
The Confederation of British Industry	Aviation Investment Fund Company Limited
The Scottish Council for Development and Industry	Ynni Cymunedol Cymru Community Energy Wales
Energy UK-ECO Group	ECO Quarterly Supplier Forum Ofgem
Energy Networks Association	Industrial & Power Association Ofgem's ECO Industry Fraud Prevention and Compliance Committee
Scottish Renewables	Offshore Wind Accelerator
Energy & Utility Skills	CIGRÉ United Kingdom National Committee
Radar Working Group (Aviation Investment Fund Company Limited)	European Network of Transmission System Operators for Electricity ENTSOE
National Skills Academy for Power	Joint Environment Programme
Institute of Engineering & Technology	Gas Storage Operators Group
National Energy Action	Renewable UK
Scottish Windfarm Bird Steering Group	Scottish Hydrogen and Fuel Cell Association
Energy Action Scotland	Technology Innovation Center

Estados Unidos	
Business Council of New York State	American Wind Energy Association (AWEA)
Mid-Atlantic Renewable Energy Coalition (PJM States)	Rochester Business Alliance
Maine Better Transportation Assn	The Nature Conservancy-Maine (TNC)
NY State Economic Development Council	Maine Audubon Society
Greater Binghamton Chamber of Commerce	E2Tech
Maine & Company	Maine State Chamber of Commerce (MSCC)
Northeast Gas Association (NGA)	Renewable Northwest (RENEW)
Renewable Energy Northeast (RENEW)	The Wind Coalition (TWC)
Gas Technology Institute	Independent Energy Producers Association of California
Edison Electric Institute (EEI)	Wind on the Wires (WOW)
Interwest Energy Alliance	Alliance for Clean Energy - New York (ACE-NY)
Center for Energy Efficiency and Renewable Technologies (CEERT)	American Gas Association (AGA)
Northeast Underground Committee (NEUC)	New England Power Pool
National Electrical Safe Code	New England-Canada Business Council
Mid-Atlantic Renewable Energy Coalition (MAREC)	North American Transmission Owner and Operator Forum (NATF)
North American Electric Reliability Corporation (NERC)	Northeast Transmission Group (NETG)
ISO New England (ISO-NE)	Energy Council of the Northeast (ECNE)
Connecticut Energy Workforce Development Consortium (CTEWDC)	Electric Power Research Institute (EPRI)
Call Before You Dig, Connecticut	Center for Energy Workforce Development (CEWD)
American National Standards Institute (ANSI)	Association of Edison Illuminating Companies

México	
Asociación Mexicana de Energía Eólica (AMDEE)	Cámara Española de Comercio, A.C. (CEE)
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 Ejecutivo de empresas Globales, AC
Empre-Bask México, A.C	Consejo Consultivo del Agua A.C.
Brasil	
Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica	Instituto Brasileiro de Executivos de Finanças
Associação Brasileira das Relações empresa Cliente	Comitê Brasileiro da Comissão de Integração Energética Regional
Instituto ABRADDE da Energia	Associação Cultural Ecológica do Vale do Ribeira
Associação Brasileira de Energia Solar (ABSOLAR)	Câmara Americana de Comércio
Serviço Brasileiro de Apoio as Micro e Pequenas empresas	Associação Brasileira de Energia Eólica (ABEEOLICA)
Instituto Ethos de Responsabilidade Social	Associação Brasileira de Recursos Humanos
Conselho Municipal de Defesa do Meio Ambiente	Federação das Indústrias do Estado de São Paulo
Associação da Indústria de Cogeração de Energia	Associação Paulista das Cerâmicas de Revestimento
Consórcio Intermunicipal das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá	Associação de Educação do Homem de Amanhã de Araras
Agência de Desenvolvimento Tietê Paraná	Fundação Comitê de Gestão empresarial (COGE)
Associação Brasileira dos Contadores do Setor de Energia Elétrica (ABRACONE)	Fundação Nacional de Qualidade (FNQ)
Movimiento Pernambuco Empresarial (ABERJE)	

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 webs de dichas organizaciones.

Contenidos del Suplemento sectorial de GRI

EU1 Potencia instalada

Potencia instalada por fuente de energía (MW)	2017	2016
Renovables	29.112	27.813
Eólica terrestre	15.533	14.820
Eólica marina	544	194
Hidroeléctrica	12.513	12.378
Minihidroeléctrica	303	302
Solar y otras	219	120
Nuclear	3.177	3.410
Ciclos combinados	13.985	13.637
Cogeneración	1.299	1.315
Carbón	874	874
Total Iberdrola	48.447	47.049

La información por área geográfica se encuentra en el Anexo 3 Información complementaria.

EU2 Producción de energía

Producción neta de energía por fuente de energía (GWh)	2017	2016
Renovables	50.745	56.443
Eólica terrestre	33.878	32.162
Eólica marina	821	728
Hidroeléctrica	15.320	22.597
Minihidroeléctrica	394	686
Solar y otras	333	270
Nuclear	23.249	24.381
Ciclos combinados	54.144	50.892
Cogeneración	6.853	6.947
Carbón	2.642	3.803
Total Iberdrola	137.632	142.466

La información por área geográfica se encuentra en el Anexo 3 Información complementaria.

EU3 Usuarios y productores de electricidad

Usuarios de electricidad (%)	2017	2016
Total Iberdrola		
Residencial	90,1	90,2
Industrial	1,0	1,0
Institucional	1,0	0,9
Comercial	5,8	5,8
Otros	2,1	2,1
Usuarios productores (n.º)	2017	2016
Total Iberdrola		
Usuarios que, a su vez, han sido productores de electricidad	72.073	83.626

A finales del ejercicio 2017, las empresas del grupo cubiertas en este informe atienden, en conjunto, a 30,33 millones de puntos de suministro de electricidad.

La información por área geográfica se encuentra en el Anexo 3 Información complementaria.

EU4 Líneas de transporte y distribución

Líneas eléctricas ⁹ (km)	2017	2016
Transporte		
Aéreas	48.088	48.032
Subterráneas	1.999	987
Total Iberdrola	50.087	49.019
Distribución		
Aéreas	911.474	875.140
Subterráneas	195.050	193.285
Total Iberdrola	1.106.524	1.068.425

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 el Anexo 3 Información complementaria.

EU5 Cuotas de emisión de CO₂ o cuotas equivalentes

Solamente las instalaciones de generación situadas en Europa están sometidas a un sistema de 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 (España y Reino Unido) no reciben asignación gratuita de derechos de emisión, por lo que deben acudir a subastas para adquirir los derechos necesarios para compensar las emisiones producidas.

El total de emisiones de las instalaciones europeas en 2017 ha ascendido a 8,84 millones de toneladas y se han cubierto con compras en el mercado y excedentes de años anteriores.

En 2017 se reportaron 24.858 derechos de emisión de Tarragona Power, los cuales aparecen reflejados en el Boletín Oficial del Estado de España (BOE).

Tras el cierre de la última central de carbón de Reino Unido, Iberdrola tiene la intención de cerrar también las dos últimas instalaciones de carbón que están operativas actualmente.

⁹ 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.

2. Estrategia

102-14 Declaración del máximo responsable

La declaración del presidente y consejero delegado de Iberdrola, Ignacio S. Galán, se encuentra al inicio del presente informe.

102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades

1. Estrategia

Iberdrola es una de las mayores *utilities* del mundo, que centra sus actividades en:

- Producción de electricidad mediante fuentes renovables y convencionales.
- Compra-venta de electricidad y gas en mercados mayoristas.
- Transporte y distribución de electricidad.
- Comercialización de electricidad, gas y servicios energéticos asociados.
- Otras actividades, principalmente ligadas al sector de la energía.

Iberdrola desarrolla sus actividades principalmente en cinco países del área atlántica: España, Reino Unido, Estados Unidos, Brasil y México.

El modelo de negocio definido por el grupo Iberdrola tiene como finalidad el “suministro de energía eléctrica fiable, de calidad y respetuoso con el medio ambiente”, mediante un proyecto industrial sostenible a largo plazo. Bajo esta consideración, y teniendo en cuenta los escenarios energéticos a largo plazo de consenso, Iberdrola desarrolla una estrategia cuyas principales características son:

- El crecimiento orgánico de la compañía se concentra a través de importantes inversiones en los cinco países referidos anteriormente. La diversificación internacional en términos de contribución a resultados continuará creciendo en los próximos años.
- La inversión se concentrará, preferentemente, en los negocios de redes y renovables, que además de su característica de negocios regulados y contratados a largo plazo, contribuyen decisivamente a la lucha contra el cambio climático.
- Los pilares estratégicos definidos por la compañía son el crecimiento rentable, la excelencia operacional, el cliente como foco de las operaciones, la optimización del capital y la innovación.
- La compañía ha hecho público su compromiso de descarbonización, fijando exigentes objetivos para los años 2030 y 2050.
- La eficiencia operativa es una característica de Iberdrola, y se fundamenta en la innovación propia y en la rápida adopción de la tecnología disponible.
- La estabilidad financiera se considera clave para un crecimiento equilibrado. Persigue mantener elevados niveles de solvencia y liquidez que aseguren un desarrollo normal de las operaciones, el buen acceso a los mercados de capital, y una política de dividendos sostenible.
- El compromiso con la responsabilidad social y la sostenibilidad se constata en la inclusión del concepto del Dividendo Social como parte de la estrategia de la compañía. Se define como la creación de valor sostenible para sus Grupos de interés mediante el desarrollo de todas sus actividades.

2. 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 persigue la competitividad de los productos energéticos que suministra a través de la mejora constante en todos los procesos de negocio (generación, transporte, distribución y comercialización), lo que le ha llevado a elevados niveles de eficiencia operativa. Esta orientación permite ofrecer productos al mejor precio posible gracias al uso de tecnologías con bajos costes de operación y mantenimiento, y una combinación de tecnologías de generación diversificada, con las fuentes energéticas más competitivas en función de las condiciones climatológicas y de mercado.

Seguridad de suministro

El diseño de los procedimientos operativos tiene como prioridad el garantizar la seguridad en el suministro de los productos energéticos, usando en la medida de lo posible fuentes de energía primaria producidas localmente, empleando 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 de servicio que asegure a los clientes la disponibilidad de energía. A este respecto, se analizan constantemente las necesidades de inversión de las redes de transporte y distribución, para asegurar su resistencia frente a sucesos extraordinarios; y se disponen los medios técnicos y humanos 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 imprescindibles para la sociedad actual, pero tienen un impacto potencial sobre el entorno natural. Una descripción detallada de este tipo de impactos puede encontrarse en [“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 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 inversión en generación de energía con menores emisiones, la puesta en marcha de programas de biodiversidad, la mejora en la eficiencia de las operaciones, que conlleva una utilización sostenible de los recursos naturales, la prevención de la contaminación y la gestión adecuada de los residuos que generen las actividades. Asimismo, el grupo procura hacer un uso racional y sostenible del agua y gestionar los riesgos relacionados con su escasez.

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 grupo trabaja para desarrollar una gestión excelente de la relación con el cliente, ofreciéndole productos energéticos a la medida de sus necesidades, promoviendo la eficiencia y asegurando así la disponibilidad de una energía competitiva, sostenible y de calidad.

Asimismo, el grupo despliega los mejores sistemas de gobierno corporativo a su alcance, incluyendo los de cumplimiento y de gestión de riesgos, así como códigos de conducta, 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 con la dimensión social, con el objetivo adicional de potenciar los comportamientos éticos y responsables en toda la cadena de valor y en todos los países donde opera.

Así, Iberdrola fomenta una gestión responsable y excelente de los recursos humanos, con equipos comprometidos a través del 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 considera esenciales las relaciones con sus Grupos de interés –como queda de manifiesto en diferentes capítulos del presente informe– y más concretamente, con las comunidades en las que desarrolla sus operaciones. Por esta razón, promueve mecanismos de diálogo y comunicación, que permiten captar mejor las expectativas de los Grupos de interés locales y, con ello, contribuir al desarrollo económico y social de los distintos territorios.

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

El grupo Iberdrola se encuentra sometido a diversos riesgos inherentes a los distintos países, sectores y mercados en los que opera, y a las actividades que desarrolla, que podrían impedirle alcanzar sus objetivos y ejecutar su estrategia con éxito.

El Consejo de Administración de la Sociedad, consciente de la importancia de este aspecto, se compromete a desarrollar todas sus capacidades para que los riesgos relevantes de todas las actividades y negocios del grupo se encuentren adecuadamente identificados, medidos, gestionados y controlados, y a establecer, a través de la *Política general de control y gestión de riesgos*, los mecanismos y principios básicos para una adecuada gestión del binomio riesgo-oportunidad.

Toda actuación dirigida a controlar y mitigar los riesgos atenderá a, entre otros, los siguientes principios básicos de actuación:

- a) Segregar, a nivel operativo, las funciones entre las áreas tomadoras de riesgos y las áreas responsables de su análisis, control y supervisión.
- b) Actuar en todo momento al amparo de la ley y del *Sistema de gobierno corporativo* de la Sociedad y, en particular, de los valores y estándares de conducta reflejados en el *Código ético* y de los principios y buenas prácticas reflejados en la *Política fiscal corporativa*, bajo el principio de “tolerancia cero” hacia la comisión de actos ilícitos y situaciones de fraude recogido en la *Política de prevención de delitos y contra el fraude*.

La *Política general de control y gestión de riesgos* y sus principios básicos se materializan a través de un *Sistema integral de control y gestión de riesgos*, apoyado en un Comité de Riesgos del grupo y soportado en una adecuada definición y asignación de funciones y responsabilidades a nivel operativo y en unos procedimientos, metodologías y herramientas de soporte adecuados a las distintas etapas y actividades del sistema, y que incluye entre otros:

- a) El establecimiento de una estructura de políticas, directrices y límites e indicadores de riesgo, así como de los correspondientes mecanismos para su aprobación y despliegue.
- b) La identificación y análisis de forma continuada de los riesgos y amenazas relevantes (incluyendo pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance), tanto en cada uno de los negocios o funciones corporativas como atendiendo a su efecto integrado sobre el conjunto del grupo. La medición de los riesgos se hará, en la medida de lo posible, siguiendo procedimientos y estándares homogéneos y comunes a todo el grupo.
- c) El análisis de los riesgos asociados a las nuevas inversiones, como elemento esencial en la toma de decisiones en clave de rentabilidad-riesgo.
- d) La auditoría del sistema por la Dirección de Auditoría Interna.

Los factores de riesgo a los que está sometido el grupo son, con carácter general, los agrupados en las siguientes categorías:

- Gobierno Corporativo
- Mercado
- Crédito
- Negocio
- Regulatorios y políticos
- Operacionales, tecnológicos, medioambientales, climáticos, sociales y legales
- Reputacionales

Una descripción más detallada se puede encontrar en los siguientes documentos públicos, disponibles en la web:

- La [Política general de control y gestión de riesgos](#).
- El apartado “E” del [Informe anual de gobierno corporativo](#) correspondiente al ejercicio 2017.
- El apartado “Principales riesgos e incertidumbres” del [Informe de gestión consolidado](#) correspondiente al ejercicio 2017.
- El [Informe Integrado](#). Febrero 2018.

En su conjunto, el *sistema integral de control y gestión de riesgos* del grupo permite abordar los riesgos asociados a las dimensiones económica, ambiental y social, así como el impacto que la materialización de cualquiera de ellos pudiera tener en la percepción pública de la compañía.

En relación al cambio climático, el grupo reconoce la gravedad de la amenaza que supone el calentamiento global, a la que necesariamente deben hacer frente, de forma conjunta y coordinada, los gobiernos, los organismos multilaterales, el sector privado y la sociedad en su conjunto. En este sentido, la Sociedad se compromete a asumir una posición de liderazgo en la lucha contra el cambio climático y desarrollar, entre otros, los siguientes principios de actuación: i) prevenir la contaminación reduciendo gradualmente la intensidad de emisiones, ii) fomentar la electrificación, la eficiencia energética y las redes inteligentes, iii) apoyar los procesos de negociaciones internacionales y la participación significativa del sector privado para cumplir los objetivos 7 y 13 de los ODS aprobados por la ONU y el objetivo climático incluido en la Cumbre del Clima de París, iv) abogar por un mercado de emisiones que genere una señal de precio fuerte y sostenible y v) apoyar un sistema fiscal que incorpore como principio básico el principio “quien contamina paga” y que incluya no solo al sector de producción de electricidad.

El cambio climático podría traducirse en los siguientes riesgos en el medio plazo:

- Situaciones climatológicas más extremas con impacto en los activos de generación y distribución, tales como mayores costes de operación y mantenimiento y primas de seguros.
- Variaciones de los recursos eólico e hidráulico.
- Variación de los niveles de demanda de gas y electricidad (por efecto de las temperaturas).
- Rentabilidad inferior a la prevista de plantas térmicas existentes (por restricciones regulatorias, precios del CO₂, eventos operacionales...).
- Impacto en los mercados mayoristas de electricidad por desarrollo masivo de renovables.
- Cambios legislativos y regulatorios.

Por otro lado, aunque representan un enorme desafío, el cambio climático y la necesaria transición hacia la descarbonización del modelo energético también son una oportunidad compatible con el crecimiento y la rentabilidad para la Sociedad. En este sentido, Iberdrola ha llevado a cabo una profunda transformación en los últimos 15 años, anticipándose claramente a la transición energética para hacer frente a los retos del cambio climático y a la necesidad de electricidad limpia. Hoy en día, el grupo está perfectamente posicionado para aprovechar, entre otras, las siguientes oportunidades gracias a su liderazgo en energías renovables y su compromiso con la transición hacia una economía baja en carbono:

- **Oportunidades de inversión y mejora de ventaja competitiva.** Cambios legislativos y regulatorios que impulsen la descarbonización a través del desarrollo de las energías renovables, una mayor electrificación, redes inteligentes, integración de las energías renovables en el sistema eléctrico y capacidad de respaldo, la innovación tecnológica, etc.
- **Nuevos servicios y mercados.** Demanda de nuevos servicios y productos energéticos asociados a la transición energética (ej. movilidad eléctrica, gestión de la demanda, redes inteligentes, almacenamiento de energía, etc.), así como a los impactos del cambio climático (ej. incrementos de demanda energética asociados a variaciones de patrones de temperatura).
- **Ventajas en la captación de financiación.** Creciente presión del sector financiero y mercados de capital, que favorece a aquellas empresas con una estrategia ambiciosa de descarbonización, baja exposición a activos ligados con el cambio climático y buen posicionamiento en los índices de sostenibilidad y transparencia.
- **Fortalecimiento de la reputación corporativa,** consecuencia de una posición de liderazgo en la transición energética.
- **Creación de valor sostenible y maximización del Dividendo Social** para todos los Grupos de interés.

3. Ética e integridad

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

[De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org]



102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta

La ética es un valor clave que inspira y orienta la estrategia del grupo Iberdrola, su modelo de negocio, sus actuaciones y 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, la compañía ha formulado su Misión, Visión y Valores del grupo Iberdrola, de aplicación a todas las sociedades que la integran.

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 Iberdrola, lejos de constituir una mera declaración de principios, están integrados en la gestión cotidiana de este, así como en todas sus áreas de actividad, y se inspiran y se materializan en las Políticas corporativas, en el Código ético (existente desde 2002) y en las demás normas del Sistema de gobierno corporativo.

El Código ético de la compañía establece un conjunto de principios y pautas de conducta (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), dirigidos a garantizar el comportamiento ético y responsable de los profesionales del grupo en el desarrollo de su actividad.

El órgano encargado de velar por la aplicación del Código ético es la Unidad de Cumplimiento (en adelante, la “Unidad”), que fue constituida por el Consejo de Administración en 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 del Consejo 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. Su funcionamiento y principales competencias han sido recogidos en el Reglamento de la Unidad de Cumplimiento.

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. Estas Direcciones de Cumplimiento se relacionan con la Unidad de acuerdo con un protocolo de coordinación, colaboración e información establecido a tal efecto y de conformidad con el Sistema de gobierno corporativo del grupo.

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 siguien-

tes: *Política para la prevención de delitos, Política contra la corrupción y el fraude, Código ético del consejero, Procedimiento para conflictos de interés y operaciones vinculadas con 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 su vez 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 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.

102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

Sistema de cumplimiento del grupo Iberdrola

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 cumplimiento del grupo, diseñado en función de los parámetros recogidos en las mejores prácticas internacionales en materia de control, cumplimiento y prevención del fraude y contra la corrupción.

Así, el Sistema de cumplimiento puede definirse como el conjunto de normas sustantivas, procedimientos formales y actuaciones materiales que tienen por objeto prevenir, evitar y mitigar el riesgo de conductas irregulares o contrarias a la ética o a la ley que puedan ser cometidas por profesionales de Iberdrola en el seno de la organización y garantizar la actuación de esta conforme a los principios éticos y la legislación aplicable.



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 buzones 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* u otras normas o procedimientos internos. Adicionalmente a las posibles denuncias, a través de estos buzones se realizan consultas sobre aspectos relativos a la interpretación y al cumplimiento del *Código ético* y del resto de la normativa interna en materia de cumplimiento de la que se ha dotado el grupo. Todas las comunicaciones que se reciben a través de estos buzones tienen la consideración de información confidencial, pudiendo tener el carácter de anónimas en las jurisdicciones en las que su legislación así lo permita.

En todos los casos, existe un compromiso expreso del grupo, reflejado en el *Código ético*, en la *Política contra la corrupción y el fraude* y en el resto de procedimientos y normativa interna sobre la materia, de no adoptar represalias contra aquellos que hagan uso de los buzones mencionados, salvo, como es lógico, en los casos de mala fe.

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 buzones.

Adicionalmente, el grupo cuenta con los buzones éticos de proveedores. Estos buzones son canales de comunicación para que los proveedores del grupo, así como cualesquiera 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 pudieran implicar (i) un incumplimiento por parte de algún profesional del grupo del Sistema de gobierno corporativo, el *Código ético* o de la legislación aplicable, o (ii) la comisión, por parte de un proveedor, sus subcontratistas o sus respectivos empleados, de algún acto contrario a la legalidad o a lo dispuesto en el *Código ético del proveedor* en el marco de su relación comercial con el grupo. Estos buzones están disponibles en el portal de compras de la web.

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 buzones éticos corresponde a la Unidad de Cumplimiento, salvo en los casos en los que la comunicación afecte a un empleado de una *subholding* o cabecera de los negocios que cuente con su propia 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 a través de los buzones éticos son analizadas por 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 2017

En lo que respecta a las comunicaciones recibidas a través de los canales establecidos en el grupo, en 2017 se han recibido un total de 1.391 comunicaciones, de las cuales 567 corresponden a consultas y 824 a denuncias. El 13 % de las denuncias recibidas admitidas a trámite han derivado en algún tipo de acción disciplinaria adoptada durante el ejercicio, al haberse demostrado la existencia de una conducta irregular o contraria al *Código ético*.

Con respecto a comunicaciones de años anteriores, adicionalmente, se ha llevado a cabo algún tipo de acción disciplinaria durante el ejercicio 2017 con respecto a 4 denuncias admitidas a trámite en el año 2016 y otra relacionada con 1 denuncia admitida a trámite en el año 2015.

4. Gobierno

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

[De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org]



102-18 Estructura de gobierno

Consejo de Administración

Cargo	Consejero	Condición	Nacionalidad	Fecha primer nombramiento	Fecha vencimiento
Presidente y consejero delegado	José Ignacio Sánchez Galán	Ejecutivo	España	21-05-2001	27-03-2019
Consejero	Íñigo Víctor de Oriol Ibarra	Otro externo	España	26-04-2006	08-04-2020
Consejera	Inés Macho Stadler	Independiente ⁽¹⁾	España	07-06-2006	08-04-2020
Consejero	Braulio Medel Cámara	Independiente	España	07-06-2006	08-04-2020
Consejera	Samantha Barber	Independiente	Reino Unido	31-07-2008	08-04-2020
Consejera	María Helena Antolín Raybaud	Independiente	España - Francia	26-03-2010	27-03-2019
Consejero	Ángel Jesús Acebes Paniagua	Independiente	España	24-04-2012	27-03-2019
Consejera	Georgina Kessel Martínez	Independiente	México	23-04-2013	28-03-2018
Consejera	Denise Mary Holt	Independiente	Reino Unido	24-06-2014	27-03-2019
Consejero	José W. Fernández	Independiente	Estados Unidos	17-02-2015	27-03-2019
Consejero	Manuel Moreu Munaiz	Independiente	España	17-02-2015	27-03-2019
Consejero	Xabier Sagredo Ormaza	Otro externo	España	08-04-2016	08-04-2020
Consejero	Juan Manuel González Serna	Independiente	España	31-03-2017	31-03-2021
Consejero	Francisco Martínez Córcoles	Ejecutivo	España	31-03-2017	31-03-2021

Secretario no consejero: Julián Martínez-Simancas Sánchez.

Vicesecretario no consejero: Santiago Martínez Garrido.

Letrado asesor no consejero: Rafael Mateu de Ros Cerezo.

(1) 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 asistencia al Consejo de Administración en la supervisión continua de la ejecución de la estrategia y del cumplimiento de los objetivos y del modelo de gobierno y la elevación de propuestas al Consejo de Administración o adopción de decisiones, en caso de urgencia, 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	José Ignacio Sánchez Galán	Ejecutivo
Vocal	Inés Macho Stadler	Independiente
Vocal	Ángel Jesús Acebes Paniagua	Independiente
Vocal	Manuel Moreu Munaiz	Independiente
Vocal	Samantha Barber	Independiente

Secretario no vocal: Julián Martínez-Simancas Sánchez.

Comisiones consultivas

Son órganos internos permanentes de carácter informativo y consultivo del Consejo de Administración, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación.

- **Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo.** 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](#).

Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo		
Cargo	Consejero	Condición
Presidenta	Georgina Kessel Martínez	Independiente
Vocal	Denise Mary Holt	Independiente
Vocal	José W. Fernández	Independiente
Vocal	Xabier Sagredo Ormaza	Otro externo

Secretario no vocal: Rafael Sebastián Quetglas.

- **Comisión de Nombramientos.** Desempeña las funciones relativas a la selección, nombramiento, reelección y cese de los consejeros y altos directivos de la Sociedad en los términos que se establecen en su [Reglamento](#).

Comisión de Nombramientos

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

Secretario no vocal: Iñigo Gómez-Jordana Moya.

- **Comisión de Retribuciones.** Desempeña las funciones relativas a la retribución de los consejeros y altos directivos de la Sociedad en los términos que se establecen en su [Reglamento](#).

Comisión de Retribuciones

Cargo	Consejero	Condición
Presidenta	Inés Macho Stadler	Independiente
Vocal	Iñigo Víctor de Oriol Ibarra	Otro externo
Vocal	Juan Manuel González Serna	Independiente

Secretario no vocal: Rafael Mateu de Ros Cerezo.

- **Comisión de Responsabilidad Social Corporativa.** Desempeña las funciones relativas a la 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](#).

Comisión de Responsabilidad Social Corporativa

Cargo	Consejero	Condición
Presidenta	Samantha Barber	Independiente
Vocal	Braulio Medel Cámara	Independiente
Vocal	Manuel Moreu Munaiz	Independiente

Secretario no vocal: Fernando Bautista Sagüés.

102-19 Delegación de autoridad

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. La compañía cuenta, además, con un consejero director-general de negocios (Business CEO). 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 el ejercicio de las facultades que tengan carác-

ter dispositivo u organizativo y; (ii) el principio de solidaridad, que rige el ejercicio de las facultades de mera representación.

Por otra parte, el grupo cuenta con un *Reglamento interno de apoderamientos* en el que se define, con carácter general, el sistema de poderes del grupo, el cual se rige por el principio de separación de apoderados, en virtud del cual cada sociedad designará a los apoderados entre sus propios empleados y no entre los empleados de otra sociedad del grupo, y por el establecimiento de limitaciones temporales, cuantitativas y a la sustitución de facultades, entre otras.

102-20 Cargos ejecutivos o con responsabilidad económica, social y ambiental

La organización de la Sociedad cuenta con distintas direcciones cuyas responsabilidades corresponden: en materia económica y social principalmente a las direcciones de Finanzas y Recursos, Administración y Control, Cumplimiento y Secretaría del Consejo y en materia ambiental principalmente al Área de Presidencia.

El presidente y consejero delegado del Consejo de Administración asume, junto con el consejero-director general de negocios (Business CEO) y con el resto del equipo directivo, la función de organización y coordinación estratégica del grupo mediante la difusión, implementación y seguimiento de la estrategia general y las directrices básicas de gestión establecidas por el Consejo de Administración.

102-21 Consulta a Grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales

Iberdrola dispone de una *Política general de responsabilidad social corporativa* que se desarrolla y complementa mediante las diferentes políticas de responsabilidad social que atienden determinadas necesidades y expectativas de los Grupos de interés.

En este apartado es reseñable que Iberdrola aprobó en 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.

Modelo de relación con Grupos de interés y Comisión de RSC

La Sociedad establece vías de diálogo con sus Grupos de interés, con el objetivo de conocer sus necesidades y expectativas. Estas vías se revisan constantemente para adaptarlas al nivel de relación adecuado con cada Grupo de interés. Además de la página web corporativa, que constituye uno de los principales cauces para canalizar las relaciones de la Sociedad con sus Grupos de interés, esta cuenta con numerosas vías de diálogo que se encuentran recogidas en el apartado 5 (Participación de los Grupos de interés) del presente informe.

En ese mismo apartado, se informa del *Modelo de relación con los Grupos de interés* de Iberdrola que se implementa globalmente y que asegura tanto la existencia de canales de comunicación adecuados con cada Grupo de interés, como la detección de asuntos relevantes y la adopción de planes de acción para dar respuesta a dichos asuntos.

El Consejo de Administración dispone de una *Comisión de Responsabilidad Social Corporativa* cuya composición y funciones se describen en el apartado 102-18. 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 de actividades del Consejo de Administración y de sus comisiones* del ejercicio 2017, disponible en la web corporativa, se identifican los informes elaborados por esta Comisión y las comparencias que han tenido lugar en el ejercicio.

La supervisión y coordinación del desarrollo de la estrategia de relaciones entre las sociedades del grupo y los Grupos de interés corresponde, en última instancia, al Comité Corporativo de Responsabilidad Social Corporativa y Reputación.

Relaciones con los accionistas

Por lo que se refiere específicamente a los accionistas, la Junta General es su principal cauce de participación en la vida social. Se celebra en el marco del Día del Accionista, durante el cual se desarrollan actividades que persiguen acercar la Sociedad a los accionistas y fomentar un diálogo constructivo con ellos.

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

Asimismo, el Consejo de Administración promueve activamente la participación informada de los accionistas en la Junta General de Accionistas, facilitando el acceso a toda la documentación de la Junta General de Accionistas a través de la web, incluida una Guía del accionista que detalla todas las facilidades que ofrece la Sociedad para asistir, delegar la representación o votar a distancia; y aprueba para cada Junta unas *Normas de desarrollo de la gestión de la Junta General de Accionistas*, que han ido incorporando los últimos avances tecnológicos en la participación electrónica, siempre de acuerdo con las garantías requeridas por la ley y por el Sistema de gobierno corporativo. En este sentido, de cara a la próxima Junta General de Accionistas, Iberdrola ha desarrollado una nueva aplicación informática que permitirá a los accionistas delegar su representación y votar a distancia desde cualquier dispositivo con acceso a internet (incluidos móviles y tabletas) verificando su condición de accionistas en tiempo real. Asimismo, por primera vez, los accionistas personas físicas podrán delegar su representación o votar por vía telefónica a través del número de teléfono gratuito de la Oficina del Accionista, en el que también podrán solicitar cualquier información sobre el evento. Dichos canales electrónico y telefónico se sumarán a las tradicionales formas de participación presencial, postal o a través de los puntos de atención del accionista, que Iberdrola seguirá ofreciendo a sus accionistas para que estos dispongan de todas las alternativas para participar en la Junta General.

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, la comprensión de la información y, en definitiva, la involucración de los accionistas, 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 este 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 seguir en directo su desarrollo.
- e) 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.
- f) Finalmente, el Sistema de gobierno corporativo prevé la posibilidad de que el Consejo de Administración o su presidente y consejero delegado encomienden a la consejera coordinadora o a otros consejeros la interlocución con accionistas concretos en cuestiones específicas relacionadas con el gobierno corporativo de la Sociedad.

Junta General de Accionistas de Iberdrola, evento sostenible

Cabe destacar que Iberdrola ha sido la primera empresa del Ibex-35 que, en 2016, certificó su Junta General de Accionistas como evento sostenible, siguiendo el estándar internacional ISO 20121. Ello significa que todos los procesos de la Junta –desde su planificación hasta su posterior celebración– siguen criterios de sostenibilidad, inclusividad y accesibilidad, con el objetivo último de maximizar la contribución de Iberdrola a la economía local, a la mejora del medio ambiente y al compromiso social.

Con este propósito, la compañía impulsó más de 70 iniciativas, entre las que destacan:

- Contratación de proveedores locales.
- Contratación de personas en situación de vulnerabilidad.
- Medidas destinadas a mejorar la eficiencia energética.
- Fomento del transporte sostenible.
- Acciones para garantizar la accesibilidad de los colectivos con diferentes capacidades.
- Uso de materiales reciclables y reutilizables.
- Colaboración con algunas ONGs locales.
- Servicio de guardería como medida para favorecer la conciliación.

102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités

De acuerdo con lo incluido en el apartado 102-18, el Consejo de Administración está integrado por catorce miembros, de los que dos son ejecutivos, dos están adscritos a la categoría de otro externo y los diez restantes son independientes. Dentro de esta última categoría cinco son mujeres y una de ellas, Inés Macho Stadler, es consejera coordinadora (*lead independent director*), pertenece a la Comisión Ejecutiva Delegada y es presidenta de la Comisión de Retribuciones. Además, María Helena Antolín Raybaud, Samantha Barber y 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 antes referidas.

Para información más detallada sobre la Composición del Consejo y sus comisiones puede consultarse la Memoria de actividades del Consejo de Administración y sus comisiones del ejercicio 2017.

102-23 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 respaldada por 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 entonces vigente 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 sobre la base de:

- 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 de 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.

102-24 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 bien amortizará las vacantes.

A estos efectos, el Consejo de Administración ha aprobado la Política de diversidad en la composición del Consejo de Administración y de selección de candidatas a consejero, que asegura que las propuestas de nombramiento de consejeros se fundamentan en un análisis previo y objetivo 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 y los requisitos personales que deben reunir los candidatos. 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.

Deberán ser profesionales íntegros, cuya conducta y trayectoria profesional esté alineada con los principios recogidos en el *Código ético del consejero* y los valores corporativos recogidos en la *Misión, Visión y Valores del grupo Iberdrola*.

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.

Además, se procurará que, en la selección de candidatos, se consiga una composición del Consejo de Administración diversa y equilibrada en su conjunto, que enriquezca la toma de decisiones y aporte puntos de vista plurales al debate de los asuntos de su competencia. A tal efecto, en el proceso de selección se promoverá la búsqueda de candidatos con conocimientos y experiencia en los principales países y sectores en los que el grupo desarrolle o vaya a desarrollar sus negocios. Asimismo, los consejeros deberán conocer suficientemente las lenguas española e inglesa para poder desempeñar sus funciones.

A su vez, el Consejo ha encomendado a la Comisión de Nombramientos la responsabilidad de velar por que, al proveerse nuevas vacantes o al nombrar a nuevos consejeros, los procedimientos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna y, en particular, no obstaculicen la selección de consejeras. Así se prevé expresamente en el *Reglamento del Consejo de Administración* y en el *Reglamento de la Comisión de Nombramientos*.

102-25 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 ello, 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 creación de valor sostenible mediante el desarrollo de las actividades incluidas en su objeto social, tomando en consideración los demás Grupos de interés relacionados con su actividad empresarial y su realidad institucional, de conformidad con la *Misión, Visión y Valores del grupo 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 personas vinculadas con él o, en el caso de un consejero dominical, además, del accionista o accionistas que propusieron o efectuaron su nombramiento o de las personas relacionadas directa o indirectamente con aquellos) 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* correspondiente al ejercicio 2017 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, de forma directa o indirecta, una participación accionarial igual o superior a la que legalmente tenga la consideración de significativa en cada momento o que hayan propuesto o efectuado el nombramiento de alguno de los consejeros de la Sociedad, o con las respectivas personas vinculadas (las “Operaciones 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 sexto apartado de dicho artículo establece que *“el Consejo de Administración, a través de la Comisión de Nombramientos, velará por que las transacciones se realicen en condiciones de mercado y con respeto al principio de igualdad de trato de los accionistas que se encuentren en condiciones idénticas. Cuando se trate de operaciones que vayan a llevar a cabo sociedades del grupo, el ámbito de la autorización del Consejo de Administración o, en su caso, de la Comisión Ejecutiva Delegada, a la que se refieren los apartados anteriores, se circunscribirá a la verificación del cumplimiento de dichos extremos.”*

102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia

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

La misión del grupo es crear valor de forma sostenible, considerando el Dividendo Social como un elemento básico para la definición de su estrategia, en el desarrollo de sus actividades para la sociedad, ciudadanos, clientes, trabajadores, accionistas y demás Grupos de interés, siendo el grupo multinacional líder en el sector energético que presta un servicio de calidad mediante el uso de fuentes energéticas respetuosas con el medio ambiente, que innova, que encabeza el proceso de transformación digital en su ámbito de actividad, que está comprometido con la lucha contra el cambio climático a través de toda su actividad empresarial, y con la generación de empleo y riqueza en su entorno, y que considera a sus empleados un activo estratégico. En este sentido, se fomenta su desarrollo, formación y medidas de conciliación, favoreciendo un buen entorno de trabajo y la

igualdad de oportunidades. Todo ello, en el marco de 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, el respeto de los principios éticos, el buen gobierno corporativo y la transparencia, el desarrollo del equipo humano del grupo, el compromiso social, el fomento del sentimiento de pertenencia de los Grupos de interés, la seguridad y la fiabilidad del suministro, 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, cuyo esquema se refleja en el contenido 102-5 del presente capítulo, 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 a la aprobación de los objetivos estratégicos del grupo, a la definición de su modelo organizativo, así como a la supervisión de su cumplimiento y desarrollo.
- b) Asunción por el presidente y consejero delegado del Consejo de Administración, con el soporte técnico del Comité Operativo, por el consejero-director general de negocios (*Business CEO*), 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 supervisar la estrategia general y las directrices básicas de gestión a nivel país, en relación con las sociedades cabecera de los negocios que cada una agrupa, teniendo en cuenta sus características y singularidades.

- d) Las sociedades *subholding* cotizadas del grupo (actualmente Avangrid, Inc.) 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 una 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.

La configuración societaria y los principios de gobierno descritos anteriormente conforman la estructura societaria y de gobierno del grupo. Dicha estructura 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, cuya función esencial es dar soporte técnico, de información y de gestión, al presidente y consejero delegado del Consejo de Administración, con el objetivo de facilitar el desarrollo del 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 puede consultarse en el apartado [“Estructura societaria”](#) de la web corporativa.

102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno

La *Política general de gobierno corporativo* establece que la Sociedad dispone de un programa de información y actualización de conocimientos de los consejeros que responde a la necesidad de profesionalización, diversificación y cualificación del Consejo de Administración.

Por otra parte, para mejorar el conocimiento del grupo y de los negocios que este desarrolla y del entorno en el que opera, se realizan presentaciones a los consejeros acerca de los negocios del grupo, que se complementan con artículos y publicaciones de interés que se ponen a disposición de los consejeros a través de la página web del consejero, una aplicación informática que cuenta con un apartado específico dedicado a formación.

A su vez, la página web del consejero facilita el desempeño de las funciones de los consejeros 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, las presentaciones y exposiciones que se realizan al Consejo de Administración.

Además, una parte de cada sesión del Consejo de Administración se destina a la exposición de temas económicos, jurídicos o político-sociales de trascendencia para el grupo.

Cabe señalar, asimismo, que durante el ejercicio 2017 se ha facilitado a los consejeros, a través de la página web del consejero, diversas sesiones formativas que se han considerado de interés para el ejercicio de sus funciones:

- *El control por los socios de la retribución de los consejeros ejecutivos*
- *Sesión presencial informativa sobre inversiones e iniciativas del grupo Iberdrola en materia de ciberseguridad*
- *La transparencia fiscal*
- *Transformación digital*
- *Posicionamiento regulatorio de Iberdrola. El paquete de invierno de la Unión Europea*
- *Modelo de gobierno del grupo Iberdrola en materia de ciberseguridad y protección de datos*
- *El Sistema de cumplimiento del grupo Iberdrola*

- *Iberdrola y la evolución de las prácticas de gobierno corporativo*
- *Gobierno corporativo en Estados Unidos. Análisis del modelo de Estados Unidos tomando como referencia el modelo español*
- *Las relaciones con los Grupos de interés en Iberdrola*
- *Seguridad y Salud Laboral de Iberdrola*
- *Análisis de los compromisos climáticos de las jurisdicciones donde Iberdrola está presente*
- *El compromiso del grupo Iberdrola con los Objetivos de Desarrollo Sostenible*
- *El Abuso de Mercado y sus implicaciones para el Consejo de Administración de Iberdrola, S.A.*

Por su parte, las comisiones consultivas han desarrollado sus propios programas de formación, bien de manera presencial, bien mediante la publicación del correspondiente artículo en la página web del consejero, en los que se han abordado diferentes temas:

- *Informe de la CNMV sobre la supervisión de la información financiera de las sociedades del Ibex 35 en 2016*
- *Evolución de la remuneración del órgano de administración*
- *The relevance of Responsible Steel*
- *Situación del negocio de renovables*
- *Nuevas técnicas del sector eléctrico*
- *Seguimiento de la aplicación de la Política de tecnologías de la información*
- *Mejores prácticas en materia de gobierno corporativo*
- *Informe de la CNMV sobre el IAGC de las compañías del Ibex 35. Competencias de la Comisión de Nombramientos*
- *Aspectos relativos a las comisiones de auditoría del Informe anual de gobierno corporativo de las sociedades del Ibex 35*
- *Negocio Liberalizado*
- *Negocio de Redes*
- *Tendencias retributivas de los consejeros*
- *Riesgos en el sector financiero y provisiones de los fondos de inversión*
- *Novedades contables y cambios recientes en la regulación de las cuentas anuales*

102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno

El *Reglamento del Consejo de Administración* establece que este evaluará anualmente: su funcionamiento y la calidad de sus trabajos; el desempeño de sus funciones por el presidente y consejero delegado del Consejo de Administración, 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, 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 2017, Iberdrola ha decidido contar con la colaboración de PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, S.L., cuya independencia fue verificada por la Comisión de Nombramientos en su reunión de 11 de octubre de 2017.

El proceso se basa en la revisión de multitud de indicadores cuantificables y medibles que de forma objetiva se actualizan año a año con las últimas tendencias, y que 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 planes de mejora continua encaminados a implementar las medidas específicas que contribuyan a seguir perfeccionando la práctica

del gobierno corporativo. El Consejo de Administración culminó este proceso de evaluación referido al ejercicio 2017, mediante la adopción del correspondiente acuerdo, en su reunión de 20 de febrero de 2018.

102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales

El Consejo de Administración de Iberdrola dispone de la estructura que se describe en el apartado 102-18 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 que generan 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.

Dichas comparecencias se detallan en la [Memoria de actividades del Consejo de Administración y de sus comisiones](#) correspondiente al ejercicio 2017, disponible en la web corporativa.

La Comisión de Responsabilidad Social Corporativa, ha supervisado la actuación de la Sociedad en materia de sostenibilidad, reputación corporativa, gobierno corporativo y cumplimiento. Además, diversos asesores externos han comparecido ante dicha Comisión:

- a) Comparecencias recurrentes:
 - Unidad de Cumplimiento.
 - Relaciones con Inversores y Comunicación.
- b) Comparecencias puntuales:
 - Secretaría del Consejo de Administración.
 - Políticas Energéticas y Cambio Climático.
 - Innovación, Sostenibilidad y Calidad.
 - Recursos Humanos.
 - Fundación Iberdrola.

Los asuntos tratados en estas comparecencias se describen en el indicador 102-27 del presente capítulo.

102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo

Con carácter general el *Sistema integral de control y gestión de riesgos* del grupo permite adecuadamente la identificación *ex ante* de los riesgos, o bien genera señales de alarma que permiten la toma de decisiones tendentes a minimizar el impacto de los riesgos.

Entre los pilares del sistema se incluye la evaluación continua de la idoneidad y eficiencia del mismo, así como de las mejores prácticas y recomendaciones en materia de riesgos para su eventual incorporación al modelo.

Con carácter aproximadamente semanal se reúne el Comité Operativo de la Sociedad, mientras que el Comité de Riesgos del grupo lo hace mensualmente. Dicho comité se complementa con los Comités de Riesgo de Crédito y de Riesgo de Mercado, que reportan al citado Comité de Riesgos, y que se reúnen con carácter quincenal y mensual respectivamente.

Con carácter al menos trimestral la Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo del Consejo de Administración de la cabecera supervisa la evolución de los riesgos del grupo:

- Revisa los informes trimestrales de riesgos del grupo.

- Coordina y revisa los Informes de riesgos remitidos con periodicidad, al menos semestral, por las Comisiones de Auditoría y Cumplimiento de las sociedades del grupo que cuentan con dicha figura.
- Elabora, con periodicidad al menos semestral, un informe de riesgos al Consejo de Administración.

102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales

Esta información está disponible en el contenido 102-29 del presente capítulo.

102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad

El Consejo de Administración de Iberdrola es el órgano responsable de la revisión del *Informe de sostenibilidad 2017*, el cual ha sido aprobado el 20 de febrero de 2018 (previo informe de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa), fecha de formulación de las cuentas anuales de la Sociedad correspondientes al ejercicio 2017.

102-33 Comunicación de preocupaciones críticas

102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas

El Comité Operativo, referido en el apartado 102-26 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.

Por su parte, los asuntos de crucial interés deliberados por el Consejo de Administración son básicamente:

- Formulación de las cuentas anuales y propuesta de aplicación del resultado.
- Aprobación de la información financiera periódica.
- Aprobación de presupuestos y definición de objetivos del grupo Iberdrola.
- Autorización o toma de razón, según proceda, de adjudicaciones, inversiones y desinversiones relevantes del grupo Iberdrola.
- Apoderamientos.
- Fijación de la retribución del Consejo de Administración y de la alta dirección de Iberdrola, S.A.
- 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.
- Permanente actualización del Sistema de gobierno corporativo.
- Evaluación del Consejo de Administración.
- Aprobación de límites e indicadores de riesgos.
- Ejecución de los acuerdos adoptados por la Junta General de Accionistas y, en particular, de los aumentos y reducciones de capital.
- Autorización o toma de razón, según proceda, de operaciones financieras del grupo Iberdrola (deuda y capital).
- Autorización o toma de razón, según proceda, de propuestas de nombramiento de administradores en sociedades participadas por el grupo Iberdrola.

- Autorización o toma de razón, según proceda, de operaciones de reordenación societaria o del negocio.

La Memoria de actividades del Consejo de Administración y sus comisiones del ejercicio 2017 recoge con detalle la composición, funcionamiento y actividad desarrollada por los órganos de gobierno de la Sociedad.

102-35 Políticas de remuneración

El Informe anual de remuneraciones de los consejeros correspondiente al ejercicio 2017 se someterá al voto consultivo de la Junta General de Accionistas convocada para el 13 de abril de 2018.

La Política de remuneraciones de los consejeros aplicable durante los tres próximos ejercicios será sometida a la aprobación de la Junta General de Accionistas convocada para el 13 de abril de 2018. 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 compañías comparables. A su vez, recoge los parámetros de responsabilidad social corporativa a los que está vinculada la retribución variable del presidente y consejero delegado.

La Política de remuneraciones de los consejeros y la Política de remuneraciones 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 estructura 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 de los altos directivos 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. Así lo recoge el vigente Bono Estratégico 2017-2019 aprobado por la Junta General de Accionistas de 31 de marzo de 2017 que recoge, como objetivo estratégico, la reducción de las emisiones de CO₂.

En cuanto 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.

102-36 Proceso para determinar la remuneración

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, dentro del límite global establecido estatutariamente y de conformidad con la ley, la retribución de los consejeros, salvo para la retribución consistente en la entrega de acciones de Iberdrola o de derechos de opción sobre estas 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 anual y plurianual y elevarlo al Consejo de Administración para su aprobación. A estos efectos, durante el ejercicio 2017, ha contado con el asesoramiento de PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocio, S.L. Su independencia ha sido evaluada por la Comisión de Nombramientos. El apartado C.1.20 del Informe anual de gobierno corporativo

correspondiente al ejercicio 2017 detalla las relaciones de negocio que la Sociedad ha mantenido con este asesor durante el ejercicio.

De acuerdo con los *Estatutos Sociales* y la *Política de retribuciones de los consejeros*, el límite de las cantidades que Iberdrola podrá destinar anualmente, en concepto de gasto, a los consejeros, 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. Como se ha indicado, no se computará en dicho límite el valor de las acciones o derechos de opción sobre acciones ni aquellas retribuciones referenciadas al valor de cotización de las acciones, que en todo caso deberán ser acordadas separadamente por la Junta General de Accionistas. Disponibles en la web tanto la [Política de remuneraciones de los consejeros](#) como la [Política de remuneración de los altos directivos](#).

102-37 Involucramiento de los Grupos de interés en la remuneración

El *Informe de remuneraciones de los consejeros* correspondiente al ejercicio 2016 fue sometido al voto consultivo de la Junta General de Accionistas celebrada el 31 de marzo de 2017, que tuvo un quorum de asistencia del 77,20 %, y solo recibió un 3,26 % de votos en contra de las acciones presentes y representadas.

102-38 Ratio de compensación total anual**102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual**

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 los contenidos 102-5 y 102-26 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, Brasil y México y, en ellos, las relaciones retributivas se recogen en el cuadro siguiente.

País ¹⁰	Mayor nivel retributivo	Contenido 102-38		Contenido 102-39	
		2017	2016	2017	2016
España	Director	21,08 ¹¹	30,30	-1,15 ¹²	6,78
Estados Unidos	Director (CEO) ¹³	22,22	16,66	4,54	N/A
Reino Unido	Director (CCO) ¹⁴	12,09	11,83	1,60	3,31
Brasil	Director-Presidente	22,43 ¹⁵	41,00	N/A ¹⁶	0,16
México	Director	7,63 ¹⁷	7,21	1,48	-0,73 ¹⁸

¹⁰ Composición país:

- España: Generación, Distribución, Comercialización, Renovables e Ingeniería.
- Estados Unidos: Avangrid.
- Reino Unido: ScottishPower (incluye Renovables e Ingeniería).
- Brasil: Neoenergía (cambio de perímetro con respecto a 2016).
- México: Generación, Renovables e Ingeniería.

¹¹ España: la posición de mayor remuneración cambia con respecto a la considerada en 2016.

¹² España: el resultado del ratio es negativo debido a que la remuneración total anual de 2017 de la persona con mayor remuneración es inferior a la de 2016.

¹³ CEO: Chief Executive Officer.

¹⁴ CCO: Chief Corporate Officer.

¹⁵ Brasil: la posición de mayor remuneración cambia con respecto a la considerada en 2016.

¹⁶ Brasil: no se reporta resultado por cambio de perímetro con respecto a 2016.

¹⁷ México: la posición de mayor remuneración cambia con respecto a la considerada en 2016.

¹⁸ El resultado del ratio es negativo debido a que la remuneración total anual 2016 de la persona con mayor remuneración es inferior a la de 2015.

5. Participación de los Grupos de interés

102-40 Grupos de interés vinculados con la organización

La Política de relaciones con los Grupos de interés de Iberdrola –aprobada por el Consejo de Administración en febrero de 2015 y actualizada en diciembre de 2017– menciona explícitamente que la compañía considera “relevante su relación con aquellos colectivos que pueden influir en, o a los que afectan, las decisiones o el valor de la Sociedad y el grupo”. La cadena de valor configurada por los negocios de Iberdrola hace que estos colectivos sean muy numerosos, por lo que la compañía ha decidido agruparlos en ocho categorías diferentes que constituyen sus Grupos de interés (GI):

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

102-41 Empleados cubiertos por convenios colectivos

Esta información está disponible en el apartado “Convenios colectivos” del Enfoque de gestión de los temas GRI 401 Empleo y GRI 402 Relación trabajador-empresa, incluidos en el capítulo “Dimensión social” del presente informe.

102-42 Identificación y selección de Grupos de interés

La identificación y selección inicial de los Grupos de interés de Iberdrola se llevó a cabo mediante procesos de reflexión interna del equipo directivo. Posteriormente, en 2015, la Política de relaciones con los Grupos de interés ratificó las categorías de GI señaladas en el contenido 102-40.

No obstante, para gestionar adecuadamente cada uno de los GI, las diferentes áreas y negocios identifican también distintos subgrupos que consideran relevantes para un tratamiento más específico.

102-43 Enfoque para la participación de los Grupos de interés

Iberdrola desarrolla un modelo de negocio responsable y sostenible, que sitúa a los Grupos de interés en el centro de su estrategia. Por ello, el propósito de la compañía es construir relaciones de confianza con los distintos GI, así como profundizar en su participación, involucración y sentimiento de pertenencia a Iberdrola.

Los propios Estatutos Sociales incluyen un artículo específico dedicado a las relaciones con los GI, en el que se establecen los principios y los objetivos que rigen estas relaciones:

Principios	Objetivos
<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación bidireccional - Transparencia - Escucha activa - Igualdad de trato 	<ul style="list-style-type: none"> - Tomar en consideración los intereses legítimos de los GI - Divulgar, de forma eficaz, la información acerca de las actividades y los negocios del grupo

Iberdrola impulsa de manera decidida el cumplimiento de su *Política de relaciones con los Grupos de interés* –antes citada–, que se ha materializado en la aprobación y puesta en marcha de un nuevo *Modelo global de relación con los Grupos de interés*, basado en la norma *AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) 2015* y en sus tres requisitos de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta¹⁹.

Este Modelo global persigue entre otros objetivos:

- Sistematizar las relaciones con los GI en todo el grupo Iberdrola, en todos los países y negocios.
- Crear cultura corporativa respecto a la relevancia del diálogo con los GI, para un desempeño más sostenible de Iberdrola.

El Modelo constituye en sí mismo un proceso de mejora continua que, estructurado en diez fases, permite: segmentar los Grupos de interés y priorizar los Subgrupos resultantes; distinguir los distintos niveles de relación; actualizar constantemente los canales de relación para favorecer la participación; identificar asuntos relevantes, con riesgos y oportunidades asociadas; establecer planes de acción para dar respuesta a los asuntos relevantes; y, finalmente, enriquecer los sistemas de *reporting*, como es el caso de este informe. El proceso detallado se recoge en el siguiente gráfico:



En 2017 este Modelo ha sido implementado, por primera vez, en la gestión de los ocho Grupos de interés de Iberdrola, en los cinco países de referencia y en numerosas instalaciones de Generación y Renovables, así como en las distintas áreas geográficas del negocio de Redes. Para facilitar esta implementación, también en 2017 se ha creado un órgano de coordinación interno, el *Iberdrola Stakeholders' Hub*, en el que participan las áreas responsables de la gestión de los Grupos de interés a nivel corporativo y negocios globales.

Canales de relación

Respecto a los canales de relación con los Grupos de interés, los *Estatutos Sociales* señalan que “la página web corporativa de la Sociedad, su presencia en las redes sociales y, en general, su estrategia de comunicación digital, constituyen cauces de comunicación al servicio de la *Política de relaciones con los Grupos de interés*”. Además de estos medios, se utilizan canales de comunicación convencionales (teléfono, buzones de correo electrónico, comunicaciones, reuniones...) y otros más específicos como los que figuran a continuación²⁰:

¹⁹ Iberdrola lleva once años aplicando, de manera ininterrumpida, la norma *Assurance Standard AA1000*. En 2016 el Comité Operativo de Iberdrola aprobó un nuevo *Modelo global de relación con los Grupos de interés* –al que se hace referencia en este informe– que, en 2017, se ha procedido a implementarlo por primera vez.

²⁰ En aplicación de su *Modelo global de relación con los Grupos de interés*, Iberdrola dispone de un listado de canales de comunicación por GI y país, que se recogen en el *Informe de gestión sobre las relaciones de Iberdrola con los Grupos de interés* correspondiente al ejercicio 2017.

<p>EQUIPO HUMANO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Subcomisiones mixtas y comités • Portal del empleado (Intranet) • Oficina global del empleado • Encuestas de satisfacción • Reuniones monográficas, eventos y conferencias • Newsletters, informes, boletines... • Pantallas informativas en oficinas • Buzón ético 	<p>ACCIONISTAS Y COMUNIDAD FINANCIERA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Junta General de Accionistas • Día del accionista • Club del accionista y Oficina del accionista • OLA-On Line Accionistas • Encuestas de opinión • Día del inversor • Contacto presencial con inversores, analistas, agencias de <i>rating</i> y accionistas • Aplicación móvil • Informes y boletines • Buzón ético del accionista
<p>ORGANISMOS REGULADORES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas y trámites oficiales con los diferentes organismos reguladores • Relación a través de organizaciones sectoriales • Encuentros y contactos directos • Participación en jornadas, eventos, debates... • Elaboración de notas informativas 	<p>PROVEEDORES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Portal del proveedor • Encuestas de satisfacción • Premios al proveedor del año • Procesos de registro y clasificación de proveedores • Campañas de tracción a proveedores • Participación en eventos de compras responsables • Buzones éticos de proveedores
<p>CLIENTES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Canales presenciales (puntos de atención al cliente) y no presenciales de atención directa a los clientes • Canales digitales (web clientes, redes sociales, sms, aplicaciones móviles) • Encuestas de satisfacción del cliente • Relación con asociaciones de consumidores • Campañas de concienciación • Sistemas de quejas y reclamaciones 	<p>MEDIOS DE COMUNICACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Notas de prensa y notas informativas • Conversaciones directas y encuentros informativos • Visitas a instalaciones de la empresa • Sala de prensa en la web corporativa • Blogs • Eventos
<p>SOCIEDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones directas con las instituciones del Estado y responsables de las distintas administraciones • Presencia activa en organizaciones empresariales y sectoriales; instituciones académicas y educativas; organizaciones vinculadas a la innovación... • Participación en eventos, conferencias y grupos de trabajo • Informes y reportes • Visitas a instalaciones • Convenios de colaboración 	<p>MEDIO AMBIENTE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionarios de índices de sostenibilidad • Participación en eventos, conferencias y <i>roadshows</i> • Informes y reportes • Inspecciones y auditorías • Alianzas y acuerdos de colaboración • Visitas a instalaciones <p>También se desarrollan paneles de Grupos de interés, en los que se dan cita representantes de varios GI</p>

102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados

El Modelo global de relación con los Grupos de interés descrito anteriormente contribuye a identificar los asuntos más importantes para los diferentes Grupos de interés. Un análisis de los mismos pone de manifiesto que existen numerosos temas relevantes que son comunes a los cinco países de referencia de Iberdrola, mientras que hay otros exclusivos de cada geografía²¹.

²¹ En aplicación de su Modelo global de relación con los Grupos de interés, Iberdrola dispone de un listado de temas relevantes por GI y país, que se recogen en el Informe de gestión sobre las relaciones de Iberdrola con los Grupos de interés correspondiente al ejercicio 2017.

A continuación, se señalan, de manera resumida, aquellos asuntos globales²² detectados en 2017:

Grupo de interés	Principales temas planteados por cada grupo
Equipo humano	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad y mantenimiento del empleo - Plan de carrera y desarrollo: formación y movilidad interna - Seguridad, salud y prevención de riesgos laborales - Beneficios sociales y compensación - Comunicación interna - Asuntos de RSC
Accionistas y comunidad financiera	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategia a largo plazo - Situación financiera y económica de la compañía - Planes y evolución de la compañía - Apalancamiento y solidez financiera - Gobierno corporativo - Regulación del sector - Mercados de la energía - Política de dividendos - Precio de la acción - Sostenibilidad y RSC
Organismos reguladores	<ul style="list-style-type: none"> - Esquemas retributivos (generación, almacenamiento y/o distribución) en Europa, Estados Unidos y Brasil - Objetivos en materia de eficiencia energética, uso de energías alternativas y reducción de emisiones en Europa y Estados Unidos. - Autoconsumo en Europa, Estados Unidos, México y Brasil - Subasta de generación y de líneas de transporte en México y Brasil - Mecanismos de capacidad en Europa
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Aspectos relacionados con la factura (información, comprensión e importe) - Asuntos relacionados con la experiencia global del cliente (atención recibida, canales, gestión de reclamaciones...) - Calidad del suministro - Servicios que permitan reducir consumos - Clientes vulnerables
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> - Criterios de adjudicación y condiciones de los contratos y pagos - Comportamiento ético y RSC - Información sobre la estrategia de Iberdrola - Medidas regulatorias sectoriales - Campañas de tracción en proveedores - Impulso a la innovación - Estabilidad en las relaciones comerciales
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategia de Iberdrola - Desempeño económico, operativo y de gobierno corporativo - Inversión e impacto económico en cada uno de los países y comunidades - Política energética y regulación del sector - Calidad del servicio - Planes de RSC
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> - Alineamiento con los ODS - Transparencia y mejora del desempeño social y ambiental de la compañía y sus instalaciones - Inversiones de Iberdrola en cada uno de los países - Contribución de Iberdrola a la comunidad - Fomento de la innovación, divulgación o formación sobre asuntos energéticos - Apoyo de la compañía a los colectivos más vulnerables, a través de programas y proyectos específicos - Impulso de actividades de entidades públicas y privadas, en el ámbito económico-empresarial, social y ambiental
Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> - Cambio climático y transición energética (participación en grandes iniciativas, alianzas, concienciación social, posición de Iberdrola) - Gestión ambiental - Inversiones ambientales e innovación - Cuantificación del capital natural - Protección de la biodiversidad - Huella de carbono - Economía circular - Gestión del agua - Índices de sostenibilidad

22 En el caso de los Organismos reguladores, los asuntos figuran por países debido a su alto componente geográfico

Las instalaciones de Generación, Redes y Renovables de Iberdrola gestionan, fundamentalmente, tres Grupos de interés: Organismos reguladores, Sociedad y Medio ambiente²³. Los asuntos de interés más relevantes se refieren al cumplimiento regulatorio; al impacto económico y social de las instalaciones en las comunidades locales; y a los impactos medioambientales y su mitigación.

La respuesta de Iberdrola a todos estos asuntos relevantes se recoge no solo en los diferentes indicadores de este *Informe de sostenibilidad*, sino también en el *Informe integrado*, en la web corporativa a través del siguiente [enlace](#), y en las webs de los negocios y de las fundaciones, así como en distintos informes específicos, entre los que destacan: *Informe financiero anual*; *Informe anual de gobierno corporativo*; *Memoria sobre involucración de los accionistas*; *Informe de actividad en compras y gestión de proveedores y su contribución a la sostenibilidad del grupo*; *Informe de innovación*; *Informe de huella ambiental corporativa*; *Informe de biodiversidad*; y Balance de sostenibilidad.

La metodología descrita en los apartados anteriores (102-40 a 102-44) 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 contenidos 102-46 y 102-47.

Considerando todo ello, Iberdrola dispone de un completo sistema de gestión de Grupos de interés, que le permite dar respuesta a los diferentes temas relevantes, tanto de una forma directa –a través de las vías de diálogo–, como de forma indirecta –a través de la información pública (*Informe de sostenibilidad*, *Informe integrado* o en la [web](#))–.²⁴

²³ En el caso de las centrales de cogeneración, el Grupo de interés principal es el de ‘Clientes’, para el que el asunto más relevante es el cumplimiento de los contratos.

²⁴ Con carácter anual, Iberdrola elabora el *Informe de gestión sobre las relaciones de Iberdrola con los Grupos de interés*, que resume los asuntos de interés detectados en los diferentes canales de comunicación, así como la respuesta de la compañía a través de planes de acción.

6. Prácticas para la elaboración de informes

102-45 Entidades incluidas en la consolidación financiera y en el perímetro del presente informe

A. Introducción

Iberdrola, presente en cerca de veinte 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. 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 de aquellas que se consideran relevantes en términos de sostenibilidad.

En el documento *Cuentas anuales consolidadas, Informe de gestión consolidado e Informe de auditoría* correspondiente al ejercicio 2017 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 los Estándares GRI para la elaboración de este informe.

Para conciliar estos condicionantes, Iberdrola ha definido dos perímetros de información cuantitativa: perímetro global y perímetro del informe.

B.1. 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 2017* resulta del documento *Cuentas anuales consolidadas, Informe de gestión consolidado e Informe de auditoría* correspondiente al ejercicio 2017.

El resto de información de índole no financiera, como por ejemplo, datos operativos del grupo, resulta de añadir al “perímetro del informe” 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.2.2 y que se incluye bajo el epígrafe de “Resto”.

B.2. Perímetro del informe

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.2.1 y realizan las actividades indicadas en el mismo.

B.2.1 Países y actividades relevantes para el grupo Iberdrola en términos de sostenibilidad, incluidos en el perímetro de información 2017⁽¹⁾.

	Oficina del Grupo	Producción de electricidad		Transporte y/o Distribución de electricidad o gas	Comercialización de electricidad y/o gas ⁽²⁾⁽³⁾		Almacenamiento de gas	Inmobiliaria
		Convencional	Renovable ⁽³⁾		Mercado mayorista	Mercado minorista		
España ⁽⁵⁾	X	X	X	X	LIB	LIB		X
Reino Unido	X	X	X ⁽⁶⁾	X	LIB	LIB	X	
EE. UU.	X	X	X	X	LIB	REG	X ⁽¹²⁾	
Brasil ⁽⁷⁾	X	X ⁽⁸⁾	X	X	LIB	REG		
México	X	X	X		LIB	LIB		
Portugal ⁽⁹⁾	X		X		LIB	LIB ⁽¹⁰⁾		
Alemania	X		X ⁽¹¹⁾		LIB	LIB		
Canadá	X						X ⁽¹²⁾	
Grecia	X		X ⁽⁶⁾					
Hungría	X		X					
Polonia	X							
Rumania	X		X					
Francia	X				LIB	LIB		
Italia	X				LIB	LIB		

1) La mayor parte de actividades de Ingeniería y Construcción a cierre de ejercicio se han integrado en los Negocios Generación y Clientes (Alemania, Estados Unidos, y Canadá), Negocio de Redes (España, Reino Unido, Brasil y México) y Negocio de Renovables (España, Reino Unido, Estados Unidos, Brasil y México).

2) 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.

3) No se incluye información ambiental de las actividades de comercialización en Alemania, Francia e Italia por no considerarse relevante en términos de sostenibilidad.

4) No se incluye información social ni ambiental de los parques de España, Reino Unido y Estados Unidos con una participación inferior al 50 %.

5) Cualquier referencia al VII Convenio colectivo incluye las siguientes sociedades a 31 de diciembre de 2017: Iberdrola, S.A., Iberdrola España, S.A.U., Iberdrola Generación, S.A.U., Iberdrola Generación España, S.A.U., Iberdrola Generación Nuclear, S.A.U., Iberdrola Clientes, S.A.U., Iberdrola Operación y Mantenimiento, S.A.U., Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U. Iberdrola Infraestructuras y Servicios de Redes, S.A.U., Iberdrola Renovables Energía, S.A.U. e Iberdrola Ingeniería y Construcción, S.A.U.

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

7) La información correspondiente al grupo Neoenergía se integra al 100 % en el presente informe, excepto en los datos financieros.

8) En la información ambiental se incluyen también las centrales de Baguari y Dardanelos, no relevantes en materia laboral, y se excluye NC Energía, no relevante a efectos ambientales. En la información social se incluyen las centrales en construcción de Belo Monte y Baixo Iguazu en aquellos indicadores que se consideren relevantes por su actividad.

9) No se incluye información ambiental ni social de los proyectos en construcción en Portugal.

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

11) Actividades relacionadas con el parque eólico marino Wikinger de 350 MW: en octubre de 2017 se terminó con la instalación de las 70 turbinas y demás componentes del parque, en diciembre se ha conectado con éxito a la red eléctrica nacional, y suministrará energía renovable a unos 350.000 hogares alemanes.

12) Estas actividades no tienen relevancia desde el punto de vista ambiental. En el caso de Canadá, la información correspondiente al ámbito laboral 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 51,44 % en el caso de Trillo-Almaraz y del 14,59 % en el de Ascó-Vandellós. A los datos ambientales y sociales correspondientes a las actividades de Nuclenor, S.A. se les aplica la cuota de participación correspondiente al 50 % por el método de integración por puesta en equivalencia.

Por realizar actividades consideradas como no relevantes para el grupo, quedan excluidas del perímetro del informe las empresas filiales o participadas que operan en los países indicados a continuación en la tabla B.2.2.

B.2.2. Actividades no relevantes en términos de sostenibilidad, en países del grupo Iberdrola, excluidos en el perímetro del informe 2017.

	Oficina del Grupo	Producción de electricidad	Comercialización de electricidad o gas y/o almacenamiento de gas	Ingeniería y construcción	Inmobiliaria
Bélgica	X				
Italia		X			
Países Bajos			X		
Alemania, Bulgaria, Costa Rica y Montenegro				X	
Bulgaria y México					X

A pesar de estar excluidas en los cuadros y tablas del perímetro del informe, 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 del informe, 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 del perímetro del informe podría incluir hechos relevantes de determinadas actividades incluidas en la anterior tabla B.2.2.

B.3. Resumen de los perímetros de información por países

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

Estructura de la información por países en el presente informe	
Perímetro del informe = Iberdrola, S.A., empresas filiales y empresas participadas consideradas relevantes a efectos de sostenibilidad.	España Reino Unido Estados Unidos Brasil México Otros países Perímetro del informe
Perímetro global = perímetro del informe más 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.2.2.	Resto Total Iberdrola

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 entre ambos perímetros, 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.

102-46 Definición del contenido del informe y las coberturas del tema

102-47 Lista de los temas materiales

Iberdrola identifica de forma indirecta sus aspectos materiales desde el año 2003, utilizando como modelo para la elaboración de su informe anual de sostenibilidad los *Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad* (y versiones anteriores), así como el *Suplemento para las empresas del sector eléctrico*, ambos de Global Reporting Initiative (GRI).

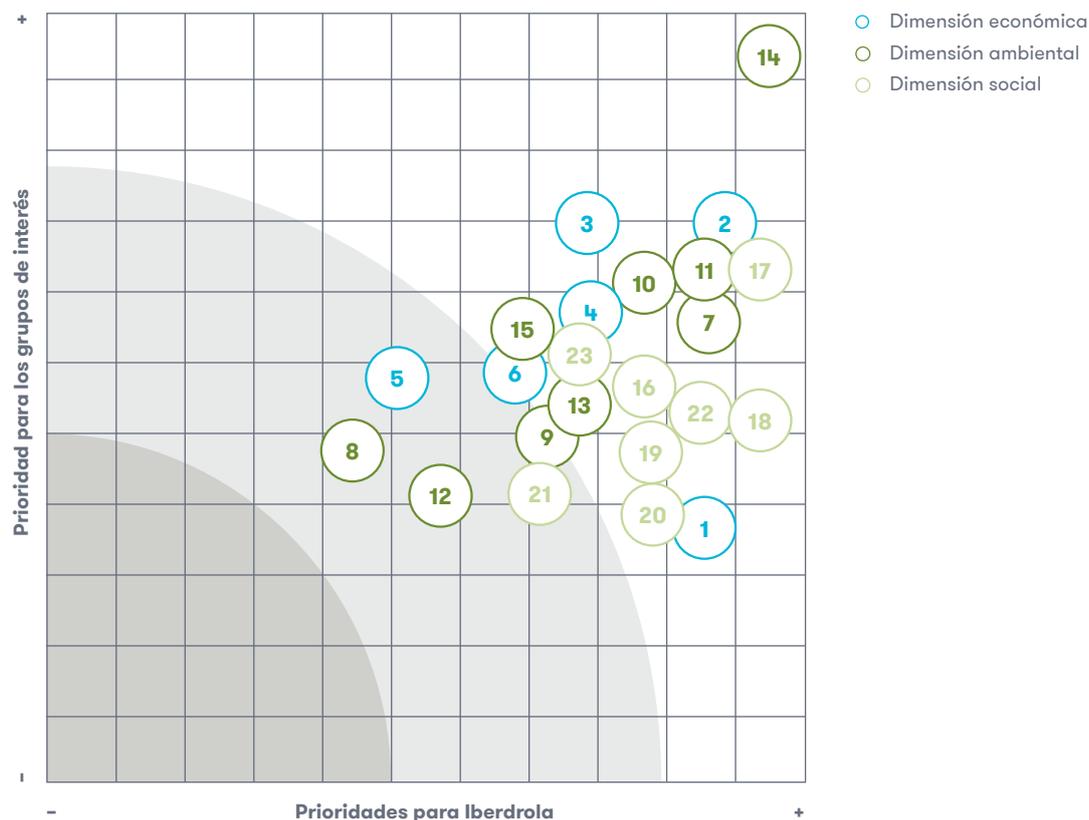
Estas guías son el resultado de un proceso en el que participan diversos Grupos de interés de todo el mundo, con representantes del ámbito empresarial, los sindicatos, la sociedad civil, los mercados financieros, los auditores y especialistas de varias disciplinas en el ámbito empresarial, los reguladores y los órganos gubernamentales de diversos países.

La compañía, con presencia en países de varios continentes, se adapta a los diversos modelos de desarrollo socioeconómicos 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, el *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 *Estudio de materialidad* propio, realizado con el asesora-

miento 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.

El análisis correspondiente a 2017 prioriza los asuntos de interés identificados 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 23 temas como “materiales”, los cuales se reflejan en el siguiente gráfico:



Asuntos materiales

- 1. Inversión socialmente responsable
- 2. Desempeño económico
- 3. Ética e Integridad (anticorrupción, libre competencia y responsabilidad fiscal)
- 4. Cadena de suministro responsable
- 6. Infraestructura eléctrica y gasista

- 7. Gestión del capital natural
- 9. Innovación y nuevos modelos de negocio
- 10. Integración de las energías renovables en el sistema eléctrico
- 11. Cambio climático
- 13. Gestión de la biodiversidad
- 14. Transición energética
- 15. Disponibilidad y gestión del agua

- 16. Satisfacción del cliente
- 17. Diversidad e igualdad de oportunidades
- 18. Seguridad y salud laboral
- 19. Impacto sobre las comunidades locales
- 20. Derechos humanos
- 22. Atracción, desarrollo y retención del Capital Humano
- 23. Conectividad, digitalización y ciberseguridad

Otros asuntos identificados

- 5. Política pública
- 8. Economía circular

- 12. Desempeño ambiental: “Ecoeficiencia”

- 21. Clientes vulnerables

La cobertura de los temas materiales, es decir, si los temas son relevantes dentro de la organización (impacto interno en la compañía o sus empleados) o fuera (impacto externo a la compañía, fuera de su perímetro de control, o a Grupos de interés externos) se refleja detalladamente en los enfoques de gestión a lo largo del presente informe. En términos generales, Iberdrola considera que sus temas materiales tienen una cobertura tanto interna como externa, pues afectan directamente a la compañía así como también a los diferentes Grupos de interés con los que se relaciona.

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

Temas más relevantes	Asuntos de especial interés	Respuesta de Iberdrola
Inversión socialmente responsable	Inclusión de aspectos/criterios ESG en las evaluaciones para la toma de decisiones de inversión.	
Desempeño económico	Valor económico generado y distribuido. Política y estrategia fiscal, cooperación con la Administración Tributaria, contribución tributaria, etc.	102-7 y 102-15. GRI 201 Desempeño económico.
Ética e integridad	Anticorrupción, libre competencia y responsabilidad fiscal.	Apartado 3 Ética e integridad. GRI 205 Lucha contra la corrupción. GRI 206 Competencia desleal. Enfoque de gestión "Responsabilidad fiscal". GRI 307 Cumplimiento ambiental. GRI 419 Cumplimiento socio-económico.
Cadena de suministro responsable	Evaluación de los impactos medioambientales, sociales y económicos de los proveedores. Estrategias y KPIs en el caso de proveedores críticos.	102-9 y EU18. GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores. GRI 414 Evaluación social de los proveedores.
Infraestructura eléctrica y gasista	Necesidad de mejoras de la eficiencia en el transporte (redes y contadores inteligentes) y de nuevas infraestructuras que mejoren la calidad del suministro. Acceso a la electricidad en países en vías de desarrollo.	Enfoques de gestión: "Disponibilidad y fiabilidad" y "Eficiencia del sistema", "Investigación y desarrollo" y "Acceso". EU4, EU12, EU26, EU28 y EU29.
Gestión del capital natural	Gestión de los recursos naturales para asegurar una calidad y disponibilidad futura del capital natural, así como la sostenibilidad de las operaciones en el futuro. Identificación de impactos en el medio, comunidades, servicios ecosistémicos, etc.	201-2. GRI 203 Impactos económicos indirectos. GRI 301 Materiales.
Innovación y nuevos modelos 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", "Eficiencia del sistema" y "Gestión de la demanda". EU10. GRI 302 Energía.
Integración de las energías renovables en el sistema eléctrico	Desarrollo e inversión en energías renovables. Colaboraciones con socios estratégicos, startups, centros de investigación y empresas expertas en el desarrollo de baterías y sistemas de almacenamiento energético.	Enfoques de gestión: "Investigación y desarrollo", "Disponibilidad y fiabilidad" y "Eficiencia del sistema". 102-11, EU1 y EU10. GRI 305 Emisiones.
Cambio climático	Objetivos de disminución de emisiones basados en la ciencia, comercio de emisiones, sistemas de almacenamiento de CO ₂ , mecanismos de adaptación y mitigación disponibles, impactos económicos derivados del cambio climático, evaluación de riesgos y oportunidades, etc.	Enfoques de gestión: "Investigación y Desarrollo". Enfoque de gestión específico de la Dimensión ambiental. 102-15, EU5 y 201-2. GRI 305 Emisiones.
Gestión de la biodiversidad	Identificación de principales afecciones sobre la biodiversidad, principalmente, por la construcción de nuevas infraestructuras.	GRI 304 Biodiversidad.

Temas más relevantes	Asuntos de especial interés	Respuesta de Iberdrola
Transición energética	Eficiencia energética en busca de la reducción de las necesidades energéticas de la industria. Fomento de las energías con bajas emisiones de CO ₂ . Cambios regulatorios para fomentar una mayor incorporación de energías renovables en el mix. Mejoras en los sistemas de integración de la producción renovable en la red.	Enfoques de gestión: “Disponibilidad y fiabilidad” y “Eficiencia del sistema”, “Gestión de la demanda” y “Acceso a la electricidad”. 102-15, EU1, EU2, EU10, EU11 y EU30. GRI 302 Energía.
Disponibilidad y gestión del agua	Estrés hídrico. Evaluación y minimización de impactos, especialmente en generación térmica.	GRI 303 Agua. GRI 306 Efluentes y residuos.
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: “Acceso a una información adecuada” y “Acceso a la electricidad”. GRI 416 Salud y seguridad de los clientes. GRI 417 Marketing y etiquetado. GRI 418 Privacidad del cliente.
Diversidad e igualdad de oportunidades	No discriminación de la mujer en el mundo laboral y en especial en puestos directivos.	GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades. GRI 406 No discriminación.
Seguridad y salud laboral	Gestión de la seguridad y salud de los empleados y contratistas. Definición de políticas de seguridad y salud. Planes de prevención. Establecimiento de objetivos de accidentabilidad. Accidentalidad, siniestralidad y absentismo.	GRI 401 Empleo. GRI 402 Relación trabajador-empresa. GRI 403 Seguridad y salud en el trabajo. EU18.
Impacto sobre las comunidades locales	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.	GRI 203 Impactos económicos indirectos. GRI 413 Comunidades locales. GRI 414 Evaluación social de los proveedores. EU22 y EU25. Enfoques de gestión: “Contribución de Iberdrola a la comunidad” y “Acceso a la electricidad”.
Derechos humanos	Definición de una política formal. Análisis del riesgo de conculcación de los derechos humanos en las principales zonas de operación. Formación a los empleados. Gestión de quejas relacionadas. Derechos de los indígenas o comunidades minoritarias.	GRI 406 No discriminación. GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva. GRI 408 Trabajo infantil. GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio. GRI 410 Prácticas en materia de seguridad. GRI 411 Derechos de los pueblos indígenas. GRI 412 Evaluación de derechos humanos. GRI 414 Evaluación social de los proveedores.
Atracción, desarrollo y retención del capital humano	Satisfacción del empleado. Impulso de la conciliación. Sistemas de evaluación del desempeño y retribución variable ligada al mismo. Adaptación a las necesidades de las nuevas generaciones.	GRI 202 Presencia en el mercado. GRI 401 Empleo. GRI 402 Relación trabajador-empresa. GRI 404 Formación y educación. GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades.
Conectividad, digitalización y ciberseguridad	Riesgos en materia de conectividad y ciberseguridad. Realización de mapas de riesgos digitales, definición de estrategia y mitigación de los mismos.	Enfoque de gestión: “Ciberseguridad” y “Privacidad de la información personal de los Grupos de interés”.

Asimismo, Iberdrola en su compromiso de transparencia con sus Grupos de interés, reporta, además de los temas de los Estándares GRI identificados como materiales identificados en la tabla anterior, otros temas incluidos en dichos Estándares, dando continuidad a la información de ejercicios anteriores. Todos los temas reportados se identifican específicamente en el Índice de contenidos GRI que se presenta al principio 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 puesto en marcha un nuevo *Modelo global de relación con los Grupos de interés*, basado en la norma *AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) 2015* y en sus tres requisitos de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta²⁵ de acuerdo a lo descrito en el apartado 5. “Participación de los Grupos de interés”.

102-48 Reformulación de información facilitada en informes anteriores

Durante el ejercicio 2017, debido a la integración en Brasil de todos los negocios de la empresa Elektro Holding en Neoenergía, se ha considerado necesario reformular la información del ejercicio 2016 aplicando los mismos criterios que en el ejercicio 2017, de forma que la información de ambos ejercicios sea homogénea y comparable. La reformulación supone la consideración de los parámetros socio-económicos y medioambientales de Neoenergía por el 100 % (reflejando así la posición de control del grupo) en lugar del 39 % que se utilizó hasta el ejercicio anterior. Los valores económico-financieros siguen criterio contable.

Asimismo, se ha limitado la información de todas las tablas del presente informe a los ejercicios 2017 y 2016. El mantenimiento de cuadros y tablas con información de tres ejercicios, como ha sido la práctica habitual de Iberdrola, hubiera implicado una falta de homogeneidad entre la información del ejercicio 2015 y la de los años posteriores. Esta limitación quedará ya corregida en el próximo informe.

102-49 Cambios significativos en la cobertura o alcance del informe

El 24 de agosto de 2017 se hizo efectiva la incorporación en Brasil de todos los negocios de la empresa Elektro Holding en Neoenergía. Como resultado de esta operación, Iberdrola aumentó su participación en el grupo Neoenergía de 39 % a 52 %.

La información correspondiente a Neoenergía en el presente informe se integra en los términos que se especifican en el contenido GRI 102-45.

102-50 Periodo cubierto por el informe

Año 2017

102-51 Fecha del informe anterior

Año 2016

102-52 Ciclo de presentación del informe

Anual

²⁵ Iberdrola lleva once años aplicando, de manera ininterrumpida, la norma *Assurance Standard AA1000*. En 2016 el Comité Operativo de Iberdrola aprobó un nuevo *Modelo global de relación con los Grupos de interés* –al que se hace referencia en este informe– que, en 2017, se ha procedido a implementarlo por primera vez.

102-53 Punto de contacto para cuestiones relativas al informe

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

Para cuestiones específicas relacionadas con el medio ambiente, pueden dirigirse a la Dirección de Innovación, Sostenibilidad y Calidad 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 internacional, los canales de contacto disponibles, los servicios de atención al cliente y el Buzón de consultas se encuentran en el apartado de la web [Contacta](#).

102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI

Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva.

102-55 Índice de contenidos GRI

El Índice de contenidos GRI se encuentra al comienzo del presente informe.

102-56 Verificación externa

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 KPMG, como del *Informe de sostenibilidad* a través de PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocio, S.L. En el Anexo 4 se incluye el Informe de verificación externa independiente del presente documento.

Parte II. Contenidos temáticos

En este apartado se hace una descripción de los aspectos materiales que afectan al grupo Iberdrola, definidos con el criterio descrito en los contenidos GRI 102-46 y 102-47 del presente informe.

En cada “Tema” se describe el enfoque que la compañía desarrolla para su adecuada gestión y se informa sobre los resultados conseguidos, mediante los correspondientes indicadores de desempeño de acuerdo a los contenidos de los Estándares GRI. Cuando varios de estos temas 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 en el “Enfoque de gestión general” del presente informe 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.

A.

Dimensión económica

Índice del capítulo

Los temas tratados en el presente capítulo son los siguientes:

A. Temas de los Estándares GRI

GRI 201 Desempeño económico

Enfoque de gestión y contenidos 201-1, 201-2, 201-3 y 201-4

GRI 202 Presencia en el mercado

Enfoque de gestión y contenidos 202-1 y 202-2

GRI 203 Impactos económicos indirectos

Enfoque de gestión y contenidos 203-1 y 203-2

GRI 204 Prácticas de aprovisionamiento

Enfoque de gestión y contenido 204-1

GRI 205 Lucha contra la corrupción

Enfoque de gestión y contenidos 205-1, 205-2 y 205-3

GRI 206 Prácticas de competencia desleal

Enfoque de gestión y contenido 206-1

B. Temas específicos del Suplemento sectorial para el sector eléctrico

Disponibilidad y fiabilidad

Enfoque de gestión e indicador EU10

Eficiencia del sistema

Enfoque de gestión e indicadores EU11 y EU12

Gestión de la demanda

Enfoque de gestión (no existen indicadores asociados)

Investigación y desarrollo

Enfoque de gestión (no existen indicadores asociados)

Desmantelamiento de centrales nucleares

Enfoque de gestión (no existen indicadores asociados)

C. Temas específicos del grupo Iberdrola

Costes del suministro

Enfoque de gestión (no existen indicadores asociados)

Financiación verde

Enfoque de gestión (no existen indicadores asociados)

Responsabilidad fiscal

Enfoque de gestión (no existen indicadores asociados)

Ciberseguridad

Enfoque de gestión (no existen indicadores asociados)

Privacidad de la información personal de los Grupos de interés

Enfoque de gestión (no existen indicadores asociados)

Alcance de la información

Los perímetros de información utilizados en este capítulo están definidos en el contenido GRI 102-45 del presente informe.

A. Temas de los Estándares GRI

GRI 201 Desempeño económico

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

(De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org)



Enfoque de gestión

El sector eléctrico es un importante motor de la economía, a la que contribuye de un modo continuo a través de elevadas inversiones, y de la creación de empleo de calidad tanto directo como indirecto. Su función es proporcionar un suministro seguro, competitivo y sostenible. Las tecnologías de generación con fuentes renovables son decisivas para luchar contra el cambio climático, al permitir una mayor electrificación de la economía, reduciendo así la dependencia de los combustibles fósiles.

Iberdrola sigue protagonizando un proceso de crecimiento e internacionalización que la 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 y diversificación geográfica.

Los analistas describen un escenario global para el sector energético caracterizado por un aumento de la demanda energética, unido a la necesidad de reducir las emisiones de CO₂. Se estiman elevados crecimientos de demanda a medio y largo plazo en países emergentes y crecimientos moderados en el mundo desarrollado. En todo caso, esta transición energética requerirá elevadísimas inversiones en instalaciones de generación renovables, en redes inteligentes y en almacenamiento eficiente; todo ello acompañado de una mayor digitalización como soporte a la eficiencia y al desarrollo de nuevos productos.

La estrategia de Iberdrola, puesta en marcha hace ya más de una década, se ha basado precisamente en los mencionados vectores de crecimiento: inversión en renovables, redes inteligentes, almacenamiento eficiente y digitalización. Los pilares estratégicos definidos por la compañía son el crecimiento rentable, la excelencia operacional, el cliente como foco de las operaciones, la optimización del capital y la innovación. Su posición actual de liderazgo refleja los beneficios de la anticipación y de la diversificación en negocios y áreas. En el período 2018-2022, la compañía prevé invertir unos 32.000 millones de euros, de los cuales un 90 % se dedicará a actividades reguladas (redes principalmente) o activos contratados a largo plazo.

Un resumen de la estrategia Iberdrola se puede encontrar en el documento *Perspectivas 2018-2022* (o en el documento que le sustituya para un período posterior), accesible en la web corporativa, en el apartado [Conócenos](#).

Los resultados económicos de Iberdrola en el ejercicio se resumen en la sección [Resultados](#) de la página web. Junto a estos resultados, la sociedad también demanda que las empresas expliquen la forma de conseguirlos y su valoración en términos de sostenibilidad, entendiendo que la divulgación adecuada de información no financiera es un elemento esencial para posibilitar la sostenibilidad de la actividad financiera.

Así, en 2014 entró en vigor la *Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos* («la Directiva»), que en 2017 se transpuso al ordenamiento jurídico español con la aprobación del *Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre*.

Para dar respuesta a las nuevas exigencias legales las empresas a las que resulta de aplicación deberán incluir, en sus informes de gestión o en un informe específico aparte, información sobre su gestión de los aspectos medioambientales y sociales, así como relativas a la gestión de personas, la diversidad, el respeto de los derechos humanos y la lucha contra la corrupción y el soborno, describiendo los riesgos, políticas y resultados vinculados a esas cuestiones.

El presente *Informe de sostenibilidad 2017* cubre las exigencias derivadas de la entrada en vigor de la nueva normativa, formando parte integrante del informe de gestión de la Sociedad. Asimismo, en la web se puede encontrar, en [Informes anuales](#), el *Informe integrado. Febrero 2018*, los informes trimestrales de resultados y otra información operativa y económica de interés.

201-1 Valor económico directo generado y distribuido

Valor económico directo generado, distribuido y retenido (millones €)	2017	2016
Iberdrola consolidado		
Ingresos (ventas y otros ingresos)	32.714 ²⁶	30.706
Costes operativos	20.446	18.588
Retribución a empleados (sin coste seguridad social empresa)	2.517	2.260
Pagos a proveedores de capital	2.916	2.692
Pagos a Administraciones Públicas	2.723	2.740
Inversiones en beneficio de la comunidad (verificado de acuerdo al Modelo LBG)	63	36
Valor económico retenido	4.049	4.390

La información por área geográfica se encuentra en el Anexo 3 Información complementaria.

201-2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático

Los riesgos a los que se expone la actividad del Grupo difieren en función de la naturaleza y dependencia de la actividad y del país en el que opera. Además de los riesgos detectados durante la operación de las instalaciones, Iberdrola está llevando a cabo análisis y estudios en los negocios de generación, distribución y transporte, con el fin de prever otros riesgos futuros como consecuencia del cambio climático. Estos estudios permitirán adelantarse en la adaptación del negocio, invirtiendo en las tecnologías más adecuadas para el planeta y para Iberdrola.

²⁶ Incluye Ventas por importe de 31.263 millones € y Otros ingresos 1.451 millones €.

Los principales riesgos derivados del cambio climático en el medio plazo, así como los principios de actuación a los que la compañía se compromete y gestiona mediante su Sistema de control integral de riesgos, se describen en el contenido 102-15 “Principales impactos, riesgos y oportunidades” del presente informe. En ese mismo apartado, se detallan también las oportunidades para la compañía derivadas de la necesaria transición hacia la descarbonización del modelo energético, gracias a su posicionamiento de liderazgo en energías renovables y su compromiso con la transición hacia una economía baja en carbono.

Cabe destacar el fuerte compromiso e implicación en la gestión de riesgos del grupo de la alta dirección de Iberdrola. Su participación en la Cumbre del Clima celebrada en Bonn en 2017 ha sido igual de proactiva que en años anteriores. Iberdrola sostiene que la solución pasa por impulsar las energías limpias, mayor capacidad de almacenamiento y más redes inteligentes, apoyado por los proyectos de innovación y digitalización de los sistemas.

Este compromiso le ha permitido detectar un amplio abanico de oportunidades, reconociendo la necesidad de asumir un escenario de descarbonización ambicioso que implica avanzar hacia un modelo energético eficiente, asumiendo que la electrificación es la clave para afrontar el reto contra el cambio climático. En este sentido, la compañía sigue con la apuesta de conseguir para 2030 un 50 % de la reducción en la intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero respecto a los niveles de 2007 y ser neutra en carbono en 2050.

Iberdrola apuesta por la transparencia y la comunicación de sus políticas en materia de cambio climático y está dando los pasos necesarios para la reducción de sus emisiones (categoría A en CDP Climate Change). La compañía dispone de una Política contra el cambio climático, aprobada por el Consejo de Administración, en la que se compromete a promover el apoyo a los acuerdos internacionales necesarios para hacer frente a este problema ambiental; a impulsar el desarrollo de tecnologías eficientes desde el punto de vista de las emisiones de gases de efecto invernadero; a fomentar un uso eficiente de la energía; y a sensibilizar a sus clientes para que hagan un consumo energético responsable.

Además ha suscrito y apoya recomendaciones del grupo de trabajo *Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD)*, que promueve el Consejo de Estabilidad Financiera (Financial Stability Board, FSB) y cuyo objetivo es la transparencia en materia de riesgos relacionados con el cambio climático. Iberdrola considera que la divulgación de los riesgos financieros relacionados con el cambio climático, de forma consistente y mejorada, permitirá establecer un diálogo constructivo y bien informado entre los inversores y las compañías sobre las oportunidades y riesgos relacionados con sus actividades.

Asimismo, Iberdrola se ha adherido a numerosas iniciativas, entre las que destacan: Terrawatt, Naciones Unidas Climate, We mean business, CEO Climate Leaders (World Economic Forum), Un millón de Compromisos por el Clima (MAGRAMA), Comunidad por el Clima (Red Española Pacto Mundial), Carbon Pricing Leadership Coalition, World Business Council for Sustainable Development, Corporate Leaders Group, grupo Español de Crecimiento Verde, Powering Past Coal Alliance, Plataforma Nacional de Acción Climática, Asociación Española para la Economía Energética, UN Global Compact (Action Platform).

Para mostrar las acciones realizadas por la compañía con el fin de mitigar y adaptarse a las consecuencias del cambio climático, Iberdrola dispone de un apartado específico en su página web denominado Contra el cambio climático.

201-3 Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de sus planes de prestaciones

España

Las empresas firmantes del *VII Convenio colectivo* son promotoras de forma conjunta de un plan de pensiones de empleo, de adhesión voluntaria, del que son partícipes cerca del 98 % de la plantilla. La aportación periódica que se realiza, de acuerdo con dicho 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.

Reino Unido

El 98 % de los empleados se encuentran adheridos a los planes de pensiones 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.

Estados Unidos

- El Negocio de Redes dispone de doce planes empresariales de prestación definida, que engloba tanto a empleados sujetos como 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, a excepción de los planes The Berkshire Gas Company Pension Plan, Connecticut Natural Gas Corporation Pension Plan y Southern Connecticut Gas Company Pension Plan for Salaried and Certain Other Employees. Asimismo, dispone de planes empresariales de aportación definida con operativa distinta y separada que engloba tanto a empleados sujetos como 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 91 %.
- 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.

Brasil

Tras la integración de todos los negocios de la empresa Elektro Holding en Neoenergía el pasado 24 de agosto de 2017, el esquema de planes de pensiones es el siguiente:

- En Elektro, el Negocio de Redes 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 cual está cerrado a nuevos entrantes desde 31 de octubre de 2016. El 84 % de la plantilla está adherida a ambos planes. Para las empresas de Elektro Holding (Elektro Redes S.A., Elektro Comercializadora de Energía LTDA, Elektro Holding S.A., Elektro Renováveis Do Brasil S.A., Enerbrasil-Energias Renováveis Do Brasil S.A., Elektro Operação e Manutenção LTDA.) a fecha de efecto 31 de octubre de 2016, se implementó un plan empresarial de aportación definida a través

del cual los empleados pueden hacer aportaciones como un porcentaje de su salario, aportando la empresa la misma cantidad.

- Coelba dispone de un plan de prestación definida para los empleados que se adhirieron antes del 1 de octubre de 1998, cerrado a nuevos partícipes, y un Plan de aportación definida, para los que se adhirieron a partir de dicha fecha. El 98 % de la plantilla está adherida a ambos planes.
- Celpe dispone de un plan de prestación definida para los empleados que se adhirieron antes del 1 de mayo de 2006, cerrado a nuevos partícipes, y un plan de aportación definida, para los que se adhirieron a partir de dicha fecha. El 97 % de la plantilla está adherida a ambos planes.
- Cosern dispone de un plan de prestación definida para los empleados que se adhirieron antes del 1 de marzo de 1999, cerrado a nuevos partícipes, y un plan de aportación definida, para los que se adhirieron a partir de dicha fecha. El 98 % de la plantilla está adherida a ambos planes.

México

Los compromisos con los empleados sindicalizados de Iberdrola México, derivados de las licitaciones que se realizaron con la Comisión Federal de Electricidad, en donde Iberdrola está obligada a aplicar el Contrato Colectivo de Trabajo para la plantilla de personal sindicalizado, están provisionados como fondos internos. En 2015 se implementó un plan de pensiones de aportación definida, estando adherido el 62 % de la plantilla no sindicalizada con derecho a plan de pensiones.

201-4 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 €)	2017	2016
Subvenciones de capital	10	13
Créditos fiscales a la inversión ²⁷	30	0
Derechos de emisión	0	0
Ayudas por otros conceptos recogidos en el Protocolo GRI	0	0
Total Iberdrola consolidado	40	13

La información por área geográfica se encuentra en el Anexo 3 Información complementaria.

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.

²⁷ Investment tax credits.

GRI 202 Presencia en el mercado

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

(De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org)



Enfoque de gestión

En consonancia con su presencia en el mercado internacional el grupo Iberdrola dispone de una herramienta global, que permite la monitorización del proceso de selección, y de un único sistema para *reporting* (SAP OneHR). Ambos elementos hacen posible la publicación interna y externa de vacantes a nivel internacional, y favorecen la movilidad de empleados a través de las diferentes organizaciones y empresas del grupo. En 2017 se han publicado 2.223 vacantes internas, en las que han participado más de 5.000 empleados.

La publicación global de las vacantes externas garantiza la incorporación a los procesos de la compañía de todas las candidaturas en igualdad de condiciones. Durante el ejercicio 2017 se contabilizaron más de 230.000 candidaturas externas.

Tanto en los aspectos retributivos como en la selección de sus profesionales se aplican los enfoques de gestión que se describen en el apartado 406 “No discriminación” del capítulo “Dimensión social” del presente informe.

202-1 Relación entre el salario inicial y el salario mínimo local

Los convenios colectivos vigentes en las compañías del Grupo Iberdrola garantizan igualdad en los salarios iniciales para hombres y mujeres.

Salario inicial de entrada sobre salario mínimo legal (%)	2017	2016
España	140,72	150,63
Reino Unido	125,52	127,32
Estados Unidos	125,00	137,50
Brasil	135,18	N/D ²⁸
México ²⁹	464,09	480,24

²⁸ No se proporciona dato de Brasil del ejercicio anterior al haber cambiado el perímetro.

²⁹ En México con carácter general el salario mínimo no se utiliza como referencia para los salarios de mercado, se aplica en sanciones de la autoridad laboral, multas y topes fiscales de deducibilidad.

202-2 Altos directivos procedentes de la comunidad local

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 puestos directivos en las empresas correspondientes. En 2017, en las empresas del grupo, el 98,65 % 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.

GRI 203 Impactos económicos indirectos

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

[De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org]



Enfoque de gestión

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

203-1 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 2017, 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 mejora de infraestructuras, y las ampliaciones de redes de agua potable y alcantarillado.

En Reino Unido, se han realizado actuaciones para la mejora de diferentes infraestructuras y mejoras paisajísticas para el disfrute de las personas que se acerquen a diferentes centros de producción.

En Brasil, se ha continuado con el programa de eficiencia energética, tanto a nivel de sensibilización y divulgación, como la revisión y adecuación de lámparas e iluminaciones, con un ahorro previsto de 800 MWh/año.

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 12.000 visitantes en 2017. 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, ayudas a la reproducción de especies, etc.), mediante una adecuación de los caudales en determinados momentos, así como ayudas específicas en la repoblación de especies.

203-2 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. Adicionalmente, puede suponer una dinamización y repoblación de zonas rurales despobladas.
- 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 construcción y 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 cada vez más 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 102-9), 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 2017 las siguientes:

- El volumen de compras de Iberdrola, realizadas en España durante 2017, a empresas con menos de 5 años de existencia ha sido de 38 millones euros, lo que supone un claro apoyo al emprendimiento.
- Inclusión de la categoría específica *Generación de empleo y empleo a jóvenes* en el Premio al Proveedor del Año en España: incentivando entre los proveedores el compromiso con el empleo joven y femenino y animándoles a ofrecer oportunidades profesionales de calidad a los jóvenes, lo que sin duda va a repercutir en una mejora de la competitividad e innovación de las empresas y va a permitir retener el talento.
- 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.

GRI 204 Prácticas de adquisición

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

(De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org)



Enfoque de gestión

La descripción de la cadena de suministro del grupo Iberdrola se puede consultar en el contenido 102-9 del presente informe.

204-1 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 empleos indirectos en la industria auxiliar y en empresas prestadoras de servicios.

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

Adquisición o contratación de materiales, equipos, obras y servicios a proveedores locales³⁰ (%)	2017	2016
España	88	93
Reino Unido	85	69
Estados Unidos	98	98
Brasil	100	100
México	60	66
Otros países	76	N/A
Total	88	84

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:

Importe adjudicado a proveedores con sistemas de gestión (%)³¹	2017	2016
Importe adjudicado a proveedores clasificados	87,2	89,0
Sistema de gestión de calidad certificado (ISO 9001 o equivalente)	85,0	86,6
Sistema de gestión ambiental certificado (ISO 14001 o equivalente)	79,5	82,3
Sistema de gestión de prevención de riesgos certificado (OHSAS 18001 o equivalente)	71,4	79,4

30 En función del CIF o Tax Id que tiene adscrito el proveedor, se considera local a aquel que está registrado en los principales países en los que Iberdrola realiza operaciones.

31 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 92 % del importe total contratado (datos noviembre 2017). No incluye Neoenergía.

GRI 205 Lucha contra la corrupción

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

(De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org)



Enfoque de gestión

El firme compromiso del grupo en la lucha contra la corrupción y 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, la Política para la prevención de delitos así como en la Política contra la corrupción y el fraude, todos ellos aprobados por el Consejo de Administración.

Como una muestra más de este compromiso, a comienzos de 2017 Aenor ha concedido a Iberdrola, S.A. el certificado de la norma ISO 37001, a través del cual se verifica que la compañía cuenta con un Sistema de gestión anti-soborno efectivo, resultando así, la primera empresa española y una de las primeras del mundo en obtener dicho reconocimiento. Esta norma es el estándar internacional que fija los requisitos y proporciona una guía para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar los mecanismos para combatir las prácticas de soborno en las empresas.

En el marco del Sistema de cumplimiento se desarrollan diversas actividades que persiguen fomentar la actuación de la organización conforme a los más altos estándares de ética y de acuerdo a la normativa vigente. Para el desarrollo de la *Política para la prevención de delitos*, la Sociedad ha implementado, a través de la Unidad de Cumplimiento y demás órganos competentes, un programa específico y eficaz (el *Programa 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 las más recientes modificaciones del 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.

En este contexto, este año Aenor ha concedido a Iberdrola, S.A. el certificado de la norma UNE 19601, a través del cual se verifica que la compañía cuenta con un Sistema de gestión de *compliance* penal efectivo, resultando así una de las primeras empresas del IBEX 35 en obtenerlo. Esta norma es el estándar nacional de mejores prácticas para prevenir delitos, reducir el riesgo y fomentar una cultura empresarial ética y de cumplimiento con la ley.

Además, en 2017 la Unidad de Cumplimiento ha aprobado el *Protocolo de actuación en la relación profesional con la administración pública, partidos políticos, autoridades y funcionarios públicos* con el objetivo de reforzar los mecanismos específicos ya existentes en las sociedades del grupo para prevenir cualquier actuación que pueda considerarse un acto de corrupción o un soborno en las relaciones con los mencionados terceros.

Adicionalmente como parte del Sistema de cumplimiento, la Unidad de Cumplimiento impulsa el desarrollo y mantenimiento de otras iniciativas para el cumplimiento del *Código ético* y la normativa aplicable en materia de fraude y corrupción, 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.

El *Código ético* es la “piedra angular” sobre la que se desarrolla el Sistema de cumplimiento 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 políticas, procedimientos y protocolos de actuación de los profesionales del grupo que describen el comportamiento esperado, apropiado y adecuado de los mismos, iii) la elaboración de planes de comunicación, iv) formación para empleados y terceras partes con los que nos relacionamos, v) la monitorización y revisión permanente del Sistema de cumplimiento a través de auditorías internas y externas, y de mecanismos de control y detección como la gestión de los buzones éticos, y vi) el establecimiento de planes de respuesta y reacción ante los casos de conductas o situaciones irregulares o contrarios a la normativa aplicable.

Todas las actividades que se desarrollan en el grupo dentro de este Sistema de cumplimiento, 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 reportan trimestralmente, en el marco del *Protocolo general de coordinación, colaboración e información*, la evolución de una serie de indicadores de seguimiento relativos a los principales elementos que conforman los programas de cumplimiento de las respectivas sociedades.

Por último, cabe destacar que en 2015 Iberdrola se adhirió 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. En este sentido, Iberdrola es actualmente la única empresa española miembro de esta plataforma.

205-1 Unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción

Uno de los elementos principales del Sistema de cumplimiento del grupo Iberdrola es la realización de una evaluación periódica y continuada de riesgos para 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 participan y se analizan tanto las direcciones corporativas de la Sociedad como todos los negocios y países en los que el grupo opera, con la colaboración de las Direcciones de Cumplimiento de las sociedades subholding y cabeceras de los negocios. 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.

En lo que respecta a 2017, se ha llevado a cabo un proceso de evaluación basado en cuestionarios de percepción a través del cual se ha involucrado a profesionales responsables de áreas y procesos relevantes en cada una de las sociedades *subholding* y/o cabecera de negocio del grupo. En concreto, el alcance del análisis realizado ha sido el siguiente:

- 100 % de las sociedades subholding que componen el grupo: Avangrid INC, Iberdrola España, S.A.U., Iberdrola México, S.A. de C.V., Iberdrola Participaciones, S.A.U., Neoenergía, S.A.³². y Scottish Power LTD así como sus principales negocios: i) Negocio de Redes, ii) Negocio Generación y Clientes y iii) Negocio de Renovables.
- Asimismo, en lo que respecta a las direcciones corporativas del grupo, se han analizado aquellas áreas o direcciones consideradas con mayor potencial riesgo en esta materia. En concreto han participado las siguientes: Compras, Recursos Humanos y Servicios Generales, Financiación y Tesorería, Desarrollo Corporativo, Administración y Control, Relación con Inversores y Comunicación, Innovación, Sostenibilidad y Calidad, Auditoría Interna y Relaciones Internacionales.

Para realizar esta evaluación, se facilitan guías y una metodología que permite a los directores de cumplimiento, así como a los responsables de negocios y funciones corporativas, la identificación y evaluación de los riesgos de fraude y corrupción en el grupo, siendo estos últimos los encargados de gestionar los riesgos citados. A partir del análisis de la información recibida, cada Dirección de Cumplimiento elabora su propio mapa de riesgos identificando los principales controles existentes en el grupo para la mitigación de los mismos, y proponen, si procede, acciones de mejora que refuercen la eficacia de dichos controles.

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 en los que se ha identificado potencial de mejora. Por lo tanto, esta evaluación representa la herramienta base sobre la cual se desarrollan las distintas actuaciones que se integran en el resto de elementos del Sistema de cumplimiento.

Asimismo, el grupo ha continuado con el desarrollo y refuerzo de su Sistema de cumplimiento, y en particular en el ámbito anticorrupción, poniendo el foco en el análisis y evaluación de terceras partes con las que Iberdrola se relaciona. En este contexto, el grupo cuenta con múltiples controles internos que tratan de mitigar la exposición a este tipo de riesgos de terceros, entre los que destacan:

- a) Proveedores. Como parte del proceso de compras del grupo, se recogen las *Guías de análisis del riesgo de corrupción en proveedores*, cuyo objetivo es facilitar unas pautas para el análisis del

³² Como consecuencia de la integración a mediados del ejercicio de Neoenergía, el análisis de riesgos realizado en esta organización ha sido llevado a cabo a partir de una metodología propia.

riesgo de corrupción asociado a proveedores de equipos, materiales, obras y servicios. Además, entre la documentación adjuntada en las bases de contratación con proveedores se recoge el *Código ético del proveedor*.

- b) Administraciones y funcionarios públicos. En 2017, la Unidad de Cumplimiento aprobó un nuevo *Protocolo de actuación en la relación profesional con la administración pública, partidos políticos, autoridades y funcionarios públicos*, aplicable en todo el grupo que regula la relación de los empleados con estos Grupos de interés. Dicho protocolo, además de establecer unos principios básicos de actuación a observar por todos los profesionales, establece unos requisitos de información al Área de Cumplimiento como paso previo a la formalización de alguna contratación, acuerdo o convenio con funcionarios o Administraciones Públicas.
- c) Operaciones corporativas. Asimismo, la Unidad aprobó el *Protocolo de operaciones corporativas* con el fin de establecer las actuaciones a desarrollar en materia de riesgos asociados a cumplimiento en caso de fusiones y adquisiciones y demás tipos de operaciones corporativas contempladas en su ámbito de aplicación. Este protocolo contempla la realización de debidas diligencias previas para cualquier operación corporativa que vaya a ser llevada a cabo en el grupo.
- d) Agentes comerciales. En lo que respecta a estas terceras partes, el grupo cuenta con protocolos específicos en aquellas sociedades que contratan agentes comerciales. Igualmente, estos protocolos contemplan la realización de debidas diligencias previas para cualquier contratación con este tipo de terceras partes.
- e) Donaciones, patrocinios y actuaciones de contenido social. En 2016, la Unidad aprobó el *Protocolo para operaciones de contenido social, donaciones y patrocinios* cuyo objeto es evaluar la legitimidad de la entidad beneficiaria de la aportación o patrocinio y regular la información a recabar por la unidad proponente, sin perjuicio de las labores de investigación y análisis específicos adicionales que cada aportación concreta pueda requerir.

Análisis de los aprovisionamientos de suministros generales en países con riesgo de corrupción

Para realizar el análisis de aprovisionamientos en países con riesgo de corrupción, la compañía utiliza el *Índice de corrupción según Transparencia Internacional 2016 (TI CPI 2016)* como fuente para clasificar los países según su nivel de riesgo.

Los volúmenes de compras realizadas, clasificadas por niveles de riesgo de corrupción, se recogen en el cuadro siguiente:

Riesgo de corrupción³³	% de compras de suministros generales 2017 en países índice CPI 2016
Bajo	58
Medio	17
Alto	25

Según el mencionado TI CPI 2016, los países con alto riesgo de corrupción en los que se han realizado compras a proveedores allí registrados son principalmente Brasil y México. Este volumen de compras está directamente relacionado con el esfuerzo inversor que Iberdrola realiza en estos países, donde se han efectuado un 25 % de las inversiones totales del Grupo en 2017.

Asimismo, Iberdrola no ha realizado ninguna compra significativa de suministro general a proveedores ubicados en paraísos fiscales.

³³ 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].

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.

Análisis de los aprovisionamientos de combustibles en países con riesgo de corrupción

En cuanto a las compras de combustibles, el análisis muestra los siguientes ratios en 2017:

Riesgo de corrupción ³⁴	% de compras de combustibles 2017 en países índice CPI 2016
Bajo	48
Medio	0
Alto	52

Según el mencionado TI CPI 206, los países con riesgo alto de corrupción en los que se han realizado compras a proveedores allí registrados son principalmente México y Brasil. Sin embargo, la compañía considera que el cálculo debería excluir las compras de combustible en estos dos países debido a que se realizan en entornos fuertemente regulados que obligan a la contratación con empresas de titularidad pública. Excluyendo ambos países del cálculo, el porcentaje de riesgo alto disminuiría hasta el 14 %.

205-2 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 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 que los profesionales del grupo reciban formación sobre los deberes que impone, principalmente, el *Código ético*, la *Política contra la corrupción y el fraude* y la *Política para la prevención de delitos*.

Dentro de las iniciativas incluidas en dichos planes, destacan las siguientes actuaciones llevadas a cabo a lo largo del año:

Formación a los órganos de gobierno

- En 2017, como parte del programa de formación a los consejeros de Iberdrola, S.A., se ha llevado a cabo una iniciativa formativa a la totalidad de los miembros que componen este órgano en materia de Sistema de cumplimiento del grupo Iberdrola.
- Además, la Unidad de Cumplimiento reporta de forma periódica a la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa sobre los aspectos más relevantes en materia de cumplimiento del periodo, habiendo comparecido un total de cuatro veces ante este órgano en 2017. Entre los aspectos informados caben destacar: *Código ético*, reporte de informes anuales, incidencias relativas al *Reglamento interno de conducta en el mercado de valores*, *Programa de prevención de delitos*,

³⁴ 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).

actualización de normativa interna, *scorecard*, resultado de evaluaciones externas así como procesos de integración relevantes en el grupo, etc.

Formación a los empleados del grupo

- Formación y concienciación sobre el *Código ético* y la prevención de sus infracciones. 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* y el resto de la normativa aplicable en la materia para todos los profesionales del grupo. Estos programas fomentan el conocimiento de los estándares de actuación exigidos en el grupo y promueven los valores éticos y el principio de “tolerancia cero” hacia la comisión de actos ilícitos y situaciones de corrupción y fraude. Se han desarrollado diferentes iniciativas entre las que se encuentran:
 - Curso *online* sobre el *Código ético*. El lanzamiento de este curso se realiza de forma global en todo el grupo³⁵, con una periodicidad mínima bienal, habiéndose lanzado en 2017 un nuevo curso de refresco, que ha sido realizado por un total de 21.899 empleados, que supone un 80 % sobre el objetivo marcado.

Formación sobre el <i>Código ético</i>	N.º empleados formados	% empleados formados
España	8.276	80 %
Reino Unido	2.954	50 %
Estados Unidos	6.620	99 %
Brasil ³⁵	3.431	91 %
México	618	96 %
Perímetro del informe	21.899	80 %

En lo que respecta a Neoenergía, durante el ejercicio ha contado con un curso *online* sobre su *Código ético* y temas anti-corrupción disponible para todos sus empleados, que ha sido completado por el 90 % de sus profesionales, lo que supone un total de 6.063 empleados.

- Sesiones presenciales de formación y concienciación en materia de *Código ético* y normativa anticorrupción, impartidas por los directores de cumplimiento de cada sociedad. Durante 2017, más de 2.000 empleados de las sociedades españolas del grupo han recibido formación presencial dentro de este programa.
- Formación sobre los *Programas de prevención de delitos* aplicable a las sociedades con domicilio social en España. En 2016, la Unidad de Cumplimiento puso a disposición de los profesionales de las sociedades españolas del grupo, una iniciativa de formación *online* sobre esta materia. Durante 2017, este curso *online* ha estado disponible para las nuevas incorporaciones y ha sido realizado por 269 nuevos profesionales de las sociedades españolas del grupo.
- Formación específica en materia anticorrupción de acuerdo con la normativa en vigor de los países en los que el grupo opera:
 - En España se ha llevado a cabo una sesión formativa, en colaboración con el bufete de abogados CMS Albiñana & Suárez de Lezo en materia de regulación anticorrupción y más concretamente, en materia de *UK Bribery Act* para aquellos empleados que forman parte del equipo de operaciones de aprovisionamientos de gas de Iberdrola Generación. Un total de 17 empleados han asistido a la formación presencial en esta materia.

³⁵ Como consecuencia de la integración a mediados del ejercicio de Neoenergía, esta compañía no fue incluida en el alcance de esta iniciativa, sin embargo, dicha compañía cuenta con una formación propia y específica en la materia.

- En Reino Unido, la compañía imparte periódicamente formación *online* sobre la normativa *UK Bribery Act* y las obligaciones derivadas de la *Anti-bribery and corruption policy (ABC Policy)* y otra normativa relacionada. Este año, esta formación ha sido incluida como un módulo adicional en el curso *online* del *Código ético* donde participaron más de 3.600 empleados. Además, la Dirección de Cumplimiento de esta sociedad ha impartido formación presencial a mandos intermedios en materia de *Código ético* y anticorrupción, en la que han participado más de 250 profesionales.
- En Estados Unidos, el propio curso del *Código ético* incluyó una píldora formativa en materia de anticorrupción, cuya participación ascendió a más de 6.600 empleados. Además, se han impartido cursos de formación presencial a los respectivos Consejos de Administración, en concreto han recibido formación un total de 14 consejeros en Avangrid, Inc. y 8 consejeros de Avangrid Networks, Inc. sobre la normativa americana *Foreign Corruption Practice Act*.
- En México, además de la formación *online* del *Código ético*, la cual recoge aspectos que fomentan la lucha contra la corrupción, a lo largo de 2017, la Dirección de Cumplimiento de esta sociedad ha desarrollado sesiones formativas presenciales sobre aspectos clave de ética y el cumplimiento. A través de esta formación han participado 389 profesionales.
- De la misma manera, en Brasil, en adición a la formación *online* del *Código ético*, cuyo alcance ha sido la totalidad de los empleados de Elektro, en el año 2017, la Dirección de Cumplimiento de la sociedad ha participado en el evento para líderes sobre la estrategia de la sociedad para resaltar cual es el papel de los directivos en el Sistema de cumplimiento. A este evento asistieron un total de 200 profesionales.

205-3 Incidentes de corrupción

La compañía no ha sido informada, ni a través de los buzones éticos establecidos, ni a través de los cauces legales correspondientes a través de sus Servicios Jurídicos, de que se hayan producido resoluciones judiciales relacionadas con casos de corrupción durante el período 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 2017, el Banco Europeo de Inversiones (el “BEI”), Iberdrola Ingeniería y Construcción, S.A.U. e Iberdrola, S.A. (en su condición de titular de la totalidad del capital social de Iberdrola Ingeniería y Construcción, S.A.U., a través de la *subholding* Iberdrola Participaciones, S.A.U.) han suscrito un “*settlement agreement*” (el “Acuerdo”), en el marco del procedimiento de investigación llevado a cabo por el BEI en relación con el proyecto Riga TEC-2 de reconstrucción de una central térmica en Riga (Letonia), que fue adjudicado a Iberdrola Ingeniería y Construcción, S.A.U. el 8 de diciembre de 2005 y financiado por esta institución.

El Acuerdo contempla que Iberdrola Ingeniería y Construcción, S.A.U. no podrá participar en proyectos financiados por el BEI por un período de un año (prorrogable por seis meses adicionales si dicha compañía no cumple determinadas condiciones), y asume el compromiso de desarrollar, financiar e implementar un programa específico de patrocinio, que consiste en un abanico de actuaciones y medidas en favor de la lucha contra la corrupción y el fraude, que se desarrollará durante un período de cuatro años desde la suscripción del Acuerdo.

En la misma línea, el Acuerdo incluye una obligación de cooperar con el BEI y asistirle estrechamente en la investigación de conductas prohibidas en los proyectos financiados por la institución, y de intercambiar con el BEI sus mejores prácticas en materia de cumplimiento.

GRI 206 Competencia desleal

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

(De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org)



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 relación con lo anterior, en concreto, de conformidad con lo dispuesto en la *Política contra la corrupción y el fraude*, las sociedades del grupo promueven un entorno de transparencia, manteniendo los canales internos adecuados para favorecer la comunicación de posibles irregularidades, entre los que se encuentran el canal de comunicación con la Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo para las denuncias de irregularidades financieras o contables y los Buzones éticos, que permiten a los profesionales del grupo, a los proveedores y a los accionistas de la Sociedad 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 a las normas de actuación del Código ético.

A nivel país, cada una de las sociedades *subholding* vela por el estricto cumplimiento de la normativa de separación de actividades. En muchas jurisdicciones, como en el caso de España, en el que resulta de aplicación el *Código de separación de actividades de las sociedades del grupo Iberdrola España*, la normativa interna aplicable va más allá de lo exigido por la ley, reforzando significativamente las medidas para impedir cualquier práctica de competencia desleal derivada de la falta de separación entre los negocios liberalizados y los regulados.

Además, las sociedades cabecera de los negocios liberalizados cuentan con controles específicos para evitar cualquier tipo de práctica de competencia desleal, en particular, en ámbitos como las campañas publicitarias a particulares o la manipulación de los precios.

En España, la sociedad cabecera del negocio de generación tiene acceso a Autocontrol, organismo privado que trabaja por una publicidad veraz, legal, honesta y leal, que entre sus actividades presta un servicio de consulta previa que asesora sobre la corrección ética y legal de las campañas antes de su emisión. Además, tiene implementados procesos internos para garantizar el cumplimiento del *Reglamento (UE) N° 1227/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre la integridad y la transparencia del mercado mayorista de la energía*, y su normativa de desarrollo, que establece normas que prohíben las prácticas abusivas que afectan a los mercados mayoristas de la energía. En las demás jurisdicciones, las sociedades cabecera de los negocios liberalizados cuentan con políticas y normas internas equivalentes.

En la aplicación práctica de la legislación vigente, 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 206-1, que requieren la intervención de los órganos judiciales competentes.

206-1 Demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia

A continuación se describen los casos relacionados con prácticas monopolísticas o en contra de la libre competencia que se han registrado en el grupo Iberdrola:

En España, en 2010, Céntrica Energía, S.L. (“Céntrica”) formuló demanda ante el Juzgado de lo Mercantil n.º 1, de Bilbao, por la que reclamaba 11.900.000 euros por unos pretendidos daños y perjuicios, 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. En julio de 2010 se dictó sentencia favorable a Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U., que estimó la prescripción. Recurrida de contrario esta sentencia en apelación ante la Audiencia Provincial de Vizcaya, en 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 en 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, en 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 interpuso en mayo de 2014 recurso de casación contra la citada sentencia, ante la Sala Tercera del Tribunal Supremo. Con fecha 6 de julio de 2017 el Tribunal Supremo dicta Sentencia desestimatoria del recurso de casación, con imposición de las costas a la parte recurrente. El asunto queda así definitivamente cerrado.

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 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.

Por otro lado, en 2012 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 2013 fue notificada la sentencia desestimatoria del recurso contencioso-administrativo interpuesto por las tres sociedades frente a la resolución sancionadora. En 2013 se presentó el escrito de casación frente a la sentencia desestimatoria y el 3 de febrero de 2017 se dictó la sentencia resolutoria del recurso de casación, por la que el Tribunal Supremo anuló la resolución sancionadora y redujo a la cifra de 5.342.500 euros la sanción, por infracción del principio de proporcionalidad, sin imposición de costas en primera instancia ante la Audiencia Nacional, ni en casación ante el Tribunal Supremo.

Por otro lado en Estados Unidos, se ha recibido una demanda colectiva en relación con el Servicio de Transporte de Gas LDC en la Transmisión de Gas Algonquin (AGT). El 16 de noviembre de 2017, una Demanda colectiva (Breiding et al., contra Eversource y Avangrid) fue presentada en el Tribunal de Distrito de Massachusetts en nombre y representación de los clientes de Nueva Inglaterra contra la compañía y Eversource, alegando que determinadas de sus subsidiarias, que utilizan el servicio de transporte de gas provisto por Algonquin Transmisión de Gas (AGT), que para Avangrid serían SCG y CNG, participan en prácticas de programación de capacidad de gasoducto de AGT que resultaron en el aumento artificial de precios de la electricidad en Nueva Inglaterra. Los demandantes reclamaron bajo la Ley de Antimonopolio Federal y Estatal, de Competencia Desleal, de Protección del Consumidor, así como bajo la *Ley común de enriquecimiento injusto*. Reclaman daños y perjuicios, devolución, restitución, medidas cautelares y gastos de defensa jurídica. La compañía está revisando la Demanda y se defenderá enérgicamente en contra de dichas alegaciones.

Tal y como ya hizo público la compañía en la Due Diligence call y en su Formulario 10-Q del tercer trimestre, los reguladores de Connecticut iniciaron un procedimiento para revisar la cartera de suministro de gas, las estrategias de activos y las prácticas de las tres compañías distribuidoras locales. Adicionalmente, la FERC y la Comisión Estatal de Massachusetts están revisando el asunto. SCG y CNG están obligados a proveer un servicio de gas natural seguro y confiable a sus clientes. SCG y CNG reservan y nominan / programan la capacidad de gasoducto para proteger a sus clientes contra interrupciones, incluso durante condiciones climáticas extremas e impredecibles. Estas compañías operan en Connecticut, donde están obligadas a servir como el “proveedor de último recurso” para los clientes minoristas, comerciales e industriales de gas natural interconectados a las compañías de distribución de gas. Al proporcionar servicio a los clientes, Avangrid busca cumplir con todos los requisitos reglamentarios, tanto estatales como federales.

En el resto de sociedades del grupo Iberdrola no se han registrado casos relacionados con prácticas monopolísticas o en contra de la libre competencia.

B. Temas específicos del Suplemento sectorial para el sector eléctrico

Disponibilidad y fiabilidad

Eficiencia del sistema

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

(De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org)



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, quien realiza periódicamente estudios de diferentes escenarios de operación para comprobar la robustez del sistema. Iberdrola contribuye de forma significativa a aumentar la fiabilidad en la operación del sistema proporcionando gran flexibilidad mediante la capacidad de generación hidroeléctrica, así como con un pionero centro de control de la energía renovable.

El Negocio de Redes contribuye igualmente a garantizar la fiabilidad, realizando estudios que permiten identificar las inversiones a corto y largo plazo necesarias para atender el aumento de la demanda y renovar las instalaciones más antiguas, mediante la adopción de tecnologías más modernas, con el objetivo de garantizar una red más operativa y fiable. Es de destacar el gran despliegue de contadores inteligentes en la red eléctrica que cuenta ya con más de 10 millones instalados, lo que supone una modernización del 97 % del parque de contadores de la compañía en España. Las inversiones acometidas en redes inteligentes de distribución ayudan a mejorar la fiabilidad y disponibilidad de las redes.

Reino Unido

Gran parte del parque generador de 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 febrero de 2018 tuvo lugar la cuarta subasta de largo plazo T-4 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, la actividad se gestiona de acuerdo al esquema RIIOT1 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 periodo 2015-2023. Las inversiones acometidas en redes inteligentes en distribución ayudan a mejorar la fiabilidad y disponibilidad de las redes.

Estados Unidos

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 el aumento de la demanda y renovar las instalaciones más antiguas mediante la adopción de tecnologías más modernas, con el objetivo de garantizar una red más operativa y fiable.

Brasil y México

Las empresas del grupo en Brasil gestionan zonas importantes de distribución eléctrica y centrales de producción eléctrica. Se está en estrecha colaboración con las Administraciones Públicas para desarrollar sistemas que faciliten el cumplimiento de la planificación energética, alcanzándose el deseado equilibrio entre recursos disponibles y calidad y fiabilidad del suministro eléctrico.

El Negocio de Redes de Iberdrola contribuye a garantizar la fiabilidad del suministro eléctrico acometiendo inversiones para atender el rápido aumento de la demanda o consumo eléctrico de las zonas en que distribuye, garantizando una red más operativa y fiable. También se invierte en proyectos de transporte de electricidad que fomentarán la robustez al mejorar la vertebración del sistema.

Las empresas del grupo en estos países también están participando en el desarrollo del parque de generación (energías térmica, hidroeléctrica, eólica y fotovoltaica).

Combustibles

Un elemento clave para gestionar la disponibilidad del servicio eléctrico es el aprovisionamiento de los combustibles necesarios. Iberdrola se asegura una cartera global de contratos, 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, permitiendo reducir riesgos y asegurar el margen de las ventas a plazo realizadas. Estos contratos financieros se usan principalmente para fijar el coste del carbón y el coste del gas asociado a los contratos de largo plazo. También se utilizan derivados para cubrir el coste en euros del combustible ya que, en la mayoría de 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 térmica de Iberdrola se indica en el cuadro siguiente:

Eficiencia térmica media ³⁶ en instalaciones de generación (%)	2017	2016
Ciclos combinados	53,57	51,82
Térmicas convencionales	34,38	33,00
Cogeneración	53,81	56,14
Perímetro del informe	52,76	51,08

Los ciclos combinados representan el 62 % de la producción térmica³⁷ del grupo, tal como se deriva de la información reportada en el contenido EU2 del presente informe.

La información de la eficiencia térmica en los diferentes países está detallada en el Anexo 3 Información complementaria.

EU12 Pérdidas de transporte y distribución

Pérdidas de las redes de transporte y distribución (%)	2017	2016
Transporte		
Reino Unido	2,12	1,13
Estados Unidos	2,67	2,66
Distribución		
España	6,70	6,89
Reino Unido	6,32	6,22
Estados Unidos	3,59	4,79
Brasil ³⁸	12,24	12,46

³⁶ Media de las eficiencias ponderadas por las producciones anuales de cada central térmica.

³⁷ Incluye la generación nuclear.

³⁸ Todas las redes del grupo Iberdrola en Brasil han sido calificadas como de distribución.

Anualmente se llevan 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 en la mayoría de los casos el nivel de pérdidas. Las medidas tomadas se identifican en el contenido 302-4 Reducción del consumo energético.

Gestión de la demanda

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

[De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org]



Enfoque de gestión

En el ámbito de los programas de gestión de la demanda, el principal objetivo de Iberdrola es impulsar la eficiencia energética y el uso inteligente de las redes eléctricas activas, para así contribuir a un uso más eficiente de la energía por parte de los consumidores y, consecuentemente, reducir las emisiones de CO₂ y contribuir a la lucha contra el cambio climático. 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 geográficas 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, sistemas de climatización e iluminación eficientes, sistemas domóticos y otras soluciones.
- Instalaciones de energías renovables: energía solar fotovoltaica.
- Gestión integral de suministros energéticos.
- Movilidad eléctrica.

Durante 2017, más de 800.000 clientes se han beneficiado de productos y servicios que incrementan la eficiencia energética.

Es de destacar que en 2017 se han lanzado el producto *Riego inteligente*, que permite programar y controlar el riego de manera más eficiente en el ámbito residencial. Este producto complementa a otros lanzados en años anteriores, como termostatos inteligentes, medidores eléctricos capaces de desagregar el consumo de los principales electrodomésticos, etc.

En los sectores industrial y comercial, se están llevando a cabo iniciativas para diagnosticar y proponer medidas para el ahorro y la eficiencia energética, como por ejemplo, iluminación eficiente, climatización eficiente, etc.

Asimismo, Iberdrola ha comenzado el desarrollo de 2 programas de eficiencia energética que se aprobaron en el *Plan de promoción de la eficiencia en el consumo de energía* (PPEC 2017-2018) de Portugal, con previsión de que se cierren en 2018.

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 están orientados al ahorro energético, reducción de costes, y las emisiones de CO₂. Entre ellos pueden destacar algunos para la gestión de la conectividad en edificios, o auditorías para la identificación de medidas de ahorro energético de bajo coste y fácilmente aplicables.

Adicionalmente, se ha continuado con el desarrollo de los productos de Respuesta de la Demanda (DSR), para generar oportunidades de negocio e través de la gestión del consumo propio de energía, en función de los requisitos de red.

Estados Unidos

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. Asimismo, el *New York Public Service Commission*, define los objetivos para el estado de Nueva York. En ambos casos se han definido tanto los objetivos como los alcances para el período 2016-2018. Por otra parte, hay que destacar que los programas de eficiencia energética de Massachusetts han alcanzado el número 1 del ranking de la American Council for an Energy-Efficient Economy por sexto año consecutivo, destacando sobre todo el programa *Home Energy Solutions*, para la reducción del consumo energético total de las viviendas acogidas al mismo.

Brasil

Las empresas del grupo Neoenergía desarrollan diferentes programas de eficiencia energética para clientes residenciales. Por ejemplo, un programa dirigido a clientes de baja renta y enfocado al cambio de lámparas incandescentes por led, frigoríficos antiguos por otros más eficientes, etc. Otro programa está dirigido a la mejora medioambiental, y consiste en el cambio de residuos sólidos urbanos por créditos financieros en la factura eléctrica de los clientes, para así ayudar en la concienciación acerca del reciclaje y del cuidado del entorno. También existe un programa para la formación en el uso eficiente y seguro de la energía de educadores, alumnos y población en general.

En el sector institucional, Neoenergía ha llevado a cabo diversos proyectos relacionados con la mejora de la eficiencia energética, la sustitución de luminarias poco eficientes, y la generación de energía solar.

Investigación y desarrollo

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

(De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org)



Enfoque de gestión

Bajo una estrategia clara, recogida en el *Plan de innovación 2015-2017* y que continúa en el nuevo *Plan de innovación 2018-2020*, la innovación es la principal herramienta de Iberdrola para garantizar la sostenibilidad, la eficiencia y la competitividad de la compañía, en base a:

- Tecnologías disruptivas, que buscan la eficiencia, la sostenibilidad y el respeto al medio ambiente, y optimizar el funcionamiento de instalaciones y procesos.
- Digitalización y automatización en todos los negocios y procesos, para crear valor en la gestión del ciclo de vida de los activos, la optimización y la agregación de la red y el diseño de servicios integrados para un cliente digital.
- Innovación con *start-ups*, emprendedores y proveedores. La compañía es pionera en el impulso de la innovación con *start-ups*, emprendedores y proveedores con el objetivo de desarrollar nuevos modelos de negocio disruptivos, favorecer el intercambio de conocimiento y ejercer de efecto tractor entre sus colaboradores.
- Cultura de innovación y talento. Iberdrola fomenta la cultura de la innovación mediante la transferencia de conocimiento, la atracción del talento y la promoción del espíritu emprendedor. Destacan en este ámbito el proyecto *Accelerator*, que apuesta por el talento interno de sus empleados para reflexionar sobre las claves para convertir a la compañía en la “*utility del futuro*”, y el lanzamiento del *Programa de Universidades de Iberdrola*, que agrupa todas las actividades con el mundo académico.

Gracias a los esfuerzos humanos y económicos (246 millones de euros en 2017) 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 2017 han continuado los proyectos de I+D+i dedicados especialmente al desarrollo de soluciones para la mejora de la eficiencia energética, la integración de energías renovables y el desarrollo de nuevos diseños o procesos de construcción: proyectos como *ROMEO*, coordinado por Iberdrola, que persigue la detección temprana de fallos mediante las técnicas de *big data*, el proyecto *ESS2Wind* para el análisis de sistemas de almacenamiento asociados a parques eólicos, y la instalación de la subestación *Andalucía* en el parque eólico marino de *Wiking*, con un diseño innovador.

Tecnologías de generación limpia

Durante 2017, los esfuerzos en el área de generación se han centrado en la flexibilidad y la eficiencia operativa, el respeto por el medio ambiente y la mejora de la seguridad en las instalaciones:

- **Flexibilidad, eficiencia operativa y seguridad de las instalaciones:** Se ha ejecutado con éxito el proyecto *Prexes*, con el desarrollo de un modelo de predicción de la expansión en estructuras hidráulicas de hormigón. Respecto a la seguridad de las instalaciones, ha continuado operativo el proyecto *Vidagen*, para el diseño y desarrollo de una herramienta para la gestión de vida de los equipos a presión.

En el área nuclear destacan los proyectos *Filtronuc* y *OPD*. El primero, finalizado en 2017, ha desarrollado un nuevo sistema de venteo filtrado para maximizar el rendimiento sin perjudicar la seguridad del sistema. El proyecto *OPD*, persigue el desarrollo de un sistema de detección de fase abierta en la alimentación de arranque de centrales nucleares.

- **Medio ambiente:** Iberdrola ha finalizado el proyecto denominado *CO₂Formare*, enfocado en los sistemas de refrigeración de las centrales para la reducción de su impacto ambiental, mediante el cual se ha desarrollado y validado una solución al problema del *macrofouling* en dichos sistemas.

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 la *App de clientes*, con mejoras de rendimiento y rediseño de la aplicación, lanzada en 2017 para Android y con fecha prevista en 2018 para iPhone; y *Riego inteligente*, que permite programar y controlar de forma más eficiente el riego dentro del ámbito residencial.

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 especial atención al desarrollo de las redes inteligentes, con diferentes proyectos en todos los países donde distribuye electricidad.

En Europa, ha concluido el proyecto *UpGrid*, con el que ha conseguido reforzar su capacidad como integrador de demanda activa y generación distribuida en baja tensión. También se ha comenzado el proyecto *ASSURED* para desarrollar soluciones de recarga rápida de vehículos eléctricos de carga pesada. Iberdrola también participa en el proyecto *INTENSIS44EU*, donde busca un nuevo enfoque en el campo de la red inteligente y el almacenamiento de energía.

En Reino Unido se están desarrollando los proyectos *Fusion* y *LV Engine*, dirigidos a la optimización de las redes de baja tensión, *FITNESS* con el que se continúan desarrollando soluciones sostenibles para el despliegue de una nueva red inteligente, y *Asses Late*, para analizar los impactos futuros en la red de generación distribuida.

En Brasil, se están realizando proyectos de innovación para el desarrollo de redes inteligentes, como *Bid Monitor*, que persigue el desarrollo de un sistema de apoyo para la toma de decisiones en ventas de electricidad, y *Cidade Inteligente*, para la implantación de un modelo de referencia urbana basado en redes inteligentes.

En Estados Unidos, destacan las iniciativas incluidas en el programa *Energy Smart Community*, para conectar de forma eficiente a consumidores, comunidad y mercado de recursos energéticos distribuidos. Además, destacan en el estado de Nueva York, los proyectos *Energy Marketplace* para facilitar las transacciones entre proveedores de generación distribuida y clientes, y *Flexible Interconnect Capacity Solution*, que persigue definir modos menos costosos y más rápidos de conexión de grandes recursos energéticos distribuidos.

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 que tiene el objetivo de fomentar el desarrollo de un ecosistema dinámico de *start-ups* y emprendedores en el sector eléctrico. 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 2017 cabe destacar:

- Entrada en el capital de la empresa estadounidense *Innowatts*, enfocada al desarrollo de soluciones de Inteligencia Artificial para el sector eléctrico.
- Dentro del área de inversión social, cabe destacar la inversión en la empresa *Iluméxico*, dedicada a la electrificación en áreas rurales de México. Es la segunda inversión en proyectos de alto impacto social de Perseo, y está enmarcada dentro del programa *Electricidad para todos* de Iberdrola.

En el apartado Innovación de la web corporativa se puede encontrar más información sobre los proyectos de I+D+i en los que participa Iberdrola.

Desmantelamiento de centrales nucleares

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

(De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org)



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, de titularidad pública, 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 Energía, Turismo y Agenda Digital (MINETAD) 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.

Iberdrola, como empresa propietaria parcial o totalmente de 7 reactores nucleares, realiza aportaciones al fondo para el desmantelamiento de centrales nucleares mediante una tasa, que es calculada por Enresa y aprobada por el gobierno, 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 predesmantelamiento de sus centrales nucleares. Se entiende como predesmantelamiento 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 %, constituyó una provisión para el predesmantelamiento de la central nuclear de Garoña, con la que se ha comenzado a hacer frente a los gastos una vez que ha finalizado la explotación comercial de la central.

C. Temas específicos del grupo Iberdrola

Costes del suministro

Enfoque de gestión

El coste del suministro eléctrico y la transición energética están 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

- La Agencia de Cooperación de los Reguladores de la Energía y la Comisión Europea confirman, en estudios publicados en 2016 sobre los precios de la electricidad, que los impuestos y los 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. Este incremento de los costes asociados a políticas energéticas y medioambientales se debe fundamentalmente a que el sector eléctrico es el único que soporta económicamente el objetivo del desarrollo de energías renovables impuesto por la Unión Europea. Un suministro eléctrico competitivo requiere eliminar los componentes de coste ajenos al propio servicio, 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 y concretada en propuestas legislativas como el “paquete” *Energía Limpia para todos los Europeos* (2016), responde a la necesidad de cumplir la agenda de medio ambiente a 2030 (reducción del 40 % de las emisiones GEI, incremento del 27 % en las renovables, y mejora de la eficiencia energética del 30 %), velando por la seguridad del suministro, por la competitividad de la industria europea y permitiendo precios asequibles para los ciudadanos europeos.

España

- El precio del suministro eléctrico en España es inferior a la media europea. Y es así a pesar de que menos de la mitad de los costes del suministro están relacionados directamente con la prestación del servicio. El resto son costes derivados del cumplimiento de objetivos de política energética (apoyos a las energías renovables y cogeneración) y sociales (subvenciones a la electricidad en territorios no peninsulares, recuperación de los déficits tarifarios de años anteriores...).
- Iberdrola ha establecido un *Procedimiento de protección a clientes en situación de vulnerabilidad* con el fin de asegurar el suministro energético a ciudadanos económicamente desfavorecidos. Son aquellos suministros acogidos al bono social, por ser pensionistas, o por tener a todos los miembros de la unidad familiar en situación de desempleo. Además, Iberdrola está impulsando desde 2015 la firma de convenios con diversas entidades públicas y ONG, en consonancia con su propósito de proteger a clientes que no pueden pagar sus facturas de gas y electricidad. El 100 % de los clientes domésticos de Iberdrola residen en una localidad protegida por algún convenio.

Reino Unido

- El debate sobre los precios se centra en las tarifas variables estándar (SVT, que aplican solamente a los clientes que no han tomado una decisión explícita de contratación) más altas: reducir el número de personas con SVT y sus desventajas. Iberdrola tiene la proporción de SVT más baja de los grandes proveedores suministrados.

- Aunque el Gobierno sigue centrado en minimizar los costes que controla, ha mantenido las subastas de capacidad, el precio mínimo del CO₂ y ha anunciado la próxima subasta de Contratos por Diferencias.

Estados Unidos

- El año 2017 se ha visto marcado por la aprobación de la Reforma Fiscal: bajada del impuesto de sociedades, eliminación de la Tasa Alternativa Mínima, etc. Esta reforma no incluye ningún capítulo dedicado a las energías, por lo que los créditos fiscales a las renovables (PTC/ITC) continúan vigentes tal y como se establecieron en 2015.
- El Departamento de Energía (DOE) propone la revocación del *Clean Power Plan* sin definir sus planes sobre una futura normativa que regule las emisiones.
- En 2017 se publicó un informe del DOE sobre fiabilidad del sistema cuya principal conclusión es que la disminución de potencia instalada de base de carbón y nuclear es consecuencia, en mayor medida, del bajo precio del gas natural y no de la competencia de las tecnologías renovables.
- Las revisiones de tarifas denotan una presión de los reguladores por limitar los retornos sobre el capital manteniendo exigencias de inversión derivadas de la mejora de infraestructuras de red.
- El desarrollo de redes inteligentes, la rápida reposición del suministro ante fenómenos meteorológicos extremos, las nuevas regulaciones de EPA y la integración de nuevas fuentes energéticas, requieren grandes inversiones, lo que a veces entra en conflicto con el objetivo de reducir tarifas finales.

México

- En el año 2014 se inició una reforma energética, siendo uno de sus claros objetivos mejorar la competencia y reducir las tarifas eléctricas del consumidor final.
- Con la apertura de la generación de energía eléctrica a la inversión privada, los objetivos de generación renovable y otras medidas, como subastas de compra de certificados de energía limpia, la reforma está incentivando la competencia para la diversificación de la matriz energética y la disminución en costes de generación.
- En noviembre de 2017 la CRE publicó la nueva metodología de cálculo para la tarifa regulada para el suministro básico, que pasa a ser aditiva y reflejar los costes del sistema. Su implementación será progresiva durante los primeros meses de 2018, excepto para el consumo doméstico que permanece con la metodología antigua indefinidamente.

Brasil

- El año 2017 ha estado marcado por una posición de sobrecontratación de energía por parte de las distribuidoras, ocasionado por la reducción del consumo derivado de la crisis económica, migración de consumidores al mercado libre sin posibilidad de que las distribuidoras pudieran reducir los contratos y asignación de contratos por un montante superior al necesario. Los órganos reguladores y el Gobierno han aprobado un conjunto de medidas que han solucionado este riesgo de las distribuidoras.

Como operador eléctrico en estos países, Iberdrola mantiene 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.

Financiación verde

Enfoque de gestión

Iberdrola se posiciona como la primera compañía mundial en emisión de bonos verdes con el objetivo de alinearse con su visión y valores, optimizar el coste de su deuda y diversificar sus fuentes de financiación.

La característica diferencial de este tipo de bonos reside en el compromiso que adquiere el emisor de destinar los fondos obtenidos a la financiación o refinanciación de proyectos socialmente responsables, como puedan ser las energías renovables, la mejora de eficiencias en redes de transporte de electricidad o la investigación en fuentes energéticas más eficientes, por ejemplo. Asimismo, el emisor también se compromete a reportar periódicamente el retorno de sus inversiones en tales proyectos en lo que a factores de sostenibilidad se refiere.

La compañía emitió su primer bono verde en 2014, y desde entonces ha intensificado su financiación en este mercado orientado a inversores “ISR” (Inversión Socialmente Responsable) con numerosas emisiones más, y en sus distintas vertientes: tanto públicas como privadas, *senior* como subordinadas (bono híbrido de noviembre 2017), realizadas desde la corporación o desde sus filiales (bono verde de Avangrid en noviembre de 2017).

La validación de los proyectos elegibles para cada operación está recogida en las correspondientes *Second Party Opinion*, elaboradas por VigeoEiris y disponibles en la página web corporativa. Es importante destacar que la emisión de este tipo de activos financieros precisa no solo del cumplimiento de los *Green Bond Principles* a nivel de operación, sino también de la existencia de un perfil de sostenibilidad sólido por parte del grupo emisor.

A continuación se presenta una tabla que resume cuáles han sido los beneficios medioambientales en 2017 asociados a la inversión financiada con los bonos verdes emitidos por Iberdrola.

Bono	Ámbito de la inversión	Capacidad instalada atribuible al bono (MW)	Producción 2017 atribuible al bono (GWh)	CO ₂ evitado gracias al bono (Tm)
XS1057055060	Renovables*	474	944	245.471
XS1398476793	Renovables	736	1.432	401.507
XS1490726590	Renovables	403	792	278.812
XS1527758145	Renovables	539	1.070	276.091
XS1564443759	Renovables	111	221	56.926
XS1575444622	Renovables	340	220	56.712
XS1682538183	Renovables	279	301	106.082
XS1721244371	Renovables	648	916	322.544

* Entre otros

Para mayor detalle sobre estas operaciones y sus retornos en materia de sostenibilidad se puede consultar el *Informe de retornos de la Financiación Verde*, disponible en el Anexo 2 del presente informe.

Responsabilidad fiscal

Enfoque de gestión

El comportamiento fiscalmente responsable de todas las sociedades del Grupo Iberdrola, forma parte de la *Política general de responsabilidad corporativa*, la cual contempla los principios de actuación básicos que deben ser respetados. Los tributos que el grupo satisface en los países y territorios en los que opera, constituyen la principal aportación de las sociedades del grupo al sostenimiento de las cargas públicas y, por tanto, una de sus contribuciones a la sociedad.

Entre los valores que guían las políticas corporativas, las normas internas y demás códigos y procedimientos internos están los principios éticos, el buen gobierno corporativo y la transparencia y la lealtad institucional.

En 2010, el Consejo de Administración aprobó la *Política fiscal corporativa* y el 21 de febrero de 2017 su última actualización. Esta Política recoge la estrategia fiscal de la Iberdrola, S.A. y su compromiso con la aplicación de las buenas prácticas tributarias, y resulta aplicable a todas las sociedades del Grupo en todos los países donde opera.

Dentro de esa *Política fiscal* se definen una serie de principios, entre los cuales se encuentran:

- “La prevención y reducción de los riesgos fiscales significativos, velando por que la tributación guarde una relación adecuada con la estructura y ubicación de las actividades, los medios humanos y materiales y los riesgos empresariales del grupo”.
- “La potenciación de una relación con las autoridades en materia tributaria basada en el respeto a la ley, la lealtad, la confianza, la profesionalidad, la colaboración, la reciprocidad y la buena fe, sin perjuicio de las legítimas controversias que, respetando los principios anteriores y en defensa del interés social, puedan generarse con dichas autoridades en torno a la interpretación de las normas aplicables”.
- “La concepción de los tributos que las sociedades del grupo satisfacen en los países y territorios en los que operan como la principal aportación al sostenimiento de las cargas públicas y, por tanto, una de sus contribuciones a la sociedad”.

Y, en aplicación de estos principios el grupo asume, entre otras, las siguientes buenas prácticas tributarias:

- “No utilizar estructuras de carácter artificioso ajenas a las actividades propias de la Sociedad y con la única finalidad de reducir su carga tributaria ni, en particular, realizar transacciones con entidades vinculadas por motivaciones exclusivamente de erosión de las bases imponibles o de traslado de beneficios a territorios de baja tributación”.
- “Evitar las estructuras de carácter opaco con finalidades tributarias, entendiéndose por tales aquellas destinadas a impedir el conocimiento por parte de las Administraciones Tributarias competentes del responsable final de las actividades o del titular último de los bienes o derechos implicados”.
- “No constituir ni adquirir sociedades residentes en paraísos fiscales, con la sola excepción de los supuestos en que viniera obligada a ello por tratarse de una adquisición indirecta en la que la sociedad residente en un paraíso fiscal sea parte de un grupo de sociedades objeto de adquisición”.
- “Seguir las recomendaciones de los códigos de buenas prácticas tributarias que se implementen en los países en los que las sociedades del grupo desarrollan su actividad, tomando en consideración las necesidades y circunstancias específicas del grupo”.

De esta forma, Iberdrola, S.A. está adherida al Código de buenas prácticas tributarias, aprobado el 20 de julio de 2010 por el pleno del Foro de Grandes Empresas, constituido el 10 de julio de 2009 a instancia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. El compromiso de Iberdrola relativo al cumplimiento, desarrollo e implementación del Código, se extenderá a cualesquiera otras buenas

prácticas tributarias que se deriven de las recomendaciones que se recojan en cada momento en él, aun cuando no estén expresamente recogidas en la *Política fiscal corporativa*.

El grupo Iberdrola no incluye entre sus sociedades participadas, controladas y activas ninguna residente en paraísos fiscales, según la legislación de referencia (*Real Decreto 1080/1991, de 5 de julio*, y sus respectivas actualizaciones). Con la integración de Neoenergía en el grupo Iberdrola a finales de agosto de 2017, se participa indirectamente en la sociedad denominada *Garter* (sociedad inactiva residente en Islas Vírgenes Británicas), que se prevé liquidar en un futuro próximo.

Por otra parte, a pesar de que el estado de Delaware no tiene la consideración de paraíso fiscal conforme a la normativa antes mencionada, por el interés que suscita, es conveniente indicar que diversas sociedades que forman parte del grupo Iberdrola fueron constituidas en dicho estado. De hecho, en Estados Unidos, es práctica habitual constituir sociedades en el estado de Delaware, debido al desarrollo de su derecho mercantil y consolidada jurisprudencia. Esta combinación proporciona una gran seguridad jurídica en el ámbito mercantil.

Sin embargo, el domicilio fiscal de las sociedades (el que determina el sistema fiscal que les resulta aplicable, donde deben registrarse a tal efecto y pagar los impuestos) lo determina el lugar donde se encuentra centralizada la gestión administrativa y la dirección de los negocios de las sociedades, independientemente de cuál sea el estado de constitución. Así, las sociedades del grupo Iberdrola, tanto las constituidas en Delaware como en cualquier otro estado de Estados Unidos, tienen su domicilio fiscal y pagan los impuestos en los estados donde se encuentran los centros de actividad del Grupo fiscal consolidado del que forman parte, no siendo Delaware uno de ellos. En resumen, la constitución de sociedades del grupo Iberdrola obedece a criterios objetivos de negocio y no a estructuras de ingeniería fiscal.

Iberdrola se encuentra plenamente alineada con los principios y acciones propugnados por el “Plan BEPS” de la OCDE. Concretamente en lo que a Precios de Transferencia se refiere, indicar que el grupo valora las operaciones vinculadas a precios de mercado, en línea con las Directrices de la OCDE en la materia. Por otro lado, todas las operaciones vinculadas existentes en el grupo se encuentran debidamente documentadas en los términos previstos en la normativa de los distintos países. Asimismo, el grupo está comprometido con la preparación y presentación en tiempo y forma del Informe país por país (*country by country*) en los términos previstos en la legislación de su matriz, España. En el Informe país por país de 2016, presentado en 2017, se ha reportado la información relativa a las actividades desarrolladas por el grupo durante el año 2016, así como información sobre la totalidad de los tributos pagados y recaudados por las sociedades del grupo, en las diversas jurisdicciones fiscales en las que está presente.

Iberdrola fue evaluada en 2017 como la primera empresa del ranking de transparencia fiscal de compañías del Ibex 35 realizado por la Fundación Compromiso y Transparencia, referida a la información del año 2016, como reconocimiento a sus buenas prácticas fiscales y su transparencia.

Los impuestos pagados se presentan en la siguiente tabla:

Contribución fiscal (millones €)	2017	2016 ³⁹
Iberdrola consolidado		
Contribuciones propias	2.723	2.768
Contribuciones por pagos de terceros	4.388	4.360
Total	7.111	7.128

39 Para una mejor comparabilidad de la información 2017 y 2016, se incluyen el 100 % de los tributos satisfechos por Neoenergía en Brasil en 2016.

El 99 % de los impuestos pagados (contribución total) por el grupo se materializan en los cinco países más relevantes. La información detallada por área geográfica se encuentra en el Anexo 3 Información complementaria.

Ciberseguridad

Enfoque de gestión

Con el fin de asegurar una adecuada protección de los activos físicos y de información del grupo, el Consejo de Administración de Iberdrola aprobó en abril de 2015 la *Política de riesgos de ciberseguridad*, que establece un marco global para el control y gestión de los riesgos de ciberseguridad aplicable a todas las sociedades del grupo. En particular, se refiere a los riesgos derivados de amenazas y vulnerabilidades de la información, los sistemas de información y de comunicaciones, instalaciones y de cualquier otro activo que forme parte de la ciber-infraestructura del grupo. Asimismo, establece las directrices de un modelo de gestión de la ciberseguridad común en todo el grupo, basado en la constitución de un Comité de Ciberseguridad y en el desarrollo de normas y estándares globales de aplicación en todos los negocios y funciones corporativas.

Desde el Comité de Ciberseguridad del grupo, en el que están representados todos los negocios y funciones corporativas, se impulsa y supervisa el despliegue en toda la organización de dicha normativa y del plan estratégico de ciberseguridad, basado en el análisis y gestión de los riesgos, la aplicación de medidas técnicas y organizativas para una adecuada protección y resiliencia de los activos en función de su criticidad, la formación y concienciación de toda la plantilla, la ciberseguridad en la cadena de suministro y la gestión de amenazas e incidentes, incluyendo labores de vigilancia externa para la defensa de la marca y de los clientes de la compañía frente a posibles riesgos cibernéticos y fraudes por medio de ingeniería social.

Privacidad de la información personal de los Grupos de interés

Enfoque de gestión

Para asegurar la privacidad de la información personal de los Grupos de interés del grupo, Iberdrola dispone de la *Política de protección de datos de carácter personal*, aprobada en 2015 por el Consejo de Administración de la compañía, y revisada por última vez el 20 de febrero de 2018 para adaptarla al nuevo *Reglamento Europeo de Protección de Datos Personales*. Su finalidad es garantizar el derecho a la protección de datos de todas las personas físicas que se relacionan con las sociedades pertenecientes al grupo, asegurando el respeto del derecho al honor y a la intimidad en el tratamiento de los datos de carácter personal y, en particular, el establecimiento de los principios y pautas comunes de actuación que deben regir en el grupo en materia de protección de datos personales, garantizando el cumplimiento de la legislación aplicable en esta materia en todos los países donde el grupo está presente.

En desarrollo de lo dispuesto en esta política, el Comité Global de Ciberseguridad y Protección de Datos aprobó el 20 de junio de 2017, el *Marco Global para la protección de datos personales* del grupo Iberdrola, que establece los criterios generales y el modelo de gobierno global en materia de protección de datos de carácter personal y define las responsabilidades 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 para los tratamientos de los datos de carácter personal que realiza el grupo, así como de las áreas que hacen uso de los mismos.

Asimismo, el grupo Iberdrola ha nombrado un Delegado Global de Protección de Datos, que se apoyará en una red de Delegados de Protección de Datos en cada uno de los países en los que el grupo opera, para garantizar una adecuada supervisión del cumplimiento de la legislación vigente a nivel local y transnacional.

B. **Dimensión ambiental**

Índice del capítulo

Los temas tratados en el presente capítulo son los siguientes:

Enfoque de gestión específico de la Dimensión ambiental

A. Temas de los Estándares GRI

GRI 301 Materiales

Enfoque de gestión y contenidos 301-1, 301-2 y 301-3

Información adicional requerida por el *Suplemento sectorial* de GRI

GRI 302 Energía

Enfoque de gestión y contenidos 302-1, 302-2, 302-3, 302-4 y 302-5

Información adicional requerida por el *Suplemento sectorial* de GRI

GRI 303 Agua

Enfoque de gestión y contenidos 303-1, 303-2 y 303-3

Información adicional requerida por el *Suplemento sectorial* de GRI

GRI 304 Biodiversidad

Enfoque de gestión y contenidos 304-1, 304-2, 304-3 y 304-4

Información adicional requerida por el *Suplemento sectorial* de GRI e indicador EU13

GRI 305 Emisiones

Enfoque de gestión y contenidos 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6 y 305-7

Información adicional requerida por el *Suplemento sectorial* de GRI

GRI 306 Efluentes y residuos

Enfoque de gestión y contenidos 306-1, 306-2, 306-3, 306-4 y 306-5

Información adicional requerida por el *Suplemento sectorial* de GRI

GRI 307 Cumplimiento ambiental

Enfoque de gestión y contenido 307-1

GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores

Enfoque de gestión y contenidos 308-1 y 308-2

Alcance de la información

La información reportada en este capítulo corresponde al “perímetro del informe”, según se define en el apartado 102-45 del presente informe.

Enfoque de gestión específico de la Dimensión ambiental

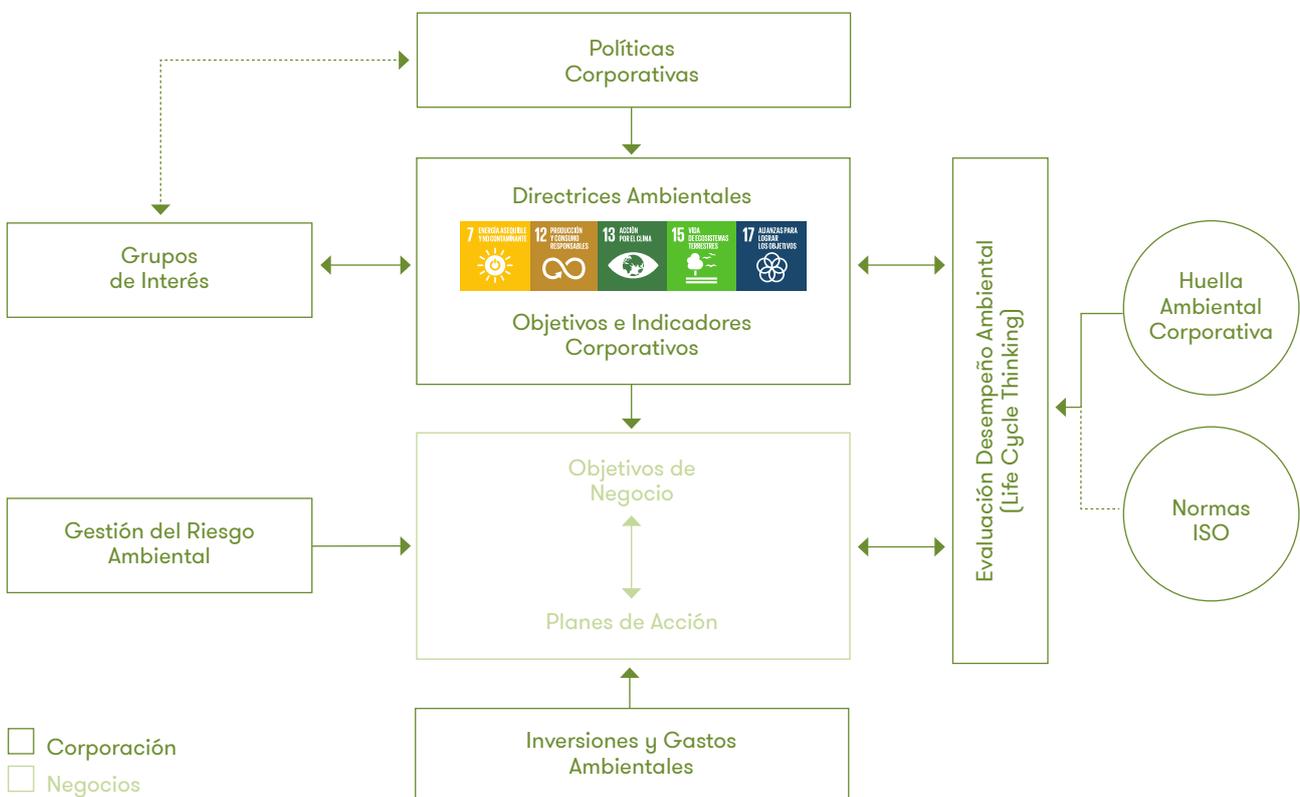
La protección del medio ambiente es uno de los conceptos que definen a Iberdrola como compañía, siendo el liderazgo en el desarrollo de energías limpias y el respeto por el medioambiente, aspectos relevantes de su modelo de negocio, elemento de competitividad que la distingue en el sector como una de las compañías líderes mundiales.

Sistema de gestión ambiental

Iberdrola soporta esta visión en un sistema de gestión de referencia en materia ambiental para todas las organizaciones del grupo, común, homogéneo e integrado. Este sistema permite alinear la dimensión ambiental dentro del modelo de sostenibilidad del grupo, integrando los Objetivos de Desarrollo Sostenible y articulando los mecanismos para medir y evaluar el desempeño ambiental del grupo desde la perspectiva del Ciclo de Vida, integrando en su gestión el concepto de economía circular y la rentabilidad del capital natural.

Este sistema facilita el desarrollo de un diagnóstico permanente, global y homogéneo sobre el comportamiento medioambiental de la compañía en cada uno de sus niveles de gestión.

Los elementos que forman parte de este sistema son:



El Sistema de gestión ambiental se refuerza con una serie de actividades complementarias como:

- Formación ambiental, con una dedicación de más de 24.000 horas en 2017.
- Tracción medioambiental a los proveedores.
- Comunicación con los Grupos de interés.

Organización de las funciones de la gestión ambiental

Para poder dar cumplimiento a las políticas aprobadas, la compañía se ha dotado de una organización que aborda la gestión del medio ambiente de una forma descentralizada. De esta manera, aplicando el principio de subsidiariedad, todos los asuntos relacionados con el medio ambiente

deben ser tratados y resueltos en cada región por el negocio afectado, si bien todos ellos deberán enmarcarse en el sistema de gestión ambiental de Iberdrola.

Así pues, la función ambiental se encuentra distribuida en todos los niveles organizativos y jerárquicos del grupo desde la Presidencia hasta cada una de las personas con competencia local sobre su entorno.

Como resultado de este modelo, la organización ambiental de Iberdrola se estructura de la siguiente manera:

- **El Consejo de Administración y la alta dirección de Iberdrola:** fija y define las políticas, estrategia, organización ambiental y objetivos globales de la compañía, así como provee los recursos necesarios para el desarrollo de las funciones ambientales de la sociedad.
- **La Dirección de Innovación, Sostenibilidad y Calidad Corporativa:** desde el punto de vista medioambiental tiene como funciones:
 - Definir, implantar y verificar el Sistema de gestión ambiental.
 - Proponer y asegurar el cumplimiento de las políticas ambientales.
 - Fijar las líneas estratégicas (directrices) ambientales.
 - Coordinar y alinear toda la acción medioambiental de la compañía.
- **Medio ambiente en los negocios o áreas:** son los responsables de la gestión ambiental del negocio o área, cuyas principales funciones son:
 - Elaborar y actualizar la documentación de sistema de gestión ambiental del negocio o área.
 - Identificar y verificar el cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos ambientales.
 - Identificar los aspectos e impactos ambientales que les afectan.
 - Determinar los riesgos ambientales del negocio y las acciones para abordarlos.
- **Medio ambiente en instalaciones:** Lo integran las personas con competencia ambiental local en las instalaciones que dependen del Área de Medio Ambiente de su negocio y llevan a cabo materialmente las funciones ambientales en las instalaciones de acuerdo con los requisitos del Sistema global de gestión ambiental.

La coordinación de la gestión ambiental del Grupo se lleva a cabo por el comité corporativo de medio ambiente, integrado por los responsables medioambientales de las regiones o negocios y la Dirección de Innovación, Sostenibilidad y Calidad. El Comité se reúne, con carácter ordinario, como mínimo una vez al año, para presentar los resultados ambientales del año anterior y proyectos de futuro.

Políticas corporativas

Iberdrola dispone de cuatro políticas corporativas específicas para la gestión ambiental, todas ellas aprobadas por el Consejo de Administración:

- [Política de sostenibilidad](#)
- [Política medioambiental](#)
- [Política contra el cambio climático](#)
- [Política de biodiversidad](#)

Huella ambiental corporativa (HAC)

La gestión ambiental de Iberdrola incluye la metodología de la HAC que evalúa los efectos sobre el medio ambiente de las actividades de la compañía, bajo la perspectiva del ciclo de vida (norma ISO/TS 14072:2014). Los objetivos de la HAC son:

- Cuantificar, homogeneizar y unificar el desempeño ambiental del grupo.
- Determinar la afección de la actividad de Iberdrola a las diferentes categorías de impacto ambiental.
- Ayudar al seguimiento del desempeño ambiental de la organización y permitir la trazabilidad de los objetivos de los negocios y de las mejoras ambientales.
- Identificar y valorar los aspectos ambientales que tienen mayor relevancia en la actividad de Iberdrola.

Para más información consultar [Huella ambiental de Iberdrola](#).

Certificaciones

El Modelo de gestión ambiental del grupo aglutina todas las certificaciones parciales de cada uno de los negocios y procesos, basados en la ISO 14001. Tras superar las auditorías de seguimiento o renovación en 2017, el porcentaje de producción de energía del grupo bajo sistemas de gestión ambiental certificados se sitúa en 80 %, distribuido como se indica en la siguiente tabla:

Producción de energía del grupo bajo sistemas certificados (%)	2017	2016
España	97,4	98,8
Reino Unido	93,2	94,7
Estados Unidos	13,9	15,2
Brasil	35,5	35,7
México	98,2	96,7
Otros países	0,0	0,0
Total	80,0	82,4

Un año más, también se ha obtenido el certificado de verificación de:

- El inventario de emisiones de gases de efecto invernadero conforme a la norma UNE ISO 14064-1:2006, para todo el grupo Iberdrola.
- La *Huella ambiental corporativa* del grupo Iberdrola bajo la norma ISO TS 14072.

Más información disponible en el apartado [Certificaciones y verificaciones](#).

Procedimientos de reclamación ambiental

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 apartado “Mecanismos de reclamación por impacto social” del “Enfoque de gestión específico de la Dimensión social” 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 el apartado [contacta](#), que ofrece 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. En 2017 se han tramitado 1.865 mensajes a través de este buzón, de los cuales solo 2 han tenido carácter de reclamación ambiental, siendo gestionados con los responsables y cerrados durante el año 2017.

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 [redes sociales](#).

Gastos e inversiones

Iberdrola considera, con criterio general como 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.

- Disminución del impacto ambiental, a través de 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.
- 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.

Los gastos e inversiones de carácter ambiental realizados por Iberdrola durante 2017 para preservar el medio ambiente del entorno en el que opera, se recogen en las tablas siguientes:

Inversiones y Gastos ambientales (millones €)	2017	2016
Inversiones ambientales	2.239.917	2.262.237
Gastos ambientales	513.233	527.140

Concienciación social en materia de cambio climático

La lucha contra el cambio climático y todo lo que ello conlleva –reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, transición a un modelo energético descarbonizado, un uso eficiente de la energía, el cambio en los hábitos de consumo, etc.– es tarea de todos. Conseguirlo pasa por una mayor concienciación y una mayor disposición a la acción por todos los agentes de la sociedad. Como parte de este compromiso, Iberdrola incorporó en 2016 un *Plan de concienciación social en cambio climático* como eje adicional de su acción por el clima, que lleva desarrollando desde entonces con diversas acciones dirigidas a diferentes públicos.

Este plan consta de cuatro ejes principales de actuación con vocación de implantación global:

- 1) acción interna dirigida a empleados,
- 2) comunicación externa mediante el desarrollo de productos específicos, eventos de sensibilización climática y actividades de difusión,
- 3) acciones dirigidas a los jóvenes por su especial importancia como consumidores presentes y futuros, y
- 4) establecimiento de alianzas con el sector público y privado como acelerador y potenciador de la acción.

Entre los resultados más destacables de las acciones llevadas a cabo a lo largo de 2017 destacan:

- El lanzamiento de un curso *online* global sobre cambio climático, sus causas y soluciones, que en 2017 fue completado por más de 8.837 empleados y que continuará en 2018.
- La iniciativa de concienciación *Moving for Climate NOW* consistente en una ruta ciclista co-organizada junto con la Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas. Esta agrupa bajo una misma iniciativa a empresas privadas, gobiernos, instituciones multilaterales, universidades y ONGs para llevar a las Cumbres Climáticas una llamada a la urgencia y la ambición climática.
- La realización de talleres escolares presenciales sobre cambio climático por voluntarios de Iberdrola, habiéndose realizado durante el curso 16-17 más de 300, llegando aproximadamente a unos 9.000 alumnos en España. Se ha lanzado una segunda edición para el curso 17-18 ampliando el alcance a México y Brasil.
- El patrocinio de la gira de una obra de teatro infantil sobre cambio climático en 6 ciudades españolas que ha sido vista por más de 20.000 escolares entre 2016 y 2017.
- La asesoría técnica en el documental “Vigilantes del Planeta” emitido en varias televisiones españolas.

A. Temas de los Estándares GRI

GRI 301 Materiales

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

(De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org)



Enfoque de gestión

Dentro del desarrollo de la actividad del grupo, una de las principales actividades es la generación de electricidad. Iberdrola continúa apostando desde hace años por las tecnologías más eficientes por unidad de producción y con menor impacto ambiental (eficiencia), mediante:

- Propuesta de cierre de todas las unidades de carbón, siguiendo la estrategia empresarial de la sustitución de tecnologías convencionales por otras de producción con menos emisiones.
- Selección de aquellos productos que tengan un menor impacto ambiental.
- Gestión y uso sostenible de productos químicos, aceites, lubricantes y refrigerantes, respetando siempre el medio natural tomando las medidas necesarias para disminuir riesgos de afección al mismo.

En referencia a los policlorobifenilos (PCBs⁴⁰), la presencia de los mismos en Iberdrola es residual y se continúa con la política de eliminar los equipos que lo contengan en sus instalaciones.

301-1 Materiales utilizados, por peso o volumen

Consumo de materiales

A continuación se muestra la evolución del consumo de combustibles de fuentes no renovables en los últimos dos años y el reparto de los mismos por países:

Consumo de materiales básicos	2017	2016
Carbón (t)	1.205.609	1.746.457
Fuel (t)	48.376	45.117
Gas natural (Nm ³)	12.293.620.800	11.832.458.331
Gasóleo (m ³)	15.272	29.520
Uranio (kg) ⁴¹	65.407	56.915
Combustible derivado de residuos (CDR) (t)	2.666	1.800

⁴⁰ PCBs: Dieléctrico empleado en transformadores y baterías de condensadores anteriores a 1999.

⁴¹ Se modifica la unidad de reporte respecto al informe del 2016, pasando de toneladas equivalentes de petróleo a kg de uranio.

En la siguiente tabla se presenta el reparto del consumo de combustibles (%) para el año 2017:

Reparto del consumo de combustibles (%)	Carbón	Fuel	Gas Natural	Gasóleo	Uranio	CDR
España	100,0	100,0	11,9	31,3	100,0	100,0
Reino Unido	0,0	0,0	11,7	0,0	0,0	0,0
Estados Unidos	0,0	0,0	4,0	0,0	0,0	0,0
Brasil	0,0	0,0	6,0	0,0	0,0	0,0
México	0,0	0,0	66,4	68,7	0,0	0,0
Otros países	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

En la siguiente tabla se muestra la generación neta (renovable y no renovable) para el año 2017 por país y tipo de tecnología, siendo el 38,9 % de la generación de origen renovable.

Generación neta por tecnología y país (GWh)	España	Reino Unido	Estados Unidos	Brasil	México	Otros países
Renovables	19.587	4.880	15.738	8.195	963	1.382
Nuclear	23.249	0	0	0	0	0
Ciclos combinados	3.812	7.260	12	3.957	39.103	0
Cogeneración	2.607	0	2.354	91	1.800	0
Carbón	2.642	0	0	0	0	0

En 2017, un 94 % de la producción se ha realizado utilizando fuentes locales de energía⁴², tal como se muestra en la siguiente tabla:

Producción con fuentes locales de energía	(%)
España	83 %
Reino Unido	100 %
Estados Unidos	100 %
Brasil	100 %
México	100 %
Otros países	100 %

⁴² Se consideran fuentes locales de energía todas las fuentes renovables y las no renovables disponibles en el propio país. Se considera como local el combustible nuclear adquirido a la empresa española Enusa.

También se consumen –en mucha menor medida– productos químicos para la depuración de aguas, filtrado de gases, etc.; aceites y grasas para lubricación, mantenimiento de equipos y papel en oficinas. En cuanto a este último consumible, cabe destacar que durante 2017 se continúa con la implantación de la factura electrónica, alcanzándose los 2.360.886 usuarios, lo que implica un ahorro de 482 t de papel respecto al año anterior.

Eliminación de policlorobifenilos (PCBs)

La existencia de PCBs en instalaciones del grupo se localiza, de manera residual en España, Estados Unidos y Brasil. En cualquier caso, no queda ningún transformador de piraleno con más de 500 ppm de PCBs.

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 para terceros.

Durante el año 2017, se han gestionado 174 t de aceite con piraleno en España, 6 t en Estados Unidos y 134 t en Brasil. En este último caso quedan pendientes de eliminar 359 t de esta sustancia en los próximos años.

301-2 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, optimizando los sistemas existentes y sustituyendo las tecnologías de combustión fósil por otras de origen renovable.

Se incluye el CDR (combustible derivado de residuos) como material valorizado, siendo de este tipo un 0,01 % del combustible consumido en el año.

301-3 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.

GRI 302 Energía

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

(De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org)



Enfoque de gestión

El grupo Iberdrola vela por la optimización en el uso de la energía en toda su cadena energética (producción, transporte, distribución, comercialización y uso final), contemplando la eficiencia energética desde una triple perspectiva:

- Como empresa generadora y distribuidora de electricidad, busca la mejora de la eficiencia a través de la introducción de las más avanzadas tecnologías y equipamiento en la generación y en el transporte y la distribución de energía.
- Como empresa consumidora de energía, Iberdrola impulsa la mejora continua de la eficiencia energética en todas sus actuaciones (oficinas y edificios, vehículos, agua, movilidad, sensibilización empleados, etc.).
- Como empresa suministradora de electricidad, desea contribuir a un uso más eficiente de la energía por parte de los consumidores, mediante la información, promoción y 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.

302-1 Consumo energético dentro de la organización

El consumo de energía interno incluye el consumo de energía en todas las instalaciones, edificios y oficinas del grupo Iberdrola.

El valor consumo de combustible en términos energéticos (GJ), se obtiene mediante la medición directa del combustible empleado en cada instalación por su poder calorífico⁴³ (PCI):

$$\text{Consumo (GJ)} = \text{Consumo de combustible (kg)} \times \text{PCI} \frac{\text{(MJ)}}{\text{kg}} / 1000$$

El valor de la energía comprada o vendida se obtiene mediante medición directa en las instalaciones, edificios y oficinas.

$$\text{Consumo (GJ)} = \sum \text{consumo edificio/instalación (MWh)} \times 3.6 \text{ GJ/MWh}$$

⁴³ El Poder calorífico (PCI) se calcula en cada centro en función del combustible utilizado.

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

Consumo interno de energía (GJ) ⁴⁴	2017	2016
Consumo de combustible	760.201.810	764.386.296
Gas natural	462.114.731	442.096.346
Uranio	262.902.924	274.800.068
Carbón	33.020.919	45.338.800
Fuel-oil	1.899.317	1.919.103
Gasoil	175.699	173.154
CDR	88.220	58.826
Energía comprada	11.664.660	13.951.277
Parada y bombeo centrales	10.886.544	13.096.768
Edificios	778.116	736.428
Energía vendida (no renovable)	312.791.322	309.683.361
Vapor vendido⁴⁵	18.527.684	26.484.009
Total	440.547.464	442.170.204

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

Consumo interno de energía (GJ)	2017	2016
España	228.355.590	241.428.586
Reino Unido	30.155.278	47.145.185
Estados Unidos	10.547.765	11.251.751
Brasil	11.861.813	6.788.139
México	159.609.431	135.538.671
Otros países	17.587	17.873
Total	440.547.464	442.170.204

⁴⁴ Consumo interno de energía (GJ) = Consumo de combustible + Energía comprada - Energía vendida (no renovable) - Vapor vendido.

⁴⁵ La disminución del valor del vapor vendido en el año 2017 se debe a la venta de las plantas de cogeneración de Brasil.

La mayor parte del consumo energético de Iberdrola es el consumo de combustible para la generación de electricidad, y la evolución del mismo en los últimos años se muestra en la tabla siguiente:

Consumo de combustible (GJ)	2017	2016
Centrales de generación ⁴⁶	691.154.673	693.437.227
Cogeneración	68.440.622	69.893.794
Centrales de no generación ⁴⁷	606.515	1.055.275
Total	760.201.810	764.386.296

302-2 Consumo energético fuera de la organización

Los consumos de energía más relevantes fuera de la organización, son los asociados al transporte de combustible por carretera, a los viajes *in itinere* de los empleados del grupo y a los viajes de negocios (avión y carretera). Toda esta información forma parte del alcance 3 del cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero. El consumo energético fuera de la organización se estima a partir de las distancias recorridas por cada medio de transporte y se transforman por medio de factores de conversión de fuentes oficiales⁴⁸, siendo el consumo energético por estos conceptos en torno a 880.909 GJ.

302-3 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) ⁴⁹	2017	2016
Total	186	189

Consumo de energía interno (GJ/MWh)

La tabla siguiente representa la evolución del consumo de energía interno total (indicado en el apartado 302-1) entre la producción neta total del grupo.

Evolución de la intensidad de consumo energético interno (GJ/MWh)	2017	2016
Total	3,20	3,10

⁴⁶ Ciclos combinados, térmicas convencionales y centrales nucleares.

⁴⁷ Las instalaciones de "no generación" son Daldowie (secado térmico) y Hatfield (almacén de gas) en Reino Unido.

⁴⁸ Defra: Department for Environment, Food and Rural Affairs (Reino Unido).

⁴⁹ Factor de conversión utilizado: 1GJ= 0,023888889 Tep.

302-4 Reducción del consumo energético

En 2017 se ha reducido el consumo energético de combustible fósil para la generación de energía en 205.934.963 GJ, mediante la generación de energía renovable y el suministro de vapor al cliente industrial.

El valor de la reducción de consumo energético es igual al ahorro de energía primaria (no renovable) generado por la producción de energía renovable y cogeneración. Este valor de la energía ahorrada se obtiene mediante medición directa en las bornas de salida en instalaciones.

$$\text{Consumo (GJ)} = \sum \text{generación (MWh)} \times 3.6 \text{ GJ/MWh}$$

Se consideran dos bloques fundamentales de reducción del consumo energético, por un lado los ahorros de energía derivados por generación de energía renovable y vapor, y por otro lado dos asociados a la eficiencia, tal y como se presentan en las siguientes tablas:

Áreas	Tipo de energía	Energía ahorrada (GJ)	
		2017 ⁵⁰	2016
Renovables	Ahorro en energía primaria por producción de energía renovable	183.309.359	205.089.621
Cogeneración	Ahorro por suministro de energía calorífica (vapor) en el grupo	15.776.528	26.484.009
Total		199.085.887	231.573.630

Áreas	Concepto	Energía ahorrada (GJ)	
		2017	2016
Eficiencia en red	Ahorro por eficiencia en red en España, Reino Unido y Brasil	4.273.557	2.337.062
Eficiencia en generación	Ahorro por mejora de eficiencia en centrales en España, Reino Unido y Brasil	44.744 ⁵¹	936
Total		4.318.301	2.337.998

Eficiencia en la generación térmica

La compañía sigue llevando a cabo, como en años anteriores, acciones de mejora en la eficiencia de las centrales evitando fugas, disminuyendo emisiones, reduciendo el consumo de auxiliares, optimizando el tiempo y procedimiento de arranque e instalando sistemas de recirculación entre otras. El ahorro de la eficiencia en generación se realiza por estimación de la reducción del consumo por las mejoras introducidas.

Eficiencia de la red eléctrica

El ahorro energético por eficiencia en la red, deriva de las acciones que la compañía implanta para controlar o reducir las 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.

⁵⁰ La disminución se debe a la menor generación renovable y a la venta de las plantas de cogeneración de Brasil.

⁵¹ El aumento del ahorro respecto al año 2016 se debe a la puesta en servicio en 2017 de equipos más eficientes en las plantas de generación.

- 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 edificios

Iberdrola continúa implantando medidas de eficiencia energética en los edificios y oficinas de la compañía en todo el mundo. Las auditorías energéticas de los edificios, le permite determinar las acciones a llevar a cabo en los edificios: optimizar el rendimiento de la climatización (calefacción y refrigeración), mejorar el aislamiento térmico, la eficiencia en la iluminación de los edificios y la automatización de las instalaciones asociadas a los mismos.

De manera que, el ahorro producido respecto al año anterior con la aplicación de estas medidas ha sido 76.000 GJ.

302-5 Reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios

Iberdrola promueve la eficiencia reduciendo progresivamente los impactos medioambientales de las actividades, instalaciones, productos y servicios. También ofrece asesoramiento para sus clientes, promoviendo e investigando soluciones ecoeficientes.

Además de electricidad y gas, Iberdrola comercializa nuevos productos y servicios para fomentar el ahorro energético y económico de sus clientes, la eficiencia y el cuidado del medio ambiente.

Ahorro energético de los productos y servicios verdes (GJ)	2017	2016
Energía solar fotovoltaica	1.899	605
Auditorías y planes energéticos	100.375	199.980
Servicio de mantenimiento de gas	790.441	809.507
Otras acciones de ahorro y eficiencia	948.554	87.459
Energía verde suministrada en España, Estados Unidos y Brasil	49.874.302	51.764.036
Total	51.715.571	52.861.587

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

- Energía solar fotovoltaica: Producto *Smart Solar Iberdrola* orientado a la mejora de la gestión del consumo energético a través del uso de tecnología solar. El valor se obtiene calculando la potencia instalada en el año (kWp) por 1.250 kWh/kWp (factor aplicado por el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía de España (IDAE)).
- Auditorías y planes energéticos: El ahorro potencial de energía en auditorías se debe a Iberdrola Comercial. En España se han llevado a cabo campañas comerciales que promueven la eficiencia energética, acuerdos de colaboración con asociaciones de consumidores y de empresas, así como con Administraciones Públicas para la promoción de la eficiencia energética. En Brasil se promueve la utilización de equipamientos termosolares en los proyectos de eficiencia energética destinados a clientes de baja renta.
- 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 lim-

pieza y regulación que se realizan anualmente en las calderas de gas. El valor se obtiene mediante el ahorro medio según un estudio de eficiencia realizado por la entidad independiente multiplicado por el consumo medio de gas según la CNMC⁵² y la cartera media de clientes del Servicio Mantenimiento Gas de Iberdrola España en el 2017.

- Otras acciones de ahorro, eficiencia energética y protección del medio ambiente en el ámbito comercial, son:
 - Comercialización de productos y servicios que fomentan el ahorro y la eficiencia energética así como la gestión energética integral de edificios e instalaciones y otras soluciones para ahorrar energía.
 - Movilidad Eléctrica: Iberdrola Clientes en España facilita el desarrollo de la movilidad eléctrica ofreciendo productos y servicios de recarga (*Recarga Verde*), así como participando en proyectos de I+D+i (*REMOURBAN* y *AZKARGA*) y el proyecto *CIRVE* que permite la Movilidad Eléctrica y la conexión de España con Francia y Portugal.
- El valor de la energía verde suministrada en España, Estados Unidos y Brasil: Este valor viene del sumatorio de facturas que tengan condición especial EV (energía verde) y/o GO (garantía origen).

Existe más información sobre estas y otras iniciativas en las webs de [España](#), [Brasil](#), [Reino Unido](#), [Estados Unidos](#) (a través [NYSEG](#), [RG&E](#) y [CMP](#)) y [Portugal](#).

GRI 303 Agua

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

(De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org)



Enfoque de gestión

El agua es un recurso natural básico e insustituible en muchas de las actividades que desarrolla Iberdrola. Consciente de esta dependencia y 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.

Las principales acciones llevadas a cabo por el grupo para un uso más sostenible del agua son:

- Limitar el volumen de captación y consumo de aguas continentales en todas las tecnologías.
- Establecer y controlar los niveles de 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 por parte de los empleados.

En el año 2017 se ha conseguido un retorno del 78 % del agua extraída al medio receptor.

⁵² CNMC: Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de España.

303-1 Extracción total de agua por fuentes

En la siguiente tabla se desglosa la extracción de agua total del grupo por fuentes:

Origen de la extracción de agua bruta (hm ³)	2017	2016
Agua superficial (mar, ríos, lagos, embalses, humedales)	1.962	1.839
Agua subterránea	2	1
Agua de lluvia captada directamente y almacenada	0	0
Aguas residuales depuradas	15	13
Suministro de agua municipal o de otras compañías de agua	5	6
Total	1.984	1.859

El volumen total de extracción de agua es la suma de las diferentes fuentes, y se obtiene por medida directa (caudalímetros) o por estimación del rendimiento de las bombas.

Del volumen total del agua extraída, 1.984 hm³ corresponden al uso en las instalaciones de generación, mientras que 0,38 hm³ corresponden al uso en oficinas.

La evolución del uso del agua del grupo se resume en la siguiente tabla:

Evolución del uso de agua ⁵³	2017	2016
Uso total de agua (hm ³)	80	82
Uso de agua/producción global (m ³ /GWh)	597	573
Uso de agua/ventas global (m ³ /k\$)	2,15	2,35
Uso de agua/ventas global (m ³ /k€)	2,56	2,79

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 2017.

Uso de agua (hm ³)	Total generación térmica ⁵⁴ 2017
Captación	
Extracción para proceso y servicios auxiliares	14
Extracción para refrigeración	1.970
Descarga	
Evaporación de agua por refrigeración	74
Vertido al medio receptor	1.902

⁵³ Se define el uso del agua, como el agua extraída menos el agua descargada al medio natural. Se actualiza la tabla completa incluyendo el uso del agua en la generación térmica de Reino Unido en 2016.

⁵⁴ 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.

En la siguiente tabla se presentan los diferentes orígenes de captación para la refrigeración:

Origen de la captación del agua de refrigeración	Captación bruta de agua (hm ³) ⁵⁵ 2017
Mar y salobre	1.298
Ríos y subterránea	265
Lagos y embalses	397
Depuración de aguas residuales	10
Total	1.970

Ciclo del agua en generación hidroeléctrica⁵⁶

El agua destinada a generación hidroeléctrica no se considera captación, por lo que se analiza de forma 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)	2017	2016
Volumen de agua neta	49.824 ⁵⁷	101.368
Volumen de agua bombeada	2.807	3.623
Incremento anual de agua embalsada	-1.179	-1.941

Puede obtenerse información adicional, como los lugares de captación y el vertido de las instalaciones térmicas, en el apartado [Uso del agua](#) de la web.

303-2 Fuentes de agua afectadas significativamente por la extracción de agua

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

No se realiza ninguna extracción que afecte significativamente a los recursos hídricos o hábitats relacionados con los puntos de extracción de agua. El grupo Iberdrola no tiene ninguna planta localizada en áreas consideradas con estrés hídrico. Como se puede ver en el contenido 303-1, el 66 % del agua captada es agua de mar o salobre.

Estas zonas pueden consultarse en [FAO](#).

303-3 Agua reciclada y reutilizada

En las centrales térmicas con sistemas de refrigeración cerrados o semiabiertos, se reutiliza el agua captada en las torres de refrigeración aproximadamente una media de tres a cinco ciclos por m³ antes de realizar las purgas. El volumen total de esta reutilización ha sido de aproximadamente 2.014,31 hm³ en 2017.

⁵⁴ Captación bruta de agua: volumen total de agua bruta captada para refrigeración.

⁵⁵ No se incluye la generación hidroeléctrica de Estados Unidos, que es un 1,15 % de la potencia hidroeléctrica instalada (información no disponible).

⁵⁷ Disminuye sustancialmente el volumen de agua neta debido a la baja pluviometría durante 2017 en España.

Las centrales de La Laguna y Monterrey, en México, y la cogeneradora Klamath, en Estados Unidos, hacen uso de agua de origen residual en sus sistemas de refrigeración, lo que en México ha supuesto un 4 % (10.855 hm³) y en Estados Unidos un 78 % (3.242 hm³) del total de agua extraída para cada país.

El 78 % del agua extraída en las instalaciones de generación térmica y de cogeneración, una vez utilizada en refrigeración y otros procesos auxiliares, retorna al medio receptor en unas condiciones físico-químicas que permiten su utilización por otros usuarios, sin afectar al medio natural. El otro 22 % 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.

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.

GRI 304 Biodiversidad

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

[De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org]



Enfoque de gestión

El capital natural, entendido como los recursos naturales afectados en el desarrollo de las actividades de la compañía, es uno de los activos fundamentales en la creación de valor del grupo Iberdrola, y un activo fundamental para todos sus Grupos de interés.

El desarrollo de las actividades de generación, transporte, distribución y comercialización producen, a lo largo de todo su ciclo de vida, interacciones con diversos ecosistemas, paisajes y especies. Por ello, estos ecosistemas ocupan 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 capital natural.
- Información mediante la evaluación del impacto, y el desarrollo y aplicación de directrices sobre biodiversidad para nuevos proyectos.
- Relación con los Grupos de interés, que persigue considerar las aspiraciones legítimas de los Grupos de interés y desarrollar planes de acción acordes a las mismas.
- Compromiso para formar, sensibilizar y comunicar interna y externamente.

Para el desarrollo de estas líneas, se cuenta con diferentes instrumentos como:

- Política de biodiversidad, de aplicación para todo el ámbito geográfico del grupo Iberdrola y cuyos principios básicos quedan englobados en las líneas de acción.
- Política de relaciones con los Grupos de interés.
- 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.
- Sistemas de gestión ambiental, certificados según las normas ISO 14001 o EMAS, para prevenir y controlar los riesgos ambientales.
- Huella ambiental corporativa, que permite acotar los impactos del grupo sobre la biodiversidad.

Para ampliar información puede acudir a [Iberdrola con la biodiversidad](#), donde se recogen el enfoque de gestión, las estrategias y el desarrollo de actuaciones implantadas por los diferentes negocios y regiones donde está presente Iberdrola.

304-1 Instalaciones operativas propias, arrendadas o gestionadas, que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas o de gran valor para la biodiversidad

La ubicación de las infraestructuras del grupo en áreas protegidas o de gran valor para la biodiversidad, en las regiones estratégicas, se desglosa en el cuadro siguiente:

Instalación	Ubicación respecto al área protegida	Superficie / Longitud afectada	Tipo de protección ⁵⁸
España			
Embalses	Interior	18.972 ha	Reservas de la biosfera, Humedales Ramsar, Red Natura 2000, parques nacionales y parques naturales.
Líneas eléctricas	Interior	19.314 km	Red Natura 2000, Humedales Ramsar, Parque Nacional, Parque Natural, Reservas de la Biosfera.
Subestaciones	Interior	144 unidades	Red Natura 2000, Humedales Ramsar, Parque Nacional, Parque Natural, Reservas de la Biosfera.
Centros de transformación	Interior	8.793 unidades	Red Natura 2000, Humedales Ramsar, Parque Nacional, Parque Natural, Reservas de la Biosfera.
Parques eólicos	Interior	139 ha	Red Natura 2000
Reino Unido			
Centrales de generación térmica e hidroeléctrica	Interior o próximos	3.264 ha (12 centros de producción)	Humedales Ramsar, SPA, SAC y SSSI.
Líneas eléctricas	Interior	3.677 km	NSA, SPA, SAC, Ramsar, NNR, SSSI.
Subestaciones	Interior	367 unidades	NSA, SPA, SAC, Ramsar, NNR, SSSI.
Centros de transformación	Interior	8.608 unidades	NSA, SPA, SAC, Ramsar, NNR, SSSI.
Parques eólicos	Adyacente	3 ha	Red Natura 2000 y SAC, SSSI.
Parques eólicos	Parcialmente interior	9.321 ha	Red Natura 2000 y SAC, SSSI.

⁵⁸ 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).

Instalación	Ubicación respecto al área protegida	Superficie / Longitud afectada	Tipo de protección ⁵⁹
Estados Unidos			
Parques eólicos	Interior o próximos	0	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.
Líneas eléctricas	Parcialmente interior	392 km	
Brasil			
Líneas eléctricas	Interior	1.881 km	Áreas de protección ambiental.
Subestaciones	Interior	19 unidades	Áreas de protección ambiental.
Centros de transformación	Interior	4.388 unidades	Áreas de protección ambiental.
Centrales hidroeléctricas	Interior o próximas	293 ha	Áreas protegidas por la legislación brasileña.
México			
Central de generación	Adyacente	1 Centro de producción	Áreas de protección ambiental.
Parques eólicos	Adyacente	1 Parque	Áreas de protección ambiental.
Grecia			
Parques eólicos	Parcialmente interior	1 Parque	Red Natura 2000.
Hungría			
Parques eólicos	Interior o próximos	2 Parques	Próximos a áreas de Red Natura 2000, uno incluido en un parque nacional.
Portugal			
Parques eólicos	Interior o próximos	1 Parque	Próximos a áreas de Red Natura 2000, uno incluido en un parque nacional.
Rumania			
Parques eólicos	Próximos	1 Parque	Próximos a áreas de Red Natura 2000, uno incluido en un parque nacional.

⁵⁹ 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).

304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad

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 en [España](#), [SP Networks](#), [SP Renewables](#) y [Avangrid](#).

Para evitar, minimizar y corregir correctamente los posibles impactos que se puedan generar por la actividad del grupo, se identifican las afecciones generales más significativas sobre la biodiversidad. Estas afecciones, quedan identificadas durante las diferentes fases de la vida de las instalaciones tal y como se presenta en la siguiente tabla:

Afecciones según fases de la vida de las instalaciones	
Fase de construcción	Introducción de vehículos y maquinaria.
	Apertura de pistas y alteración de la cubierta vegetal.
	Presencia humana prolongada (que afecta de forma transitoria y en general reversible a los comportamientos de las especies de fauna).
	Modificación del paisaje.
Fase de explotación	Emisiones.
	Modificación del régimen natural de los ríos y efecto barrera en casos de aprovechamientos hidroeléctricos (que afectan a los ecosistemas y hábitats de ciertas especies).
	Mortalidad de animales por colisión y electrocución.
	Alteración de la vegetación para mantener las calles de las líneas eléctricas, etc.
	Generación de vertidos y derrames.
Fase de desmantelamiento	Uso de maquinaria y vehículos para la eliminación y demolición de instalaciones existentes.
	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:

Impactos potenciales	
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	Electrocuciones, 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	Sub-Plan para el conocimiento del entorno.	
	Sub-Plan de comunicación.	
Planes principales	Reducción de los impactos directos sobre la biodiversidad	Plan para la protección directa de la fauna.
		Plan para la protección directa de la flora.
		Plan para la mejora de hábitats.
	Reducción de los impactos directos sobre la biodiversidad	Plan para la gestión del medio edáfico.
		Plan para la gestión del medio hídrico.

304-3 Hábitats protegidos o restaurados

En función de las necesidades de cada instalación y durante el ciclo de vida de las mismas, Iberdrola realiza en los entornos afectados labores de:

- 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 iniciadas en 2017, o en años anteriores y que han tenido continuidad a lo largo de este ejercicio:

España

Proyecto/ Tecnología	Actuaciones	Objetivos
Líneas eléctricas	Ejecución de 99 actuaciones ambientales, antes y durante la construcción de subestaciones y líneas eléctricas (restauración y acondicionamiento 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.
	Ejecución de 1.058 acciones preventivas para la protección de la fauna (modificación y adecuación de apoyos).	Disminuir el impacto sobre la fauna.
	Ejecución de 1.610 acciones en la mejora de la red para la protección de la vegetación.	Disminuir el impacto sobre la flora.
	Gestión de 32,96 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.
	Realización de actuaciones de prevención de la contaminación, mejora del medio ambiente y recuperación/restauración del medio natural, en torno a las centrales como: acondicionamiento del caudal ecológico, adecuación ambiental de canales, o la recuperación ambiental en el entorno del poblado de la Rasa (desmantelamiento de edificios y recuperación de suelos).	Disminuir el impacto sobre la biodiversidad y los servicios ecosistémicos.
	Mejora y construcción de sistemas de contención de vertidos en las centrales hidroeléctricas de Trespaderne y Contreras.	Prevenir posibles impactos sobre la fauna situada aguas abajo de los embalses.
	Mejora en los sistemas de depuración de aguas residuales en las centrales hidroeléctricas de Barázar y Ullivarri.	
Centrales térmicas	Colaboración del Ciclo Combinado de Escombreras con el Centro de Recuperación de Fauna Silvestre "El Valle" en la recuperación de aves, como el avetorillo y cernícalo vulgar, para su tratamiento y devolución a su hábitat natural una vez las taras físicas y/o psíquicas que presentan son tratadas.	Disminuir el impacto sobre la fauna.
	Realización de estudio de la evaluación del estado ecológico del río Majaceite en el entorno del Ciclo Combinado de Arcos de la Frontera, utilizando los indicadores de calidad biológicos, hidro-morfológicos y físicos-químicos.	Conocimiento del entorno para la correcta actuación sobre el hábitat.

Cabe destacar, entre los proyectos de la Fundación Iberdrola España, la colaboración en el proyecto MIGRA con SEO/BirdLife, 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.

Reino Unido

Proyecto/ Tecnología	Actuaciones	Objetivos
Centrales térmicas y almacenaje de gas	Ejecución de <i>Biodiversity action plans</i> (BAP) en cada instalación (más información disponible en ScottishPower Wholesale Energy Markets / 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	50 actuaciones en 20 áreas incluidas en los <i>Habitat management plan</i> consistente fundamentalmente en el monitoreo de aves y seguimiento de áreas reforestadas y 41 actuaciones de gestión, como restauración, eliminación de especies invasivas, gestión de la vegetación mediante pastoreo, etc.	<p>Recuperar y mejorar terrenos afectados por actividades de la construcción.</p> <p>Disminuir el impacto sobre la fauna.</p>

Estados Unidos

Proyecto/ Tecnología	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.
	Acondicionamiento de líneas eléctricas.	Minimización del impacto sobre el águila pescadora en su proceso de nidificación y reproducción.
	Colaboración en la obtención de humedales con la organización Ducks Unlimited, mediante aportación económica, derivada del proyecto <i>Auburn Transmission Project</i> .	Mejorar la calidad del hábitat acuático y favorecimiento de especies.
Parques eólicos	Recuperar e impulsar la regeneración de los hábitats naturales, evitar el desplazamiento de especies autóctonas, monitoreo de especies, sensibilización y formación de las comunidades locales.	<p>Disminuir el impacto sobre la flora.</p> <p>Concienciación social de la riqueza en biodiversidad del entorno.</p>

Brasil

Proyecto/ Tecnología	Actuaciones	Objetivos
Centrales hidroeléctricas	<p>Reforestación de áreas afectadas.</p> <p>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.</p>	Lograr el éxito de los programas de recuperación y compensación de Áreas de Preservación Permanente (APPs) y áreas degradadas (canteras, escombreras).

México

Proyecto/ Tecnología	Actuaciones	Objetivos
Centrales térmicas	Desarrollo del Proyecto de rescate del estero Garrapatas.	Mejorar el hábitat, favorecimiento de especies autóctonas y concienciación social de la riqueza en biodiversidad del entorno.
	Desarrollo del Proyecto de apoyo a felinos en la región Altamira.	
Parques eólicos	Seguimiento de la reforestación realizada durante la construcción del parque eólico La Ventosa.	Asegurar el éxito de los trabajos de reforestación.
	Inicio de la reforestación de un área aproximada de 25 ha del entorno de la línea eléctrica de La Venta III.	Mejorar el hábitat.
	Inicio de la reforestación de un área aproximada de 19 ha del entorno del parque eólico de La Venta III.	Mejorar el hábitat.

Más información disponible en el [Informe de biodiversidad 2014-2017](#) de Iberdrola.

304-4 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 UICN, el UK BAP, el USFW⁶⁰ 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	N.º especies
En peligro crítico (CR)	41
En peligro (EN)	82
Vulnerable (VU)	162
Casi amenazada (NT)	49
Preocupación menor (LC)	490

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

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 minimi-

⁶⁰ 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).

zarlo. En el caso de que no pueda ser mitigado por completo, se llevan a cabo medidas compensatorias. La siguiente tabla muestra las principales actuaciones llevadas a cabo en este sentido a lo largo de 2017:

País	Tecnología	Actuaciones	Resultados
Reino Unido	Beauly Denny (subestación)	Continuación de los trabajos de recuperación de Beauly Denny, superando las 200 ha de turberas, en colaboración con diferentes Grupos de interés locales.	Mejora del estado de humedales, pastizales litorales y áreas de bosques y arbustos.
			Obtención de sumidero de carbono, retención de agua y mejora de hábitats.
	Damhead Creek (ciclo combinado)	Reubicación del tritón crestado (<i>Triturus cristatus</i>) y la rata topera (<i>Arvicola amphibius</i>), de un área original que era de 2,4 ha a otra de 2,9 ha. Los pastizales y lagunas de este nuevo emplazamiento están evolucionando satisfactoriamente, y recientemente se ha inspeccionado la consolidación de los estanques.	Mejora del estado de humedales, pastizales litorales y áreas de bosques y arbustos.
			Creación de un hábitat adecuado para la rata de agua.
	Galloway (hidroeléctrica)	Continuación de monitoreo mediante la instalación de antena en el puerto de pesca Loch Doon Vaki.	Eliminación de posibles obstáculos favoreciendo entre otros, la migración del salmón atlántico y otras especies, trabajando junto a <i>Ayrshire Rivers Trust</i> on Loch Doon y <i>Galloway Fisheries Trust</i> .
		Estudio de interferencias para el paso de la ictiofauna a través de <i>Black Water of Dee</i> (Realizándose mapeos en SIG, pesca eléctrica, monitoreo de hábitats, etc.).	
Gestión de la vegetación en el entorno de la subestación y control y eliminación de la especie invasiva <i>Fallopia japónica</i> .		Mejora de hábitats adyacentes.	
Cruachan (hidroeléctrica)	Continuación con el estudio del hábitat y de la fauna mediante instalación de cámaras para fototrampeo. Especial seguimiento de la marta (<i>Martes martes</i>).	Conocimiento del entorno y difusión a la población local, colaboración con ONGs.	
	Gestión de la vegetación en el entorno de la subestación y control y eliminación de la especie invasiva azalea (<i>Rhododendron</i>).	Mejora de hábitats adyacentes.	
Parques eólicos	Continuación de la implementación en áreas adyacentes de los <i>Habitat Management Plans</i> , gestionando más de 93 km ² hasta la fecha, con el monitoreo de especies como el aguilucho pálido (<i>Circus cyaneus</i>), el gallo lira (<i>Tetrao tetrix</i>) o el titón crestado (<i>Triturus cristatus</i>).	Mejora de hábitats adyacentes.	

País	Tecnología	Actuaciones	Resultados
Estados Unidos	Líneas eléctricas y subestaciones	Continuación con la 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> .	Fomento de la recuperación especies en declive.
		Desarrollo de un programa de <i>Gestión integrada de la vegetación</i> ; Uso de vehículos menos pesados en áreas forestales, etc.	Mejora de hábitats adyacentes y protección de la fauna asociada.
		Construcción de plataformas, en las zonas de Milford, Hamden, North Haven, Ansonia y Fairfield para favorecer la nidificación del águila pescadora, consiguiendo el asentamiento y reproducción de la especie.	Fomento de la recuperación de especies en declive.
		Continuación con el monitoreo y tratamiento para eliminación de 14 especies de plantas invasoras, bajo el proyecto de <i>Maine Power Reliability Program (MPRP)</i> .	Mejora de hábitats adyacentes y fomento de la proliferación de especies autóctonas.
		Continuación con el monitoreo y tratamiento para eliminación de especies de plantas invasoras, bajo el proyecto de <i>Maguire Road Substation (Kennebunk)</i> .	Mejora de hábitats adyacentes y fomento de la proliferación de especies autóctonas.
Parques eólicos	Continuación con el monitoreo y mantenimiento de hábitats (pastos, dehesas, bosques, humedales, desiertos, etc.) dentro y en el entorno de los mismos.	Mejora de hábitats adyacentes y protección de la fauna asociada.	
Brasil	Baguari (hidroeléctrica)	Recuperación de aproximadamente 28 ha en la reserva Legar del Faz.	Mejora de hábitats adyacentes, potenciación de la capacidad de absorción del suelo y disminución del riesgo de pérdidas por erosión.
	Corumbá (hidroeléctrica)	Reforestación con 426.496 plántulas de especies autóctonas.	
	Dardanelos (hidroeléctrica)	Potenciación de la recuperación natural en 5 ha y reforestación en el entorno de la central.	
	Líneas eléctricas	Reforestación de áreas degradadas con plántulas en diferente estado de crecimiento.	

Iberdrola proporciona información adicional en el apartado de [Biodiversidad](#) de la web.

GRI 305 Emisiones

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

[De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org]



Enfoque de gestión

La principal fuente de emisiones directas que contribuyen a los Gases de Efecto Invernadero (GEI) de la compañía es la emisión de CO₂ procedente de la combustión en las centrales térmicas. Iberdrola ha asumido el compromiso público de mantenerse entre las grandes empresas europeas con menores emisiones de CO₂ por kWh producido. La compañía concentra sus esfuerzos en reducir gradualmente su intensidad de emisiones de GEI, impulsando el uso de tecnologías renovables y mejorando la eficiencia energética de sus actividades e instalaciones.

Iberdrola se ha marcado como objetivo medioambiental reducir su intensidad de emisiones de CO₂ respecto al 2007 un 50 % para el año 2030, así como ser neutros en carbono en 2050.

Iberdrola ha formado parte de la COP23, donde mostró su liderazgo en la lucha contra el cambio climático, objetivo 13 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Una vez más, la compañía desempeñó un papel muy importante con la iniciativa *Moving for Climate NOW* y con la participación en los principales eventos y reuniones de las organizaciones que se han dado cita en Bonn (UN Framework Convention for Climate Change, World Business Council for Sustainable Development, Carbon Pricing Leadership Coalition, UN Global Compact, etc.), apoyando enérgicamente la implementación de los objetivos previamente acordados en París, cuyo acuerdo entró en vigor en noviembre de 2016.

Iberdrola está inscrita en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente de España (Mapama).

Otras emisiones atmosféricas derivadas de la combustión de combustibles fósiles son el NO_x, el SO_x y partículas, para estas, la tendencia es la reducción de las mismas gracias a mejoras en los procesos de combustión y por otro lado por el mix energético de la compañía, que incorpora un 67 % de capacidad instalada libre de emisiones. Más información disponible en el apartado de [cambio climático y emisiones](#) de la web.

Inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

Como resultado de las emisiones recogidas en los contenidos 305-1, 305-2 y 305-3 se realiza el inventario de emisiones de Iberdrola. En abril de 2017 Aenor certificó, por séptimo 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, siendo el año base tenido en cuenta el 2016⁶¹.

⁶¹ Se modifica el año base de 2012 a 2016 con respecto a los informes anteriores.

A continuación, se muestra el inventario (a fecha de publicación de este informe) a presentar a verificación en el año 2018, 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 el apartado [Protocolo de gases de efecto invernadero \(GEI\)](#) de la web corporativa.

Emisiones de CO ₂ equivalentes a verificar en el año 2018 (t)	España	Reino Unido	Estados Unidos	Brasil	México
Alcance 1: Emisiones directas	5.962.832	2.960.801	999.587	1.548.252	15.334.983
Alcance 2: Emisiones indirectas	2.269.453	806.885	1.282.555	649.881	1.790
Alcance 3: Otras emisiones indirectas ⁶²	1.174.512	812.550	510.930	29.075	637.303

305-1 Emisiones directas de gases de efecto invernadero. Alcance 1 (según GHG Protocol)

Las emisiones directas son las provenientes de fuentes de GEI que son propiedad o están controladas por la empresa. Se incluyen:

- Emisiones de las instalaciones de generación de energía eléctrica (consumo de combustibles).
- 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 de azufre (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.

Los factores de emisión empleados en el cálculo de cada una de estas emisiones se obtienen de fuentes oficiales. El total de emisiones del Alcance 1 para el año base son: 26.541.089 t CO_{2eq}. Para más información, pueden dirigirse a [cambio climático y emisiones](#) de la web corporativa.

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

Emisiones de CO ₂ (t)	2017	2016
Centrales de generación térmica ⁶³	23.024.356	22.812.513
Cogeneración	3.671.908	3.728.577
Total	26.696.264	26.541.089

⁶² Inferior a lo reportado en el contenido 305-2, 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 contenido 305-3.

⁶³ El dato de emisiones de las centrales de generación térmica incluye el consumo de un grupo auxiliar de las centrales nucleares, el cual no se incluye en el desglose del Anexo 3.

La potencia instalada libre de emisiones en el grupo asciende al 67 %. Además de las citadas emisiones de las instalaciones de producción, el resto de emisiones directas, suponen menos del 1 % sobre el total de las mismas:

Otras emisiones Alcance 1 (t CO ₂ eq.) en 2017		Fuente de los factores de emisión
Emisiones de No Generación	41.634	Defra ⁶⁴ : Reino Unido.
Emisiones fugitivas (CH ₄) (Almacenamiento y transporte gas)	8.717	IPCC ⁶⁵
Emisiones fugitivas (SF ₆) (Distribución energía eléctrica)	19.856	IPCC
Emisiones en edificios (consumo de combustibles)	7.965	Mapama: España. Defra: Reino Unido, México y Brasil. EPA ⁶⁶ : Estados Unidos
Emisiones por combustión móvil (coches de flota)	32.019	Defra: España y Reino Unido. EPA: Estados Unidos, México y Brasil.

305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero. Alcance 2 (según GHG Protocol)

Las emisiones indirectas son aquellas emisiones derivadas de la actividad de la empresa, pero generadas por otras entidades, incluyéndose las emisiones de la generación de electricidad adquirida para el consumo por la empresa. Estas emisiones son:

- Emisiones asociadas al consumo de energía eléctrica de sistemas auxiliares durante parada en las centrales térmicas, renovables, nucleares y bombeo en las hidroeléctricas.
- Emisiones asociadas al consumo de electricidad en edificios.
- Emisiones asociadas a las pérdidas de red.

Para el cálculo de CO₂ se aplica el factor de emisión del *mix* de generación del país correspondiente:

- España: Red Eléctrica de España
- Reino Unido: Defra
- Estados Unidos: U.S. Energy Information Administration
- México: SEMARNAT⁶⁷
- Brasil: Ministerio da Ciencia, Tecnologia e Inovação para Brasil

El total de emisiones del Alcance 2 para el año base son: 4.503.670 t CO₂eq. Las emisiones del alcance 2 para el año 2017 son las indicadas en la siguiente tabla:

Alcance 2 (t CO ₂ eq) ⁶⁸	2017	2016
Emisiones asociadas al consumo de electricidad en oficinas	51.242	39.863
Emisiones por consumo en parada y bombeo	833.115	749.628
Emisiones asociadas a las pérdidas de red	4.126.206	3.714.179

Más información en el [Informe GEI](#) auditado anualmente bajo la norma ISO 14064.

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

65 IPCC: Intergovernmental Panel on Climate Change.

66 EPA: Environmental Protection Agency (Estados Unidos).

67 SEMARNAT: Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales en México.

68 Para el cálculo de emisiones del año 2017, se incluyen en el alcance 2 las emisiones asociadas a las pérdidas de red.

305-3 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero. Alcance 3 (según GHG Protocol)

Las emisiones indirectas que son consecuencia de las actividades de la empresa, en fuentes que no son propiedad ni están controladas por la misma:

- Emisiones asociadas al transporte de empleados por trabajo (vehículos de alquiler y particulares, avión, tren y ferry).
- Emisiones asociadas al transporte de empleados desde su residencia hasta su lugar de trabajo.
- Emisiones asociadas al transporte de combustible.
- Emisiones de proveedores que reciben y responden cuestionarios de GEI.

Más información en el *Informe GEI* auditado anualmente bajo la norma ISO 14064.

El total de emisiones del Alcance 3 para el año base son 1.022.158 t CO_{2eq}.

Emisiones asociadas al transporte de empleados por trabajo

En la siguiente tabla se indican las emisiones asociadas al transporte de empleados en los viajes de negocio en diferentes medios de transporte. Para el cálculo de las emisiones se emplean los factores de emisión Defra (2017).

Emisiones de CO _{2eq} asociadas al transporte de empleados por trabajo (t)	2017	2016
Aéreo	13.983	10.395
Automóvil	4.472	4.620
Ferrocarril	278	296

Se han celebrado 59.151 videoconferencias en el año 2017, que han evitado viajes de los empleados y han supuesto una reducción aproximada de 22.592 t de CO_{2eq}.

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.

Los datos obtenidos en la encuesta realizada para el año 2017, se extrapolan a todo el grupo Iberdrola. El valor equivalente de las emisiones totales por este concepto ha sido de 76.686 t CO_{2eq}.

Emisiones asociadas al transporte de combustible

Son las procedentes del análisis de 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 calculando las emisiones derivadas de esta actividad. En 2017, sólo se han producido actividades de transporte de combustible en España⁶⁹.

A continuación, se muestran las emisiones por medio de transporte:

Emisiones de CO _{2eq} (t) asociadas al transporte de combustible	2017	2016
Carretera	14.782	12.052
Tren	4.474	19.905
Barco	72.903	56.786

⁶⁹ Se consideran las actividades de transporte de carbón, gasoil y uranio.

Emisiones asociadas a la cadena de proveedores

Durante 2017 Iberdrola ha realizado la *VIII 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.

De las respuestas de los cuestionarios enviados a los proveedores, como se indica en el contenido 308-1, se calculan las emisiones de manera proporcional al volumen de facturación, dato que se incluye en el informe de emisiones como emisiones indirectas:

Emisiones de CO ₂ eq asociadas a la cadena de proveedores (t)	2017
España	1.054.507
Reino Unido	795.891
Estados Unidos	490.768
Brasil	211
México	635.421

305-4 Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero

La intensidad de las emisiones de CO₂ se calcula a partir de las emisiones directas de las instalaciones de producción (ver contenido 305-1) dividida por la producción neta del grupo, incluyendo el vapor. La tabla siguiente muestra la evolución de dicha intensidad.

Evolución de la intensidad de emisiones de CO ₂	2017	2016
Emisiones específicas del mix global (kg/MWh)	187	177
Emisiones específicas del mix global (kg/€) ⁷⁰	0,854	0,908

En el año 2017, las emisiones de CO₂ por MWh generado se mantienen entre las más bajas de las empresas energéticas a nivel nacional e internacional. Además, es destacable indicar que la intensidad de emisiones de las centrales térmicas del Grupo ha descendido en los últimos 5 años, siendo en 2017 de 388 kg CO₂/MWh.

⁷⁰ Emisiones directas de las instalaciones de generación (305-1) respecto a las ventas netas en €.

305-5 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 2017 se citan las siguientes:

Áreas	Acciones e iniciativas	CO ₂ evitado (t)
Renovables	Ahorro en energía primaria por producción de energía renovable.	15.129.235
Cogeneración	Ahorro por suministro de energía térmica (vapor) en el grupo.	1.128.403
Eficiencia en red	Ahorro por eficiencia en redes de distribución en España, Reino Unido y Brasil.	117.658
Comercial	Ahorro y eficiencia energética por productos y servicios verdes.	7.062.225
Grupo	Uso de videoconferencias.	22.592

En total se ha conseguido evitar la emisión de 23.460.113 t CO₂, el equivalente al CO₂ absorbido por 1.300 millones de árboles en un año⁷¹.

El régimen de operación de las instalaciones de producción del grupo ha producido un nivel de emisiones de CO₂ que se describe en el contenido 305-1. Los contenidos 302-4⁷² y 305-2 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. La estrategia para conseguir este objetivo está basada en la reducción gradual de la intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero, a través del compromiso del cierre de todas sus centrales de carbón, y 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.

Dentro del compromiso de Iberdrola, se ha desarrollado un Plan de Movilidad Sostenible, con el objetivo final de contribuir a un uso racional de los medios de transporte y se enmarca dentro del compromiso adquirido por la compañía en su *Política de sostenibilidad*.

El carácter integrador del programa involucra a los empleados, la actividad empresarial, clientes y proveedores, articulándose en torno a 23 acciones concretas en las que la empresa busca reforzar su apuesta por la sostenibilidad.

Entre las iniciativas puestas en marcha por Iberdrola destaca una nueva edición del programa *Vehículo eléctrico para empleados* desarrollado en España, Reino Unido y el proyecto piloto lanzado en Estados Unidos, que consta de anticipos especiales y ayudas económicas para la compra de vehículos eléctricos. Gracias a esta iniciativa, durante 2017 se ha logrado evitar la emisión local de 244 t CO_{2e} en viajes de empleados al lugar de trabajo en España y Reino Unido.

La apuesta de Iberdrola por la *movilidad sostenible* ha sido reconocida en 2017 con el galardón recibido en los V Premios a la Mejor Práctica en Movilidad Sostenible entregados por Renault.

⁷¹ CO₂ estimado absorbido por un árbol en un año igual a 20 kg.

⁷² Además de las reducciones descritas en 302-4, la producción de origen nuclear del grupo en el ejercicio ha evitado unas emisiones de 8.644.375 t CO₂, considerando el mix. Fuente: RRE.

305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono

Las sustancias reductoras de la capa de ozono tienen una presencia marginal en el grupo Iberdrola y se localizan principalmente en equipos de extinción de incendios (Halones) y en algunos sistemas de refrigeración (Clorofluorocarbonos, CFC). 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, las cuales se identifican por el volumen de recarga de los equipos. Aunque el objetivo de Iberdrola es eliminar la presencia de las mismas en sus instalaciones, estas sustancias se siguen utilizando donde, estando autorizado su uso, no se ha encontrado un sustituto mejor en el mercado. Así, en el año 2017 se han repuesto 44 kg equivalentes de CFC-11, de ellos: 38 kg equivalentes de CFC-11 en España y 6 kg en México.

305-7 NO_x, SO_x y otras emisiones atmosféricas significativas

Las emisiones⁷³ 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 mejoras en el proceso de combustión y en el desmantelamiento de grupos menos eficientes desde el punto de vista medioambiental.

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 NO_x

Emisiones de NO _x (t)	2017	2016
Centrales de generación	7.613	12.934
Cogeneración	8.539	8.037
Total	16.152	20.971

Evolución de la intensidad de las emisiones de NO _x (kg/MWh)	2017	2016
Emisión específica del mix global	0,113	0,140

⁷³ La obtención de estas emisiones se realiza, bien por medición directa de las mismas, o a través de conversiones del consumo de combustible por factores de emisión de fuentes oficiales.

Emisiones de SO₂

Emisiones de dióxido de azufre (SO ₂) (t)	2017	2016
Centrales de generación	4.143	6.510
Cogeneración	1.249	578
Total	5.392	7.088

Evolución de la intensidad de las emisiones de SO ₂ (kg/MWh)	2017	2016
Emisión específica del mix global	0,038	0,047

Emisiones de partículas

Emisiones de partículas (t)	2017	2016
Centrales de generación	1.114	1.067
Cogeneración	158	141
Total	1.272	1.208

Evolución de la intensidad de las emisiones de partículas (kg/MWh)	2017	2016
Emisión específica del mix global	0,009	0,008

Emisiones de mercurio (Hg) y otros compuestos

La emisión de mercurio (Hg) en 2017 asciende a 33,23 kg.

Por otro lado, se han emitido 434,57 t de compuestos orgánicos volátiles (COV) en España, Reino Unido, México y Estados Unidos; y se han emitido 18,60 kg de contaminantes atmosféricos peligrosos (CAP) en Estados Unidos.

GRI 306 Efluentes y residuos

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

(De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org)



Enfoque de gestión

Efluentes

Captación, uso y vuelta al medio es el ciclo del agua necesario para la generación de energía en las centrales de generación térmica. La calidad del retorno de este efluente se encuentra estrictamente controlada, sin alcanzar los valores máximos admisibles establecidos por la Administración en función de las características del punto de captación y vertido (mar, embalse o río).

El aseguramiento del cumplimiento de la legislación y la búsqueda de métodos de minimización del riesgo de vertido es aplicable a todas las instalaciones de Iberdrola, incluyendo centrales de generación, instalaciones renovables y subestaciones de distribución.

En sus centrales, Iberdrola dispone de plantas de tratamiento y sistemas de medición de calidad del agua que permiten garantizar la vuelta al medio (mar, embalse o río) en las condiciones deseadas, disminuyendo el riesgo de vertidos contaminantes mediante herramientas preventivas de control:

- 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.
- Certificados en ISO 14001 y EMAS, como herramientas de mejora continua.

Asimismo, la compañía dispone de planes de emergencia y protocolos para una correcta y rápida actuación en caso de vertido o derrame con efectos negativos en el entorno exterior.

Residuos

El objetivo de Iberdrola es reducir la generación de residuos para cualquier proceso o actividad (construcción, operación, mantenimiento de instalaciones y centros de trabajo), y priorizar el reciclaje y reutilización de los mismos. Iberdrola apuesta por el concepto de “economía circular” dirigido a todos los agentes que forman parte de su actividad, estando adheridos al Pacto de economía circular del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente en España (MAPAMA).

La gestión de residuos se realiza conforme a las siguientes premisas:

- Minimizar la generación de residuos en origen.
- Maximizar la reutilización, reciclado y valorización de los residuos.
- Promover campañas de sensibilización sobre la minimización de residuos.
- Tratamiento y gestión específica de los residuos peligrosos.

Dentro del compromiso de transparencia informativa con sus Grupos de interés, Iberdrola incorpora información adicional relativa a su parque de generación nuclear (*Plan general de residuos radiactivos*, Enresa⁷⁴). A los residuos radiactivos generados se les aplican los procesos de reducción, reutilización, segregación, reciclaje y valorización en la gestión segura de los mismos.

⁷⁴ Enresa: Empresa nacional de residuos radioactivos, S.A.

Las centrales nucleares de Iberdrola están incluidas en el *Programa de vigilancia radiológica ambiental* del Consejo de Seguridad Nuclear de España, 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 nacional⁷⁵.

306-1 Vertido total de aguas, según su calidad y destino

Las centrales de generación térmica 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 y un control de la temperatura.
- 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 al medio receptor, bajo un control continuo de diferentes parámetros (temperatura, turbidez, conductividad, etc.). Una entidad acreditada realiza análisis de estos vertidos y se informa a la Administración periódicamente.

Los datos relativos al vertido de agua al medio son:

Agua total descargada (hm ³)	2017	2016
Mar	1.289	1.171
Ríos	249	274
Lagos y embalses	360	326
Agua municipal	6	5
Total	1.904	1.776

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 o al cliente para su tratamiento. 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. Para más información consultar en la sección [Uso del agua](#) de la página web corporativa.

306-2 Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento

Dentro de la actividad del grupo Iberdrola se diferencian dos tipos de residuos:

- Los originados durante el proceso de producción de energía.
- Los generados en las instalaciones y oficinas.

⁷⁵ Para ampliar información puede consultarse el informe técnico del Consejo de Seguridad Nuclear "Programas de vigilancia radiológica ambiental. Resultados 2014" disponible en www.csn.es.

Las diferentes áreas y negocios 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.

Residuos del proceso de producción

1. Cenizas y escorias

En el proceso de generación en centrales térmicas de carbón, unos de los residuos más característicos son las cenizas volantes y las escorias. En la siguiente tabla se muestra la producción y reutilización de las mismas:

Evolución de la producción y reutilización de cenizas de centrales térmicas de Iberdrola	2017	2016
Cenizas producidas (t)	174.523	256.399
Cenizas reutilizadas (t)	76.034	87.260
Porcentaje reutilizado sobre el producto (%)	44	34

Las cenizas reutilizadas, se destinaron a la producción de cemento, como relleno en obras de infraestructuras, y para producir compost.

2. Residuos nucleares

Los residuos radiactivos de baja-baja y baja-media actividad generados durante el año 2017 se presentan en la siguiente tabla:

Residuos peligrosos generados en centrales nucleares	Producción Neta (MWh)	Residuos baja-baja actividad		Residuos baja-media actividad	
		Producidos (m³)	Producidos (m³/MWh)	Producidos (m³)	Producidos (m³/MWh)
Central nuclear de Cofrentes	7.064	14,4	0,002	104	0,015
Centrales nucleares participadas	16.185	32,47	0,016	162,01	0,078

En cuanto a los residuos de alta actividad, se han generado 303 elementos de combustible gastado durante el año 2017.

Otros residuos

1. Residuos peligrosos

Los residuos peligrosos generados, 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 (t)	2017	2016
Producidos	9.193	10.579
Depositados y/o incinerados	3.023	2.148
Recuperados, reciclados, reutilizados	7.288	7.353

2. Residuos no peligrosos

Generación de residuos no peligrosos (t)	2017	2016
Producidos ⁷⁶	1.053.671	978.845
Depositados y/o incinerados	543.254	443.752
Recuperados, reciclados, reutilizados	449.920	470.832

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.

Con el fin de promover la reutilización de los residuos, Iberdrola lleva varios años trabajando en la optimización de la gestión y revalorización de los mismos, poniéndolos a la venta a empresas que tras su transformación los vuelven a poner en el mercado. Derivado de este ejercicio, durante 2017 se ha producido un ingreso de 2.449.758 €, procedente de la venta de residuos no peligrosos.

306-3 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, 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 2017, se han realizado 505 actuaciones preventivas para evitar y mitigar el impacto de posibles derrames. Entre ellas, se incluye la construcción de 34 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 derrames registrados en el grupo Iberdrola durante 2017, 23 incidentes han sido significativos⁷⁷, suponiendo un volumen derramado de 10 m³ de líquido dieléctrico. 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. 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.

306-4 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.

⁷⁶ El valor total de los residuos producidos, incluye también el valor total de residuos gestionados.

⁷⁷ 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.

306-5 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 2017 han estado dentro de los límites indicados en la correspondiente autorización ambiental integrada de cada instalación, no detectándose ninguna circunstancia anómala 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, 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 contenido 304-3).
- Se ha redireccionado la descarga de la Central Altamira III y IV en México sobre el estero Garrapatas, permitiéndole recuperar su salinidad y por tanto las características específicas de este hábitat y las especies de fauna y flora adaptadas a él. El mencionado estero estaba perdiendo su carácter salobre por el bloqueo de la entrada de agua de mar tras la construcción de un gaseoducto, con la consecuente desalinización del ecosistema.

GRI 307 Cumplimiento ambiental

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

(De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org)



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, alcanzando el 80 % de la producción del grupo. Los sistemas de gestión ambiental certificados identifican los requisitos legales de aplicación a las actividades que desarrolla el grupo y establecen una evaluación de su cumplimiento para el aseguramiento del mismo. A continuación en el contenido 307-1 se presenta información sobre procedimientos legales de carácter ambiental abiertos hacia sociedades gestionadas directamente por Iberdrola.

307-1 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental

Durante 2017 los incidentes relacionados con el medio ambiente han supuesto las siguientes multas y sanciones monetarias:

Multas impuestas relacionadas con el medio ambiente (€)	2017	2016
Importe total de las multas impuestas	3.881.246	2.375.559

Del importe total de las multas impuestas en el ejercicio, 2.197.588 euros lo han sido en España, 1.582.142 euros en Brasil y 50.508 euros en Estados Unidos. En España, son significativos los correspondientes a expedientes sancionadores por electrocución, lesiones y muerte de aves y en Brasil, debidas al incumplimiento de condicionantes ambientales, afectación de la ictiofauna y podas irregulares.

Sanciones no monetarias, procedimientos sancionadores y arbitrajes (n.º)	2017	2016
Sanciones no monetarias	14	2
Procedimientos sancionadores	57	86
Casos a través de mecanismos de arbitraje o similares	0	9

GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores

Enfoque de gestión

308-1 Porcentaje de nuevos proveedores evaluados siguiendo criterios ambientales

308-2 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 contenido 102-9 “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.

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 en la *Política de compras*, el *Código ético del proveedor* y las cláusulas específicas sobre medio ambiente 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.

Alineamiento en Compras y en la Gestión de Proveedores con el respeto al medioambiente y la sostenibilidad

Mecanismos Internos en Compras		Mecanismos Externos con Proveedores	
Política de compras	Recoge principios relativos en materia de medioambiente exigibles al proveedor y a la gestión responsable sostenible en la cadena de suministro del Grupo Iberdrola.	Código ético del proveedor	Incorpora principios en materia medioambiental. Debe ser aceptado por los proveedores del grupo y se anexa a los pedidos y contratos.
Registro y clasificación proveedores	Disponer de certificación medioambiental se pondera en valoración global del proveedor. Se debe aceptar política medioambiental de Iberdrola.	T&C específicas	Clausulado medioambiental que debe cumplir el proveedor durante la vigencia del contrato.
Proceso de licitación	En fase de ITEO (evaluación de ofertas) y en la PA (propuesta de adjudicación) se recoge la evaluación medioambiental del proveedor para la contratación que pretende realizarse.	Campañas de tracción	Como empresa tractora, impulsamos proactivamente las certificaciones medioambientales de los proveedores apoyándoles en la búsqueda de la excelencia y generar efecto multiplicador.
Objetivos anuales de mejora	Aspecto innovador: establecidos objetivos anuales de mejora al equipo de Compras ligados a la retribución variable directamente relacionados con la mejora ambiental de proveedores.	Medición Huella de Carbono	Campaña anual de medición de gases de efecto invernadero en proveedores: en 2017 más de 1.000 proveedores del grupo, en España, Reino Unido, Brasil, México y Estados Unidos.
Sistema Global Ambiental	La Dirección de Compras es parte del Comité del Sistema Global Ambiental de Iberdrola: seguimiento de las directrices ambientales, objetivos establecidos e indicadores asociados. Auditorías.	Scoring RSC	Incluye aspectos medioambientales. Evaluar a proveedores en materia de RSC, cuantificando su posición relativa en función de la gestión que realizan en esta materia.
Reporting	Infografía <i>Contribución a la sostenibilidad</i> e <i>Informe Anual de Compras y Gestión de Proveedores</i> publicados en web corporativa.	Premio al Proveedor del Año	Categoría Medioambiente: promoviendo de esta manera la responsabilidad medioambiental de proveedores y reconociendo públicamente a aquellos que destacan en esta área.

Las condiciones de contratación del grupo exigen determinados requisitos ambientales y, además, la compañía realiza de forma continua diferentes acciones de tracción e información. A cierre de 2017, las compras a proveedores con un sistema de gestión ambiental certificado han supuesto el 79,5 % del importe en el caso de proveedores de suministros generales.

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. En el caso de proveedores de combustible, aquellos con un Sistema de gestión ambiental representan el 92 % de los evaluados.

El 100 % de los proveedores de suministros generales (nuevos y existentes) y los relevantes de combustible, son evaluados de acuerdo a criterios medioambientales y de sostenibilidad.

Los principales riesgos ambientales se consideran gestionados a través de los sistemas de gestión vigentes y las auditorías periódicas realizadas.

No se ha detectado ningún proveedor con un impacto ambiental negativo significativo. Además, Iberdrola no cuenta con proveedores relevantes ubicados en áreas con estrés hídrico.

C. Dimensión social

Índice del capítulo

Los temas que se analizan e informan en este capítulo son los siguientes:

Enfoque de gestión de la Dimensión social

A. Temas de los Estándares GRI

GRI 401 Empleo

Enfoque de gestión y contenidos 401-1, 401-2 y 401-3

Información adicional requerida por el *Suplemento sectorial* de GRI:

- Programas y procesos para garantizar la disponibilidad de una plantilla cualificada
- Políticas y requisitos en relación con la seguridad e higiene
- Indicadores EU15, EU17 y EU18

GRI 402 Relaciones entre los trabajadores y la dirección

Enfoque de gestión y contenido 402-1

GRI 403 Seguridad y salud ocupacional

Enfoque de gestión y contenidos 403-1, 403-2, 403-3 y 403-4

Información adicional requerida por el *Suplemento sectorial* de GRI

GRI 404 Formación y educación

Enfoque de gestión y contenidos 404-1, 404-2 y 404-3

GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades

Enfoque de gestión y contenido 405-1 y 405-2

GRI 406 No discriminación

Enfoque de gestión y contenido 406-1

GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva

Enfoque de gestión y contenido 407-1

Información adicional requerida por el *Suplemento sectorial* de GRI

GRI 408 Trabajo infantil

Enfoque de gestión y contenido 408-1

GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio

Enfoque de gestión y contenido 409-1

GRI 410 Prácticas de seguridad

Enfoque de gestión y contenido 410-1

GRI 411 Derechos de los pueblos indígenas

Enfoque de gestión y contenido 411-1

GRI 412 Evaluación de impacto en derechos humanos

Enfoque de gestión y contenidos 412-1, 412-2 y 412-3

GRI 413 Comunidades locales

Enfoque de gestión y contenidos 413-1 y 413-2

Información adicional requerida por el *Suplemento sectorial* de GRI:

- Intervención de las partes interesadas en el proceso de toma de decisiones
- Gestión de los desplazamientos de la población, incluyendo contenido EU22

GRI 414 Evaluación social de los proveedores

Enfoque de gestión y contenidos 414-1 y 414-2

GRI 415 Políticas públicas

Enfoque de gestión y contenido 415-1

GRI 416 Salud y seguridad del cliente

Enfoque de gestión y contenidos 416-1 y 416-2

Información adicional requerida por el *Suplemento sectorial* de GRI:

- Campos electromagnéticos

- Contenido EU25

GRI 417 Marketing y etiquetado

Enfoque de gestión y contenidos 417-1, 417-2 y 417-3

GRI 418 Privacidad del cliente

Enfoque de gestión y contenido 418-1

GRI 419 Cumplimiento socioeconómico

Enfoque de gestión y contenido 419-1

B. Temas específicos del Suplemento sectorial del sector eléctrico

Planificación y respuesta ante desastres y emergencias

Enfoque de gestión (no existen indicadores asociados)

Acceso a la electricidad

Enfoque de gestión y contenidos EU26, EU27, EU28, EU29 y EU30

Acceso a una información adecuada

Enfoque de gestión (no existen contenidos asociados)

C. Temas específicos del grupo Iberdrola

Iberdrola y el Pacto Mundial

Enfoque de gestión

Contribución de Iberdrola a la comunidad

Enfoque de gestión

Iberdrola, impulsora del deporte femenino

Enfoque de gestión

Alcance de la información

El perímetro de información utilizado en este capítulo está definido en el contenido 102-45 del presente informe.

Enfoque de gestión específico de la Dimensión social

El presente enfoque de gestión cubre todos los “Temas” de los Estándares GRI y del Suplemento sectorial para el sector eléctrico, referidos en el índice anterior del presente capítulo, en el ámbito de las relaciones laborales, de la protección de los derechos humanos, la cadena de suministro, las relaciones con los clientes y con la sociedad en general. En la gestión de estas materias, Iberdrola actúa de acuerdo a los principios descritos en este apartado y al “Enfoque de gestión general” del presente informe.

Iberdrola establece vínculos firmes y permanentes con sus Grupos de interés, tomando en consideración las necesidades y expectativas de su equipo humano, de los accionistas y la comunidad financiera, los organismos reguladores, los clientes, los proveedores, los medios de comunicación, la sociedad en general y el medio ambiente. El desarrollo de esquemas de relación de la compañía 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 el capítulo 5 “Participación de los Grupos de interés” del presente informe.

Dentro del compromiso explícito de la compañía con la creación de valor sostenible para la sociedad y la maximización del dividendo social, Iberdrola, siempre con una visión a largo plazo, incide en el desarrollo económico local, generando empleo y riqueza en todas las comunidades donde está presente, a través del diseño y elaboración de programas específicos dirigidos a fomentar la educación, el arte y la cultura, la investigación, el cuidado del medio ambiente, la protección de colectivos vulnerables, etc.

Las políticas definidas para la gestión de los recursos humanos integran 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 materia de empleo: la preservación de las garantías laborales y la relación estable con los trabajadores; el fortalecimiento de los aspectos de seguridad y salud en el trabajo y formación; la protección de la diversidad y de la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo; el impulso del desarrollo profesional; y la promoción entre su plantilla de comportamientos y actitudes acordes con los principios que se describen en el apartado “Ética e integridad” de este mismo informe.

En relación al compromiso de Iberdrola con la defensa de los derechos humanos, el objetivo principal es incorporar su gestión en las operaciones del grupo, formando así parte integral de los procedimientos operativos. Este enfoque está recogido en la Política de respeto de los derechos humanos aprobada por el Consejo de Administración en febrero de 2015 y revisada en febrero de 2017. A tal fin, la compañía se ha dotado de un conjunto de herramientas que promueven la protección y el respeto de los mismos, mitigando el riesgo de conculcación. Las prácticas de la compañía están alineadas con los *Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”*, los principios del *Pacto mundial de Naciones Unidas*, las *Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales*, la *Política social de la Organización Internacional del Trabajo* y la *Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social*.

Cabe destacar que Iberdrola ha diseñado un *Modelo de gestión de los derechos humanos*, con el fin de promover una cultura de respeto de los mismos y la sensibilización en la materia de todos los profesionales y, en especial, de aquellos que desarrollan su actividad en países en los que el riesgo de conculcación de estos derechos puede ser superior por existir una legislación laxa en la materia. En el modelo se han planificado actividades y objetivos medibles a alcanzar por toda la organización y este ha sido aprobado tanto por el Comité Operativo como por el Comité de Reputación y Responsabilidad Social.

La compañía también cuenta con otras herramientas aprobadas por el Consejo, como son el Código ético, que regula el comportamiento de todos los profesionales, estableciendo medidas de control, así como medidas disciplinarias en caso de incumplimiento; y el Código ético del proveedor que

impulsa el cumplimiento de la normativa vigente en materia ética, laboral, medio ambiental y de seguridad y salud, el cual debe ser aceptado expresamente por todos los proveedores y se anexa a los correspondientes contratos.

Con relación a sus clientes, Iberdrola opera con una estructura organizativa en la que el Negocio de Redes gestiona las actividades de transporte, distribución y comercialización regulada de energía y cualquier otra actividad de naturaleza regulada que el grupo lleve a cabo en España, Reino Unido, Estados Unidos y Brasil; y el Negocio de Generación y Clientes que gestiona las actividades no reguladas en España, Portugal, Reino Unido, México y Europa continental. El Negocio de Renovables por su parte, gestiona contratos de compraventa de energía a largo plazo (PPA) con grandes empresas en Estados Unidos y México.

Iberdrola pone a disposición de sus clientes en los mercados minoristas principalmente dos productos: la electricidad y el gas natural, tratando de garantizar un suministro competitivo, la excelencia operativa y del servicio, la mejora continua de la eficiencia en las operaciones, junto a la seguridad y el respeto al medio ambiente. Si bien el grupo Iberdrola realiza otras actividades, 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.

Las empresas distribuidoras del grupo atienden, en conjunto, a 34,37 millones de puntos de suministro de energía, de los cuales 30,33 corresponden a energía eléctrica y 4,04 de suministro de gas. En el presente informe, en el indicador EU3, se detalla esta información por tipo de usuarios.

Mecanismos de reclamación por impacto social

Según establecen los Estatutos de Iberdrola, la web corporativa (www.iberdrola.com) constituye un cauce permanente de comunicación al servicio de la Política de relaciones con los Grupos de interés. Por esta razón, la web contiene los principales canales para la atención de las posibles reclamaciones, según se señala a continuación:

- Desde la página de inicio se puede acceder directamente a las webs dedicadas a los clientes y a las redes de distribución de los países en los que Iberdrola desarrolla su actividad, así como a las de las fundaciones y a las de las principales sociedades del grupo. También, en la página de inicio existe un enlace destacado a la sección “Contacta” en la que, de forma ordenada y accesible, aparecen:
 - Las direcciones de las oficinas del grupo Iberdrola en los diferentes países.
 - Los canales de contacto específicos (Comunicación Corporativa, Oficina de Relación con Inversores, Oficina del Accionista, Medio Ambiente, Centro de Atención al Proveedor, Canal de Empleo, Responsabilidad Social...).
 - Los servicios de atención al cliente en los diferentes países.
 - Buzones temáticos de consultas.
- En la sección de Gobierno Corporativo de la web figura la estructura societaria del grupo, con los enlaces correspondientes a todas las sociedades.

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 anteriormente, gestionados en los distintos países, negocios y áreas corporativas, para poder realizar sus reclamaciones y sugerencias, que son 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 proveedores y el canal de comunicación con la Comisión de Auditoría y de Supervisión del Riesgo, mediante los cuales empleados, accionistas y proveedores pueden canalizar denuncias, consultas o reclamaciones con las garantías de resolución y de confidencialidad que estos mecanismos requieren para ser efectivos.

Las reclamaciones judiciales de las que Iberdrola tiene constancia se recogen en los contenidos 307-1 y 419-1 del presente informe.

Asimismo, el contenido 406-1 recoge los incidentes relacionados con la discriminación en el ámbito laboral en el ejercicio 2017.

Por otro lado, 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.

Por último, en Estados Unidos en 2016 se habían presentado dos denuncias ante la Comisión de Derechos Humanos de Maine (MHRC), alegando discriminación por la imposición del pago de una tarifa de exclusión voluntaria al uso de los nuevos contadores inteligentes, al haber sido motivado el rechazo por razones de salud. Ambas denuncias fueron resueltas en 2017 a favor de la compañía.

La compañía no tiene constancia de reclamaciones judiciales adicionales a las anteriores que pudieran tener un impacto social específico.

A. Temas de los Estándares GRI

GRI 401 Empleo

GRI 402 Relación trabajador-empresa

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

[De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org]



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 estos ámbitos.

Convenios colectivos

Para enmarcar adecuadamente las relaciones laborales, las empresas del grupo Iberdrola disponen de convenios colectivos o acuerdos equivalentes específicos para regular los aspectos relacionados con la gestión de personas.

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 se encuentran fuera del convenio los directivos). Por estos motivos, en la práctica no se alcanza el 100 % de cobertura, como se indica en el cuadro siguiente:

Empleados cubiertos por un convenio colectivo	2017	2016
Número de empleados	26.643	27.010
Porcentaje de empleados	77,78	79,25

En las empresas del grupo hay dos convenios colectivos en vigor en España, cuatro en Reino Unido, once en Estados Unidos, once en Brasil y tres en México. La información por área geográfica se encuentra disponible en el Anexo 3 Información complementaria.

Estos convenios o acuerdos disponen 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, *The Open Items Forum, Update Meetings, Business Committees, Strategic Safety Panels*, y el *Joint Union Management Partnership Committee* en Estados Unidos, o el *Comité de Segurança* en Brasil, que sirven para regular los aspectos laborales, de seguridad y salud, pensiones, consultar con los empleados y con la representación social de la empresa cuestiones sobre la compañía, además de 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 del grupo Iberdrola forman parte del conjunto de herramientas de recursos humanos que contribuyen al desarrollo del talento, transmitiendo y fortaleciendo la cultura del grupo y ofreciendo oportunidades de crecimiento profesional en un entorno internacional que atraigan, motiven y retengan a los profesionales que garantizarán la sostenibilidad del negocio. Destaca, durante 2017, la puesta en marcha de la iniciativa *Job Swap Opportunity Program* que tiene como objetivo facilitar oportunidades de desarrollo para los profesionales del grupo, permitiendo que se enfrenten a nuevos retos profesionales y responsabilidades y, en consecuencia, incrementando su visión global y conocimiento del negocio, así como generando perfiles más versátiles y potenciando la movilidad y el *networking*. A través de este programa, dos empleados tienen la posibilidad de intercambiar sus posiciones de manera temporal por un período de entre 9-12 meses, ya sean dentro de una misma organización, dentro del mismo negocio, entre negocio y área corporativa o entre diferentes países. A lo largo de 2017, han participado en esta iniciativa 15 empleados a nivel global.

Durante el ejercicio, 330 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 27.000 trabajadores pueden acceder y solicitar las vacantes internas acordes a su perfil.

Bajo las premisas de homogeneización del modelo de Recursos Humanos, el equipo directivo de Iberdrola y sus empresas filiales a cierre del 2017 asciende a 840 personas con un índice de rotación voluntaria del 2,02 %.

Procedimientos de reclamación 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 2017 las empresas del grupo han recibido 253 reclamaciones sobre prácticas laborales⁷⁸, de las cuales 13 se han resuelto en el mismo periodo. Adicionalmente, se han resuelto otras 247 reclamaciones pendientes de ejercicios anteriores.

Programas y procesos para garantizar la disponibilidad de una plantilla cualificada

Iberdrola precisa disponer de una plantilla cualificada adaptada a las necesidades específicas del sector eléctrico, sector en el que centra sus operaciones, 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 contenidos 404-2 y 404-3 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.

401-1 Nuevas contrataciones y rotación media de empleados

En Iberdrola, la gestión del talento es un factor clave para asegurar el éxito de la organización. Es por ello que, con el objetivo de atraer y seleccionar profesionales con las competencias, conocimientos y habilidades alineados con los valores y necesidades actuales y futuras de la compañía, trabaja en varias fases críticas: atracción del talento, reclutamiento y selección, así como acogida e integración de nuevos profesionales.

Como compañía global dispone de políticas específicas, aprobadas por el Consejo de Administración, que regulan la actividad de selección (como la *Política de reclutamiento y selección* y *Política de igualdad de oportunidades y conciliación*), así como de un proceso marco de reclutamiento y selección de aplicación a nivel global. Y, adicionalmente, se apoya en prácticas locales para asegurar que se atrae y selecciona al mejor talento en línea con actuaciones propias de cada geografía y legislación específica.

Entre las actuaciones que Iberdrola está desarrollando actualmente para asegurar que dispone del mejor y más diverso pool de talento en sus diferentes geografías, destacan las siguientes:

- Acciones para promover la formación en áreas STEM (*Science, Technology, Engineering and Mathematics*) entre jóvenes y adolescentes, así como entre mujeres para equiparar la presencia de ambos géneros en el sector (por ejemplo, asistencia a colegios, institutos o celebración de eventos para dar a conocer el sector y la actividad de la compañía).
- Acuerdos con universidades de prestigio a nivel global y local como son:
 - Universidad Pontificia de Comillas
 - Universidad de Salamanca

⁷⁸ Las reclamaciones recibidas corresponden a España, Reino Unido, Estados Unidos, Brasil y México. En el resto de países en los que opera el grupo no se han recibido reclamaciones de esta índole. En España, Reino Unido, Brasil y México 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.

- Massachusetts Institute of Technology
 - Universidad de Strathclyde
 - Tecnológico de Monterrey
- Asistencia a foros de empleo y realización de reuniones con estudiantes para el acercamiento a nuestra compañía, así como para apoyar su capacidad innovadora. En total, se ha asistido a 107 actividades en diferentes universidades de prestigio de todos los países donde Iberdrola tiene presencia.
 - Programas de prácticas en la compañía dirigidos a estudiantes de Formación Profesional, así como universitarios, con el objetivo de completar su educación en el entorno profesional. En total, 526 estudiantes de Formación Profesional y 955 universitarios en todo el mundo, han tenido la oportunidad de realizar sus prácticas en Iberdrola España, ScottishPower, Avangrid, Neoenergía e Iberdrola México.
 - Programas internacionales de becas para estudios máster, con lo que obtienen apoyo económico para completar sus estudios. En 2017, las Fundaciones de Iberdrola han otorgado 91 becas para estudios Máster, invirtiendo 3.747.000 €, donde estudiantes de Brasil, España, México, Reino Unido y Estados Unidos han tenido la oportunidad de estudiar en España, Reino Unido y Estados Unidos.
 - Programas de *mentoring* para estudiantes universitarios, con los que pueden no sólo desarrollar capacidades y habilidades relevantes para el ámbito profesional, sino también trabajar sobre sus objetivos de carrera. Concretamente, un total de 18 personas han sido becadas por la fundación en España y han pasado por un programa de *mentoring*. Todos ellos estaban realizando prácticas en diferentes oficinas de Iberdrola España.
 - Programas de incorporación de profesionales junior. En 2017 se ha puesto en marcha un proyecto a nivel mundial, donde se han incorporado 45 recién graduados a las diferentes áreas de la compañía en México, España, Reino Unido y Estados Unidos, con un programa de desarrollo específico para cada uno de ellos.
 - Definición del programa global de acogida e integración, que permita compartir prácticas locales al mismo tiempo que definir líneas de actuación comunes en las diferentes geografías, con el objetivo de proporcionar conocimientos comunes sobre la compañía, al mismo tiempo que facilitar su integración en sus sociedades y puestos de trabajo.

Nuevas contrataciones	2017		2016	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Por edad, en número				
Hasta 30 años	1.012	295	962	281
Entre 31 y 50 años	1.353	318	771	290
Mayor de 50 años	189	43	108	22
Por edad⁷⁹, en %				
Hasta 30 años	26,39	27,09	24,90	25,66
Entre 31 y 50 años	9,65	6,50	5,68	5,83
Mayor de 50 años	2,26	2,10	1,27	1,06
Total en número	2.554	656	1.841	593
Total⁷⁹ en %	9,74	8,17	7,10	7,27

79 Sobre plantilla de ese grupo a cierre de año.

Personal que sale de la empresa	2017		2016	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Por edad, en número				
Hasta 30 años	242	113	254	106
Entre 31 y 50 años	638	288	614	242
Mayor de 50 años	1.072	336	1.063	216
Por edad⁸⁰, en %				
Hasta 30 años	6,31	10,38	6,58	9,68
Entre 31 y 50 años	4,55	5,88	4,53	4,86
Mayor de 50 años	12,80	16,45	12,50	10,36
Por antigüedad, en número				
Hasta 10 años	810	308	766	293
Entre 11 y 20 años	222	167	245	98
Mayor de 20 años	920	262	920	173
Por antigüedad⁸⁰, en %				
Hasta 10 años	6,18	7,18	6,12	7,37
Entre 11 y 20 años	3,93	4,16	3,92	4,11
Mayor de 20 años	12,32	10,90	11,20	9,64
Total en número	1.952	737	1.931	564
Total⁸⁰ en %	7,44	9,18	7,45	6,91

La información por área geográfica se encuentra en el Anexo 3 Información complementaria.

401-2 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 VII Convenio colectivo en España, ScottishPower, Avangrid, Neoenergía e Iberdrola México, que suponen un 99 % de la plantilla, 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 el Anexo 3 Información complementaria.

80 Sobre plantilla de ese grupo a cierre de año.

401-3 Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo

Bajas y reincorporaciones por maternidad/paternidad	2017		2016	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad	26.229	8.026	25.925	8.157
Número de empleados que han disfrutado del derecho a baja por maternidad/paternidad	345	440	434	463
Número de empleados que han regresado al trabajo tras el permiso parental	363	349	N/D	N/D
Número de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo ⁸¹	328	411	N/D	N/D
Tasa de regreso al trabajo	105,22	79,32	N/D	N/D

402-1 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 las empresas del grupo. 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, sindicatos, etc.

- En España, los cambios organizativos se encuentran regulados tanto por el *Estatuto de los trabajadores* como por los convenios colectivos, contemplando como norma general un periodo mínimo de 15 días.
- En Reino Unido, cuando ocurre un evento significativo, se notifica a los interesados con un periodo desde 4 semanas hasta 12, regulado tanto por la legislación como por los convenios colectivos.
- En Estados Unidos, los cambios organizativos se rigen tanto por los convenios colectivos como por la legislación laboral. Cuando ocurren estos cambios o eventos significativos que pueden afectar a los empleados, los líderes sindicales reciben una notificación previa.
- En Brasil, los cambios organizativos en Elektro se regulan en el Convenio colectivo, donde se orienta sobre cómo deben ocurrir estos cambios, siempre comunicándolo con antelación a las instituciones sindicales.
- En México las operaciones importantes se reflejan en los convenios colectivos y se notifican con una antelación media de dos a tres meses.

81 No se incluye la información de Avangrid.

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 (%)	
	2017	2016	2017	2016
Perímetro del informe	16,21	12,04	27,60	25,30

La información por categoría profesional y región se encuentra en el Anexo 3 Información complementaria.

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 contenido 102-9 “Descripción de la cadena de suministro” 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 [bases de contratación del grupo](#), 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, con un total de 12.533.391,7 días trabajados, 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 y por considerarse estos temas como materiales. Por tanto, en el presente documento no se incluye toda la información sobre el personal subcontratado requerida por los GRI Standards en los contenidos 102-8 y 102-41.

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 las [bases de contratación del grupo](#). 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.

GRI 403 Seguridad y salud en el trabajo

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

(De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org)



Enfoque de gestión

Políticas y compromisos

La *Política de seguridad y salud laboral*, aprobada por el Consejo de Administración, 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, además de la citada política, de un Sistema global de seguridad y salud laboral, 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 de seguridad y salud laboral 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 parte del principio de que los contratistas del grupo son sus colaboradores e Iberdrola les hace partícipes de su cultura preventiva.

Alineadas 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 estos 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.

Certificaciones

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, Brasil⁸², México, Portugal, Grecia, Hungría y Rumania, disponen de la certificación OHSAS 18001.
- En Estados Unidos, los Negocios de Redes en los estados de Maine y Nueva York han conseguido la certificación OHSAS 18001; las operaciones en los estados de Connecticut y Massachusetts esperan incluirse en la certificación en 2018. El Negocio de Renovables realizó con éxito la fase 1 de certificación OHSAS 18001 en 2017 y se espera completar la certificación en 2018. 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.

82 Neoenergía 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 filial brasileña Elektro ha obtenido la certificación OHSAS 18001 para más del 50 % de sus empleados. La certificación para Termopernanbuco y la central hidroeléctrica de Teles Pires está prevista para principios del 2018. Hay un plan de certificación de las empresas que todavía no lo están para el año 2019.

Objetivos

Para el ejercicio 2017, a nivel de grupo se han establecido objetivos en materia de seguridad y salud basados en la mejora de los ratios de accidentalidad tanto de personal propio como de contrata, 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.

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, en la mayoría de los países.

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, 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 (cuando aplica), 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 el apartado de las [bases de contratación del grupo](#) de la web, especifican los requisitos que se exigen a las firmas que deseen participar en un proceso de adjudicación. 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 las condiciones de contratación 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.

403-1 Empleados representados en comités formales de seguridad y salud conjuntos (dirección-empleados)

España

En España, las empresas firmantes del VII Convenio colectivo cuentan con un Comité Central que coordina las actividades de los treinta y siete comités locales de seguridad y salud a los que están asignados todos los centros de trabajo y unidades administrativas. En estos comités se realizan periódicamente consultas con los representantes de los trabajadores sobre todos los asuntos relacionados con la seguridad y salud que afectan a los mismos.

Reino Unido

En ScottishPower, el Comité de Gobierno de Seguridad y Salud es responsable de la estrategia general y de las líneas directrices y gobierno en esta materia. Está constituido por miembros del equipo directivo y por el director en seguridad y salud laboral. Tiene como soporte a los Consejos de Seguridad y Salud, que se reúnen cada seis meses y están formados por representantes de los trabajadores electos de todos los negocios, sindicatos y directores de seguridad y salud laboral.

Estados Unidos

En Avangrid, en el Negocio de Redes 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 también están involucrados a través de su participación en los comités y reuniones de seguridad regulares. Por su parte, en el Negocio de Renovables, se mantienen reuniones periódicas de los comités ejecutivos 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.

Brasil

En Neoenergía existe un Comité de Seguridad para cada compañía distribuidora en el Negocio de Redes. También existen comités de seguridad y salud en los negocios de Generación y Renovables del grupo, constituidos por miembros del equipo directivo, responsables y especialistas en seguridad y salud laboral de los negocios. Estos comités remiten a un Comité Central constituido por el equipo directivo del grupo para acompañar acciones estratégicas de seguridad y salud.

México

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.

Personal propio representado en comités de seguridad y salud (%)	2017	2016
Perímetro del informe	97,14	93,61

En contratas, en España y Estados Unidos el 46 % del personal está representado en comités de seguridad y salud de las contratas. En los próximos años se ampliará este análisis a Reino Unido, Brasil, México y Otros países.

La información por área geográfica se encuentra en el Anexo 3 Información complementaria.

403-2 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 ⁸³	2017	2016
Número de accidentes	455	472
Hombres	376	407
Mujeres	79	65
Con fallecimiento	0	0
Hombres	0	0
Mujeres	0	0
Con baja	104	108
Hombres	101	96
Mujeres	3	12
Sin baja	341	364
Hombres	265	311
Mujeres	76	53
Número de fallecimientos	0	0
Hombres	0	0
Mujeres	0	0
Número de días perdidos	4.374	2.877
Hombres	4.318	2.534
Mujeres	56	343
Ratio accidentados con baja (IR)	0,36	0,36
Hombres	0,45	0,42
Mujeres	0,05	0,17
Ratio enfermedades profesionales (ODR)	0,02	0,01
Hombres	0,03	0,00
Mujeres	0,00	0,03
Ratio de días perdidos (LDR)	14,96	9,66
Hombres	19,01	12,70
Mujeres	0,86	40,33

83 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 naturales perdidos por accidente, a partir del primer día de la baja/horas trabajadas)*200.000
- Ratio de absentismo (AR) = (días laborales perdidos por absentismo, a partir del primer día de la baja/días trabajados)*200.000

Absentismo en el personal propio⁸³	2017	2016
Número de bajas del año	11.447	15.734
Hombres	7.420	10.217
Mujeres	4.027	5.517
Número de jornadas perdidas	189.025	199.665
Hombres	125.955	130.461
Mujeres	63.070	69.204
Número de personas equivalentes	517,88	547,03
Hombres	345,09	357,43
Mujeres	172,79	189,60
Ratio de absentismo (AR)	5.171,71	5.508,74

Además de los indicadores mencionados, en España se consideran relevantes el índice de frecuencia, el índice de gravedad y el índice de incidencia. En el Anexo 3 Información complementaria se facilita la información por área geográfica y la de estos índices en España.

La accidentalidad y el absentismo del personal subcontratado se indican en el cuadro siguiente:

Accidentalidad y absentismo en el personal de contratistas	2017	2016
Número de accidentes	631	438
Hombres	614	N/D
Mujeres	17	N/D
Con fallecimiento	13	4
Hombres	13	N/D
Mujeres	0	N/D
Con baja	309	268
Hombres	307	N/D
Mujeres	2	N/D
Sin baja	309	166⁸⁴
Hombres	294	N/D
Mujeres	15	N/D
Número de fallecimientos	13	4
Hombres	13	N/D
Mujeres	0	N/D
Número de días perdidos	11.927	10.194
Ratio accidentados con baja (IR)	0,643	0,543

A pesar de la reducción gradual del número de accidentes de contratistas lograda hasta 2016, en el ejercicio 2017 se registró un incremento inusual de los accidentes con fallecimiento de personal de contrata (principalmente en Brasil donde ocurrieron 10 fallecimientos en contratistas de Neoenergía, compañía recién integrada en el grupo). La compañía ha establecido un plan de acción para reducir los mismos con acciones a corto, medio y largo plazo. Estas medidas incluyen mejoras en la calificación y seguimiento del desempeño de contratistas, formación, procesos operativos, y en algunos casos, la contratación en plantilla propia con el propósito de mejorar el control sobre la ejecución de tareas clave. Este plan está ya dando sus primeros resultados en forma de reducción de accidentalidad.

⁸⁴ No contiene información de Neoenergía.

La gestión de la seguridad y la salud se organiza siguiendo las pautas establecidas en la norma OHSAS 18001, tal y como se menciona en el enfoque de gestión del presente apartado, asegurando que, en todas las operaciones, el grupo dispone de mecanismos de seguimiento y evaluación que van más allá de las exigencias legales.

403-3 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.

403-4 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos

Todos los centros de trabajo y unidades administrativas de las empresas firmantes del VII Convenio colectivo en España están asignados a comités locales de seguridad y salud. En total existen treinta y siete, 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 2017, 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.

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. En las empresas de ScottishPower donde se reconocen formalmente a los sindicatos, los temas o acuerdos de salud y seguridad se especifican a través de la constitución general del Consejo Consultivo y de Negociación de la compañía. Este documento está acordado entre la empresa y los representantes sindicales. Dentro de este documento, una sección específica está dedicada a formar los términos de referencia para el Consejo de Seguridad y Salud, que se reúne cada seis meses.

En Avangrid, 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, seguridad y salud laboral y personal de campo.

Neoenergía 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. Las empresas que se han incorporado al dominio de Iberdrola, en las que no se encuentra implementado dicho sistema, han desarrollado un plan de certificación para 2019. La empresa también dispone de un *Comité de Segurança* 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 62 comités internos para la prevención de accidentes. Estos comités los forman 50 % de representantes de la empresa y 50 % de representantes de los trabajadores

En Iberdrola México los trabajadores sindicalizados cuentan con un contrato colectivo de trabajo en el cual se establecen asuntos de seguridad como EPIs, organización de seguridad, representación de los trabajadores, tratamiento de accidentes y enfermedades profesionales, aplicación de legislación en seguridad y salud, etc.

En otros países el Negocio de Renovables cuenta con sistemas de gestión de seguridad debidamente certificados en OHSAS 18.001:2007, hay comités con la participación de la empresa y trabajadores, donde se muestra lo acaecido en materia de seguridad y salud en el mes finalizado y se informa de las actividades destacables y de los planes de acción futuros.

GRI 404 Formación y educación

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

[De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org]



Enfoque de gestión

Políticas y compromisos

Iberdrola reconoce en su *Política de gestión del conocimiento* la importancia del capital intelectual 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.

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 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 2017 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones relevantes:

- Se ha consolidado el Campus Iberdrola como el centro de formación de referencia de la compañía en España. Estas instalaciones acogen acciones de formación y desarrollo en todas las áreas de conocimiento y para todos los colectivos de Iberdrola. En 2017, ha sido sede de numerosos cursos, programas de desarrollo y eventos corporativos y se ha comenzado la construcción de la segunda fase del proyecto.
- Se ha ampliado el catálogo de recursos de desarrollo, disponibles a nivel global, dentro del marco de los Planes de Desarrollo Personales (PDP), poniendo a disposición de los empleados nuevos cursos *online* disponibles en inglés y español. Adicionalmente, ha comenzado un nuevo ciclo del proceso de preparación de PDPs en España, Reino Unido, Estados Unidos, Brasil y México.
- Se han reforzado los recursos de desarrollo profesional dirigidos al colectivo de personas con potencial directivo.
- Fruto del trabajo global de revisión del *portfolio* de acciones de formación y desarrollo, se ha continuado trabajando en la definición del *Development Roadmap* donde se ha diseñado un programa global para aquellos profesionales en sus primeras etapas de gestión para reforzar las habilidades y competencias necesarias en la gestión de equipos. Este programa se implementará de manera local adaptado a las necesidades de cada país. En España se lanzó una edición piloto bajo el nombre DINAMO y con una estructura competencial modular. El resto de países, Reino Unido, Estados Unidos, Brasil y México, están trabajando en la revisión y diseño para adaptarlo al modelo global y se implantará a lo largo de 2018.
- Se ha continuado con el Programa de idiomas (Pangea), que combina las diferentes modalidades de los tres idiomas de la compañía (español, inglés y portugués) basándose en una nueva web accesible para todos los trabajadores de Iberdrola en España.
- Se ha lanzado un nuevo programa de desarrollo para un colectivo de profesionales junior recién incorporados a la compañía en España, Reino Unido, Estados Unidos y México. Con este programa se pretende no sólo facilitar su acogida e incorporación a la compañía, sino potenciar su desarrollo profesional. Está compuesto por acciones globales, entre las que se encuentra un programa de *Mentoring* en el que se les da la oportunidad de que sean tutorizados por directivos de la compañía de larga trayectoria, así como por acciones locales, que incluyen desde programas formativos compuestos por módulos de contenido técnico y competencial, programas de rotación, visitas a instalaciones y sedes de la compañía y asignación de un tutor técnico.
- A través de un proceso homogéneo global, se ha continuado con el proceso de evaluación de las capacidades de liderazgo e identificación del potencial de los empleados. Tras este primer análisis, se ha continuado con reuniones de desarrollo con empleados identificados con potencial de España, Estados Unidos, Reino Unido, Brasil y México. Gracias a esto se ha obtenido una información relevante a nivel individual y global que ha servido para diseñar un Programa global de desarrollo para los profesionales identificados con potencial directivo que se compone de: programas formativos globales y locales, participación en programas de *mentoring* como mentores o *mentees*, participación en programas de *coaching*, programas de movilidad interna, participación en proyectos singulares, así como participación en eventos con Alta Dirección, para incrementar su visibilidad. Como resultado de este programa, un amplio grupo de las personas identificadas han realizado ya alguna de estas acciones a lo largo de 2017.
- En el marco de la gestión del talento, se han realizado reuniones de desarrollo con profesionales de los diferentes países en los que Iberdrola está presente con el objetivo de mejorar el conocimiento sobre sus capacidades, intereses, aspiraciones profesionales, así como necesidades de desarrollo.
- Se ha lanzado una nueva edición del Programa de *mentoring* diseñado para los participantes en el *Early Career Global Program (ECGP)*, que tiene como objetivo facilitar la adaptación e integración de profesionales junior procedentes de Estados Unidos, México, Brasil o Reino Unido a sus nuevas responsabilidades en España, así como potenciar su desarrollo profesional con el apoyo de un mentor interno de la compañía.

- Se ha lanzado un nuevo programa orientado a incrementar la movilidad interna a través de *Job Swaps*, como palanca de desarrollo profesional, entre empleados de España y Reino Unido.
- Dentro de las iniciativas globales relacionadas con la formación virtual, se han lanzado a todos los empleados los siguientes cursos: “Sensibilización Política de compras”, “Introducción al Cambio climático”, “Código ético” y “Responsabilidad Social Corporativa”; y se ha puesto a disposición de los empleados de habla hispana el curso “La energía que mueve el mundo”. Dichos cursos se enmarcan en la línea de potenciar los valores de la compañía.

404-1 Horas de formación

Empleados y horas de formación por categoría profesional y sexo	2017		2016	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Horas de formación	21.477	5.225	19.734	4.766
Equipo directivo				
Mandos intermedios y técnicos cualificados	355.838	132.073	440.544	129.480
Profesionales de oficio y personal de apoyo	895.808	96.690	649.260	121.210
Promedio de horas por empleado formado	18,06	28,09	33,62	35,83
Equipo directivo				
Mandos intermedios y técnicos cualificados	33,55	26,96	40,46	33,22
Profesionales de oficio y personal de apoyo	56,16	30,16	51,92	55,40

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 el Anexo 3 Información complementaria.

404-2 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.

Además de todas las acciones y objetivos específicos que se exponen en el “Enfoque de gestión”, en 2017 se han llevado a cabo diferentes programas y acciones de desarrollo y formación.

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, Brasil y México. En 2017 la segunda edición de este programa se ha graduado con éxito y se ha dado comienzo a la tercera promoción.

En lo que respecta al colectivo de técnicos y mandos intermedios, Iberdrola dispone de un modelo de desarrollo global basado en competencias que se implementa a través de un proceso que posibilita la definición de los Planes de desarrollo personales de estos profesionales. Este programa permite que, a través de recursos de desarrollo diversos como acciones presenciales, talleres, recursos on-line o acciones en el puesto de trabajo, los empleados puedan trabajar en períodos anuales en el desarrollo de sus competencias profesionales. En España, dicho proceso se materializa en el programa

SAVIA que, tras su ampliación de un año, en 2016 se ha finalizado su tercer ciclo y, por ello, en 2017 ha comenzado un nuevo ciclo bianual (IV Edición).

Además de los recursos disponibles en el modelo de desarrollo por competencias, en 2017, 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, en 2017 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. Además de estos planes presenciales, todos los empleados de Iberdrola disponen del módulo virtual de acogida global, disponible en inglés, español y portugués.

En línea con el modelo de 70/20/10, modelo de aprendizaje y desarrollo que se apoya en la teoría que argumenta que el 70 % del aprendizaje de un profesional proviene de la experiencia y práctica en el puesto de trabajo (*learning by doing*), el 20 % se adquiere a través de las conversaciones y feedback con otras personas y tan solo el 10 % proviene de cursos y programas estructurados, la compañía dispone también de programas de *mentoring* que sirven, no solo para desarrollar las capacidades de nuestros profesionales, sino como herramienta de gestión del conocimiento, entre los que destaca el que se ha citado en el Enfoque de Gestión, dirigido a los participantes del programa de movilidad internacional denominado *Early Career Global Program*.

En 2017 se han seguido realizando distintas sesiones de trabajo principalmente con ScottishPower, Avangrid, Neoenergía e Iberdrola México, para intercambiar conocimientos, información y experiencias en los ámbitos de la formación y el desarrollo. En esta línea, en 2017 se ha mantenido la Reunión Anual de Desarrollo del área de Directivos y Talento, que ha tenido lugar en Escocia.

Formación específica para directivos

La Dirección de Gestión de Directivos y Talento ha trabajado durante 2017 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 2017 los siguientes programas:

- *Energising Leadership Programme*, impartido por ESADE Business School. Dirigido a predirectivos 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 Programme*, impartido por IMD Business School. Programa dirigido a directivos con experiencia y recorrido en la organización. El objetivo principal es ayudarles a desarrollar sus habilidades de liderazgo en un entorno global, trabajando sobre las capacidades personales provocando un proceso de transformación individual.
- *Driving Leadership Transformation Programme*, impartido de forma conjunta por IESE e IMD Business School. Este nuevo programa está dirigido a aquellos directivos consolidados y con recorrido dentro del grupo que ya hayan cursado el *Global Leadership Programme*. El principal objetivo es completar y reforzar los conocimientos adquiridos anteriormente.
- En España se ha continuado con la impartición de los programas *Lidera comunicando* y de mejora de productividad personal (Metodología *Getting Things Done*), y se han consolidado los programas *Conversaciones poderosas*, *Cómo hacer CRECER a tu equipo*, *Taller de mindfulness* y *Transforma tus límites en posibilidades!* y *Coaching ejecutivo*, como parte de la oferta formativa para el equipo directivo de España.
- Varios directivos de Neoenergía, de Avangrid 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.
- Avangrid ha seguido ofreciendo con éxito su programa *Working Successfully Across Cultures*, enfocado hacia el aprendizaje y conocimiento de las diferencias culturales. Asimismo, en 2017 Avangrid ha comenzado un proceso de rediseño de su oferta formativa y de desarrollo para su equipo directivo.

Otras acciones llevadas a cabo en 2017 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.

404-3 Evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional de los empleados

En el grupo Iberdrola, los empleados están incluidos en procesos formales de evaluación del desempeño, que varían en función del nivel interno de los empleados y su responsabilidad correspondiente, así como del país en que se encuentren. Estos procesos tienen impacto en la retribución variable y en la revisión salarial anual.

Los empleados pueden ser evaluados mediante dos tipos de proceso, en función del nivel de responsabilidad relativo a su puesto:

Directivos:

- Evaluación por objetivos (“Qué”): 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 (“Cómo”): 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 empleados:

- Evaluación del desempeño (“Cómo”): 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.

Para estos procesos se ha desarrollado una herramienta con soporte en SAP que permite gestionar los procesos de Recursos Humanos relativos a la evaluación, desarrollo y compensación, entre otros. De este modo, todos los usuarios implicados en dichos procesos (empleado, evaluador y equipo de Recursos Humanos) pueden trabajar en tiempo real y de forma global. Sin embargo, la principal ventaja de esta herramienta es que permite tratar de forma global a todos los participantes, unificando el enfoque y los criterios de aplicación, para facilitar la aplicación de una política global a todos los empleados.

Respecto al proceso de evaluación multidimensional, se aplica una evaluación 360° únicamente en una de las empresas del grupo que incluye aproximadamente el 14 % de los empleados del grupo. Este tipo de evaluación se realiza cada dos años, alternando con una evaluación de desempeño estándar.

Evaluaciones de desempeño y desarrollo	2017	2016
Número de empleados	34.255	34.082
Hombres	26.229	25.925
Equipo directivo	736	693
Mandos intermedios y técnicos cualificados	10.005	11.720
Profesionales de oficio y personal de apoyo	15.488	13.512
Mujeres	8.026	8.157
Equipo directivo	192	161
Mandos intermedios y técnicos cualificados	4.671	4.869
Profesionales de oficio y personal de apoyo	3.163	3.127
Empleados con revisiones de desempeño (%)	84,15	85,38
Hombres (%)	83,58	85,13
Equipo directivo	94,57	97,11
Mandos intermedios y técnicos cualificados	96,20	98,23
Profesionales de oficio y personal de apoyo	74,91	73,13
Mujeres (%)	86,00	86,18
Equipo directivo	90,10	98,14
Mandos intermedios y técnicos cualificados	95,23	94,31
Profesionales de oficio y personal de apoyo	72,15	72,95

La información por área geográfica se encuentra en el Anexo 3 Información complementaria.

GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

(De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org)



Enfoque de gestión

Políticas y compromisos

El desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad son objetivos claves de la *Política marco de recursos humanos* de la compañía.

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

refuerza los compromisos de igualdad de trato entre hombres y mujeres y el apoyo a los trabajadores con capacidades diferentes, promoviendo su ocupación efectiva.

Las empresas del grupo, en los diferentes países en los que operan, promueven la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad, la igualdad efectiva entre hombres y mujeres en el acceso al empleo, formación, promoción y condiciones de trabajo, así como prestan apoyo a los trabajadores con capacidades diferentes, facilitando su integración laboral.

Para hacer efectivo el principio de diversidad e igualdad de oportunidades, en España el VII Convenio colectivo incorpora un Plan de igualdad con el marco de relaciones laborales (selección, formación, promoción, retribución...) que garantiza dicho principio. Dentro del Plan de igualdad, se ha creado la Comisión de Igualdad de Oportunidades, que tiene como misión principal realizar un adecuado seguimiento de las medidas implantadas para garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación, y para fomentar la incorporación de nuevas acciones en esta materia. Igualmente, se establecen para los trabajadores con discapacidad una serie de medidas adecuadas para su adaptación y accesibilidad al puesto de trabajo, en función de los requisitos y características del mismo y de las necesidades de cada situación concreta, lo que facilita su integración. A su vez Iberdrola mantiene su colaboración con el Chárter de la Diversidad, del que es firmante desde 2009 y ostenta la categoría de socio protector y como tal, respeta la normativa vigente en materia de igualdad de oportunidades y anti-discriminación, y pone en práctica políticas de diversidad.

En Reino Unido, ScottishPower apuesta por políticas que promuevan la diversidad con el fin de crear un ambiente de trabajo innovador e integrador y para ello cuenta con su Comité de Gobierno de Diversidad e Inclusión. La filial británica garantiza la igualdad de oportunidades en los procesos de selección para personas con discapacidad y por este motivo ha recibido el galardón Disability Confident Standard y además ocupa una de las mejores posiciones en el ranking de Carers Scotland.

En Estados Unidos, Avangrid dispone de cuatro políticas en materia de diversidad: igualdad de oportunidades en el acceso al empleo, apoyo a las personas discapacitadas o veteranos de guerra con discapacidad, promoción de un ambiente de trabajo donde no haya discriminación, así como lucha contra el acoso sexual en el trabajo.

En Brasil, Neoenergía tiene entre sus objetivos prioritarios la contratación de personas con discapacidad y en concreto, su filial Elektro, ha diseñado un curso formativo para facilitar a dichas personas el acceso a puestos de trabajo en la empresa. Asimismo, se analiza la idoneidad de los puestos de trabajo de cada una de las personas con capacidades diferentes con el objetivo de reubicarlas en puestos más adecuados si fuera preciso.

Dos empresas de Neoenergía han sido reconocidas por la consultora Great Place to Work: Elektro como mejor empresa para trabajar en América Latina y Cosern como una de las compañías más valoradas para trabajar.

Iberdrola México cumple con las políticas del grupo para generar un entorno laboral inclusivo.

Objetivos

A lo largo de 2017, 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 para sensibilizarse con este colectivo y mejorar la calidad de vida de estas personas.

Acciones específicas

- Iberdrola ha sido incluida en el Índice de Igualdad de Género (Gender Equality Index, GEI) de Bloomberg 2018 como una de las mejores empresas reconocida por sus políticas a favor de la igualdad de género y sus mejores prácticas en materia de conciliación.
- Asimismo, en reconocimiento a la labor realizada por la compañía en materia de conciliación, en 2017 Iberdrola ha sido galardonada con el Premio Empresarial Vocento a la Conciliación por su apuesta por la calidad de vida de sus empleados así como por compaginar trabajo con familia. En España, Iberdrola ha sido la primera empresa del Ibex 35 en aplicar la jornada continuada, una medida pionera, entre el conjunto de más de las 70 prácticas recogidas en el *Manual de políticas de conciliación* de la empresa.
- En España, se han ofrecido diversas opciones para los empleados los días no lectivos y 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. Y, como todos los años, han tenido lugar los campamentos de verano para hijos de empleados, teniendo especialmente en cuenta a aquellos con capacidades diferentes.

Además, para dar cumplimiento al principio de no discriminación por razones de diversidad funcional, se ha gestionado la obtención del certificado de discapacidad de los empleados que así lo han solicitado. Asimismo, 80 familias se han beneficiado del Plan familia cuyo objetivo es facilitar la integración socio laboral de familiares con alguna discapacidad que sean dependientes de empleados. Por último, se 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 se han firmado contratos con centros especiales de empleo, superando la cuantía legalmente exigida sobre la inversión en medidas alternativas y promoviendo así el empleo protegido.

- 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.
- En Estados Unidos, Avangrid ha proseguido su colaboración con diversas iniciativas de apoyo a la diversidad, como *Troops to Energy* para favorecer la inclusión laboral de los veteranos de guerra; y forma parte del consorcio, junto a otras compañías de servicios, para discutir buenas prácticas encaminadas a dicho objetivo.
- En Reino Unido, ScottishPower ha proseguido durante 2017 su compromiso con entidades de reconocido prestigio como Business Disability Forum, Employers Network for Equality & Inclusion, Equate, Working Families, ENABLE, POWERful Women and Stonewall y ha mantenido la acreditación otorgada por Tommy’s Healthy Pregnancy Charity. Asimismo, es socio integrante de Women’s Engineering Society, cuyo objetivo es ayudar a las mujeres con formación en ingeniería y motivar a las niñas a estudiar carreras de ingeniería como opción profesional. Durante 2017, ScottishPower patrocinó The Topgraph 50, The Women in Engineering Campaign y apoyó el International Women In Engineering Day. La filial británica también ha llevado a cabo actividades de *e-learning* y formación en materia de diversidad para aumentar la sensibilización de la plantilla hacia este tema, y ha sido uno de los principales patrocinadores de la primera conferencia nacional sobre diversidad que reunió a empleadores, representantes del sector educativo y organizaciones del tercer sector para compartir información y experiencias positivas con el fin de fomentar la diversidad en sus plantillas.

405-1 Composición de los órganos de gobierno corporativo y de la plantilla

Empleados en plantilla	2017		2016	
	n.º	%	n.º	%
Por sexo				
Hombres	26.229	77 %	25.925	76 %
Mujeres	8.026	23 %	8.157	24 %
Por tramo de edad				
Hasta 30 años	4.924	14 %	4.955	14 %
Entre 31 y 50 años	18.912	55 %	18.541	55 %
Mayor de 50 años	10.419	31 %	10.587	31 %
Por categoría profesional				
Equipo directivo	928	3 %	854	2 %
Mandos intermedios y técnicos cualificados	14.676	43 %	16.589	49 %
Profesionales de oficio y personal de apoyo	18.651	54 %	16.639	49 %
Número de empleados⁸⁵	34.255	100 %	34.082	100 %

La información por área geográfica se encuentra en el Anexo 3 Información complementaria.

Consejo de Administración	2017		2016	
	n.º	%	n.º	%
Por sexo				
Hombres	9	64	9	64
Mujeres	5	36	5	36
Por tramo de edad				
Hasta 30 años	0	0	0	0
Entre 31 y 50 años	2	14	3	21
Mayor de 50 años	12	86	11	79
Número de miembros	14	100	14	100

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.

85 El número total de trabajadores y la definición del perímetro se encuentran en los contenidos 102-7, 102-8 y 102-45 del presente informe.

405-2 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres

Se compara, en cada país, la media del salario percibido por hombres y la media del salario percibido por mujeres, en cada una de sus categorías. Por salario base se entiende el salario fijo, no incluye ningún complemento fijo ni variable.

Se presenta a nivel de país dada la idiosincrasia laboral de cada jurisdicción y su legislación aplicable.

Relación salario base por categoría profesional entre hombres y mujeres⁸⁶ (%)

	España		Reino Unido		Estados Unidos		Brasil ⁸⁷		México	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Equipo directivo	119,21	124,31	107,81	105,61	112,82	115,70	93,30	N/D	113,83	113,53
Mandos intermedios y técnicos cualificados	108,44	108,46	108,69	109,59	122,76	123,01	123,50	N/D	130,00	130,03
Profesionales de oficio y personal de apoyo	102,26	103,82	110,34	109,14	128,70	128,30	99,76	N/D	87,93	85,49

GRI 406 No discriminación

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

(De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org)



Enfoque de gestión

Iberdrola dispone de procedimientos adecuados 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.

Los principios de no discriminación e igualdad de oportunidades aplicados en el grupo Iberdrola están recogidos tanto en el Código ético como en las políticas y procedimientos globales aprobados y puestos en práctica (Política de reclutamiento y selección, Política de igualdad de oportunidades y conciliación, etc.) y en los convenios colectivos y políticas locales como por ejemplo:

- Plan de igualdad y conciliación y Plan de actuación ante el acoso para las empresas del VII Convenio colectivo en España.

⁸⁶ Índice menor que 100 indica brecha salarial negativa, es decir, media del salario percibido por mujeres superior a la media del salario percibido por hombres para la categoría.

⁸⁷ No se proporciona dato de Brasil del ejercicio anterior al haber cambiado el perímetro.

- Políticas de igualdad de oportunidades y conciliación, de no discriminación por edad, de personas con discapacidad, de igualdad salarial, de acoso, y de flexibilidad en el trabajo, aplicadas en el Reino Unido.
- Política de igualdad retributiva en Elektro, filial de Neoenergía, en Brasil.

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.

Iberdrola considera que la no discriminación en el trabajo es un concepto que se gestiona de forma coordinada con los de diversidad e igualdad de oportunidades. Por ello, la gestión de la no discriminación se aborda detalladamente en el apartado anterior, GRI 405 “Diversidad e igualdad de oportunidades”.

406-1 Incidentes de discriminación

Denuncias por incidentes de discriminación (n.º)	2017	2016
Perímetro del informe	12	7

A lo largo del ejercicio 2017, el grupo ha recibido, a través de los diferentes canales habilitados a los profesionales del mismo, un total de 12 comunicaciones relativas a aspectos de discriminación laboral e igualdad de oportunidades. Del total de 12 de casos registrados, 8 se encuentran abiertos. De aquellos casos que ya han sido cerrados, es decir 4, uno de ellos ha sido resuelto con una notificación escrita, otro con una notificación verbal y el resto fueron cerrados sin precisar una acción por parte de la sociedad correspondiente.

GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva

GRI 408 Trabajo infantil

GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

[De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org]



Enfoque de gestión

El grupo tiene un firme compromiso con los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional y con los principios en los que se basan el Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos. En este sentido 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.

407-1 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

408-1 Centros de actividad y proveedores con un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil

409-1 Centros de actividad y proveedores con riesgo elevado de episodios de trabajo forzado o no consentido

La información relativa a centros de actividad analizados en derechos humanos puede consultarse en el contenido 412-1, y la información relativa a proveedores en el apartado GRI 414 “Evaluación social de los proveedores”, ambos en el presente capítulo.

GRI 410 Prácticas en materia de seguridad

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

[De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org]



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 concedida por Aenor e IQNet, desde 1999 y recientemente renovada en base a la nueva norma ISO 9001:2015, los protocolos de actuación están definidos e implantados en todas las actividades y servicios prestados.

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 vigentes 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, tanto en términos de seguridad física, como de ciberseguridad, así como la evaluación de los mismos durante el desempeño de su contrato. Las evaluaciones de los proveedores se realizan periódicamente y tienen como finalidad identificar puntos de mejora que son tratados con los propios proveedores.

El personal, tanto propio como subcontratado, está cualificado en sus funciones y refuerza sus conocimientos con un riguroso Plan de formación, que conlleva una evaluación y seguimiento continuo del mismo. A través de las auditorías realizadas al efecto, tanto internas como externas, se conoce el estado de la seguridad y de la participación del personal en cada centro de trabajo, detectando los puntos fuertes y reforzando los más débiles. Igualmente, y con el fin de obtener un punto de vista objetivo, se realiza anualmente una encuesta de satisfacción que ayuda a conocer la percepción respecto al estado de la seguridad.

Las actuaciones en materia de seguridad en Iberdrola se refieren tanto a la prestación de servicios de carácter preventivo, como a los de reacción, con los que se pretende garantizar la protección de sus activos y el normal desarrollo de las actividades de la compañía, sin interferir en las

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

La *Política de seguridad* 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.

410-1 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en políticas o procedimientos en materia de derechos humanos relevantes para las actividades

Personas que realizan actividades de seguridad (n.º)	2017	2016
Personal propio	140	130
Personal subcontratado	1.483	1.242

A finales del ejercicio 2017, Iberdrola cuenta en su plantilla con 140 personas para realizar actividades de seguridad y prácticamente el 100 % de las mismas han recibido formación en derechos humanos, un total de 139 personas. Además, 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 2017, se ha contado con 1.483 personas subcontratadas para desarrollar este trabajo, de las que 1.240 (84 %) han recibido formación en materia de derechos humanos.

Cabe resaltar el esfuerzo por parte de Iberdrola en mejorar la capacitación de su personal en esta materia, como se puede apreciar en el considerable incremento de personal formado respecto el ejercicio de 2016 tanto en el personal propio (+15 %) como en el personal subcontratado (+17 %).

GRI 411 Derechos de los pueblos indígenas

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

(De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org)



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 tanto a las minorías étnicas como los derechos internacionalmente reconocidos de los pueblos indígenas, de acuerdo con la legislación vigente y con las obligaciones establecidas por el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

La compañía persigue que el desarrollo de la actividad empresarial se realice con respeto a las diferentes identidades culturales, tradiciones y a la riqueza ambiental, ya que en muchas ocasiones estas comunidades dependen de los recursos naturales para su subsistencia. Por ello, establece vías de diálogo con la participación del Estado y de diferentes organizaciones que representan a estos pueblos, para informar con la debida transparencia e integridad. En definitiva, se trata de promover prácticas éticas con el objetivo de prevenir conflictos, ser competitivos y generar un beneficio mutuo, que a largo plazo es la base valor social.

411-1 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas

Iberdrola está presente en 3 países donde existen comunidades indígenas: Brasil, México y Estados Unidos. En algunas de las instalaciones de la compañía pueden producirse afecciones directas o indirectas a este tipo de comunidades, a las que siempre se busca dar soluciones adecuadas. Concretamente, durante 2017 se han producido en Brasil 4 incidentes con las comunidades indígenas.

En Brasil, en agosto de 2017 Iberdrola, tras la integración de Elektro (100 % propiedad de IBE) en Neoenergía (39 % propiedad de IBE), se convierte en accionista mayoritario con un 52,45 % de Neoenergía, S.A., sociedad que a su vez posee un 10 % de Norte Energía, S.A.

Norte Energía, S.A. es la empresa responsable de la construcción y operación de la central hidroeléctrica de Belo Monte, donde se han producido impactos en las comunidades indígenas que ocupan la región del Medio Río Xingu, en el estado de Pará. En concreto ha afectado a un total de 9 etnias (alrededor de 3.857 indígenas). La compañía Norte Energía, con el fin de mitigar, compensar y o prevenir tales impactos, elaboró el estudio etnológico y, a partir de ese estudio, elaboró un Plan Básico Ambiental para el Componente Indígena (PBA-CI).

Este plan básico está compuesto por nueve programas: i) Programa de Supervisión Ambiental; Programa de Gestión Territorial Indígena; ii) Programa de Obras e Infraestructura; iii) Programa de Actividades Productivas; iv) Programa Integrado de Salud Indígena; v) Programa de Educación Escolar Indígena; vi) Programa de Fortalecimiento Institucional; vii) Programa de Protección al Patrimonio Cultural Material e Inmaterial; viii) Programa de reubicación y reasentamiento; ix) Programa

de Comunicación Indígena y no indígena. Además, la empresa también elaboró el Programa de Protección Territorial del Medio Xingu (PPTMX) basado en la reubicación de las poblaciones denominadas “ribereños”. Hasta el momento se han reubicado aproximadamente 300 familias, buscando el restablecimiento del modo de vida tradicional, habilitando puntos a los márgenes del embalse (un total de 121), siempre considerando la legislación ambiental en vigor, así como la sustentabilidad ambiental.

El PBA-CI será desarrollado a lo largo del período de concesión del emprendimiento, es decir, 35 años. Cada 5 años de ejecución está prevista la revisión del plan a fin de actualizarlo y así garantizar que los derechos indígenas son respetados.

Neoenergía, S.A., también posee un 50,1% de Compañía Hidroeléctrica Teles Pires, responsable de la construcción y operación de la central hidroeléctrica Teles Pires, situada en la frontera entre los estados de Pará y Mato Grosso, en el río Teles Pires, afluente del río Tapajós, junto a los municipios de Jacareacanga y Paranaíta.

La compañía Hidroeléctrica Teles Pires, en su relación con las comunidades indígenas, ha establecido un diálogo conjunto con la FUNAI (Fundación Nacional del Indio), Ministerio Público Federal y con líderes indígenas de cada etnia afectada por el proyecto, para atender las demandas y anhelos de cada comunidad. Conjuntamente se elaboró y aprobó el Plan Básico Ambiental Indígena (PBA-CI), con 19 programas socio-ambientales para mitigar y fomentar de manera sostenible las actividades culturales, sociales y económicas de las etnias de la zona.

Dicho plan está siendo ejecutado por Compañía Hidroeléctrica Teles Pires en la actualidad y ya han finalizado las obras aprobadas para el pueblo Kayabi, están en proceso final las obras del pueblo Munduruku e iniciadas las obras del pueblo Apiaká. Se está cumpliendo el cronograma aprobado y, ante cualquier dificultad de ejecución o retraso registrado en las acciones, la planificación es revisada y, cuando es necesario, son adaptadas puntualmente.

En referencia a las actividades de construcción de redes en el país, se atiende bajo el principio de la técnica de *Producción Limpia*, que busca el menor impacto ambiental local de las operaciones, con reducción de supresión de la vegetación nativa, priorizando el trazado en zonas ya transformadas por la actividad humana o en carreteras ya existentes, así como con el uso de cables protegidos para una convivencia mejor con la forestación existente.

Las comunidades indígenas y quilombolas sin acceso a la red de distribución se benefician de la instalación de sistemas fotovoltaicos compuestos por paneles solares, controladores de carga, inversores de tensión y baterías. La compañía, para ejecutar cualquier servicio en las comunidades indígenas, contacta previamente con la FUNAI y este proceso fue adoptado en las comunidades de Tapi-i y Takuary-Ty situadas en el municipio de Cananéia (São Paulo) y en otras cinco aldeas indígenas, además de la comunidad indígena de la Aldea Boa Vista, en Ubatuba (São Paulo), las cuales fueron instruidas sobre el funcionamiento de la tecnología y también sobre los riesgos asociados. Además, la comunidad quilombola ubicada en Eldorado (São Paulo) participa en el proyecto social Meninos Ecológicos, por medio del cual jóvenes entre 16 y 18 años desarrollan actividades como recolección de semillas y producción de mudas para reforestación.

En México, ninguna de las actividades realizadas ha producido algún tipo de impacto negativo a comunidades indígenas.

Y en Estados Unidos, en el Estado de California, durante la construcción del Proyecto Eólico Tule, la comunidad cercana de Boulevard, California y las Tribus de la Nación Kumeyaay se vieron afectadas por el proyecto, debido a haberse encontrado varios recursos culturales nuevos, pero no surgió ningún incidente con estas comunidades ya que cada una de las afecciones fue abordada puntualmente por la compañía, que consultó formalmente con representantes tribales y la Oficina de Administración de Tierras (BLM). Los representantes de cada grupo se reunieron varias veces durante 2017 para comprender mejor las preocupaciones tribales, analizar alternativas y acordar medidas de mitigación. Algunas de las medidas de protección incluían detener la construcción hasta que se acordara una mitigación adecuada, mover las ubicaciones de las turbinas cuando surgían preocupaciones sobre la línea de visión debido a creencias y prácticas religiosas y trasladar algunas infraestructuras del

proyecto como carreteras, postes de líneas de colectores u otras, para evitar afectar a los recursos culturales. Otras medidas de mitigación incluyen vallado de áreas sensibles y la oferta de instalar paneles interpretativos para describir la historia del área y la Nación Kumeyaay. En este proyecto desde el inicio se había acordado donar casi 180.000 euros al Museo del Desierto del Valle Imperial para catalogar y almacenar cualquier bien cultural hallado durante la construcción y la donación fue realizada en junio de 2017.

GRI 412 Evaluación de derechos humanos

Enfoque de gestión

Iberdrola en su [Política de respeto de los derechos humanos](#) ha adquirido, 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, el derecho a circular libremente dentro de cada país 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 avanzar en la implementación de dichos compromisos se ha diseñado un *Modelo de gestión de los derechos humanos*, donde se han planificado actividades y objetivos transversales para toda la organización. Paralelamente, se está trabajando en la revisión de la debida diligencia en derechos humanos, que se centra en las personas, concretamente en la relación de la empresa con los afectados y por ello es fundamental conocer de primera mano las necesidades de los Grupos de interés. Iberdrola ha desarrollado un nuevo *Modelo de relación con los Grupos de interés* que asegura la existencia de canales de comunicación adecuados para cada uno de ellos, lo que facilita una mejor identificación de los asuntos relevantes y que permitirá prevenir, mitigar y responder a los principales riesgos e impactos con la agilidad debida.

412-1 Centros de actividad que han sido objeto de análisis o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos

Iberdrola, en el desarrollo del proceso de debida diligencia en derechos humanos, ha realizado la actualización de su mapa de riesgos por país y negocio, con el fin de identificar impactos reales y potenciales de sus actividades sobre estos derechos. Para ello, ha utilizado una metodología interna cuyo criterio de valoración ha sido la ratificación o adhesión de los países a los siguientes convenios y tratados de referencia internacional:

- Convenios fundamentales de la OIT: trabajo forzoso (C029, C105), libertad sindical y negociación colectiva (C087, C098), trabajo infantil (C138, C182) y no discriminación (C100, C111).
- Convenio C169 sobre pueblos indígenas y tribales.
- Informe de 2017 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), titulado *Informe de la Comisión de Expertos en aplicación de convenios y recomendaciones*.
- Pacto internacional de los derechos civiles y políticos.
- Pacto internacional de los derechos económicos, sociales y culturales.

- Convención americana sobre derechos humanos suscrita en la conferencia especializada interamericana sobre derechos humanos (Tratado B-32).
- Carta Social Europea (Turín, 18 de octubre de 1961).

Adicionalmente, ha considerado el posicionamiento de los países en los siguientes índices y estudios:

- Índice de desarrollo humano PNUD (datos 2015, últimos disponibles durante el estudio).
- Transparencia Internacional (*Riesgo de corrupción*, datos 2016, últimos disponibles durante el estudio).
- Países envueltos en conflictos armados (*Informe sobre conflictos, derechos humanos y construcción de paz. Alerta 2016*. Escola cultura de Pau).

Una vez actualizado este mapa de riesgos, los datos se han cruzado con el análisis de identificación de los principales centros de actividad, con el fin de conocer en qué tanto por ciento de los mismos puede existir algún riesgo de vulneración de estos derechos.

De los 114 principales centros de actividad (información detallada en contenido GRI 102-7), objeto de análisis o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos (100 % de los principales centros), 29 de los mismos (25 % del total del grupo) se encuentran en Brasil y México, países considerados de riesgo de conculcación de estos derechos.

Fruto de este análisis también Estados Unidos y Canadá podrían ser considerados países de riesgo, por no ratificar o adherirse todavía a varios de los convenios laborales indicados. Sin embargo, dadas las características socio-políticas de estos dos países, y teniendo en cuenta los procedimientos internos definidos por la filial americana Avangrid, Iberdrola considera que no existe riesgo de conculcación de estos derechos para los trabajadores del grupo.

Una vez detectados los posibles riesgos reales o potenciales de las actividades de la compañía, se ha realizado a nivel corporativo una revisión interna del marco de políticas, procesos, responsables y recursos actuales, para detectar cualquier brecha en el proceso de debida diligencia. Este análisis será completado a lo largo de 2018 con la ayuda de expertos independientes y será completado a nivel país durante 2019, periodo en el que se elaborará un nuevo Plan de acción, donde se revisarán políticas, procedimientos de gestión, mecanismos de queja y reclamación, y se plantearán acciones a implementar en el corto, medio y largo plazo, todo ello con el fin de prevenir, mitigar y/o reparar los impactos considerados prioritarios tras el análisis tanto a nivel corporativo como de país.

412-2 Formación de empleados en derechos humanos

Debido a la importancia que tiene el respeto de los derechos humanos para la compañía, se vienen realizando diferentes iniciativas formativas en este campo desde hace años, tanto en prevención de los derechos laborales como de los sociales, cumpliendo con el compromiso por parte de la compañía de mejora continua. Se han realizado cursos de distinta índole, tales como respeto a los derechos humanos, el personal de seguridad, código ético, anti-acoso, igualdad y no discriminación, diversidad e inclusión, salud y seguridad, contratación legal y rendimiento, cambio climático, claves para la protección de la información, consejos prácticos ciberseguridad, etc.

El objetivo de estos cursos es informar a toda la organización sobre cuáles son los derechos sociales y laborales que afectan a las actividades de la empresa y formar a todos los empleados en la prevención de riesgos en las operaciones de la compañía y en la mitigación y remediación de posibles impactos que se puedan producir en caso de alguna vulneración de los derechos humanos.

Durante 2017, Iberdrola impulsó el conocimiento en derechos humanos de los empleados en todo el grupo, con más de 200.000 horas de formación en la materia, ya que considera que todos los empleados deben implicarse en el cumplimiento, difusión y denuncia de cualquier incumplimiento que se produzca en relación a este aspecto, y que todo el equipo es responsable de que el respeto a los mismos sea una realidad.

Asimismo, Iberdrola es consciente de que no es suficiente exclusivamente con la sensibilización interna y, por ello, se ha marcado el objetivo de trasladar su cultura empresarial a la cadena de suministro, actuando como palanca en la sensibilización de estos temas.

412-3 Acuerdos de inversión y contratos que incluyen cláusulas de derechos humanos

En todas las actuaciones de Iberdrola, incluidas las inversiones, son de aplicación las políticas, códigos y procedimientos que rigen el funcionamiento de la compañía. En concreto, la *Política de compras*, en la que se recoge que en las condiciones generales de contratación del grupo Iberdrola se incluye un apartado específico de respeto de los derechos humanos. Por ello, Iberdrola tiene la confianza de que las inversiones que se realizan se hacen bajo estrictos criterios de respeto a los mismos, no teniendo constancia a través de los canales establecidos al efecto de ningún tipo de actuación de origen interno o externo, que hayan sido contrarias a la protección de estos derechos.

Actualmente, solo en el caso de Reino Unido, por la aplicación de la Ley de Esclavitud Moderna (*Modern Slavery Act*) aprobada en 2015, se incluyen específicamente en todos los contratos significativos cláusulas de derechos humanos en relación a la citada Ley.

En el ejercicio 2017, ha habido 10 proyectos con inversiones significativas⁸⁸:

- España, 2 proyectos: se ha continuado desarrollando el Plan Madrid para la compactación de subestaciones y desmontaje de líneas aéreas de alta tensión, con una inversión por parte de Iberdrola de 178,3 millones de euros a cierre de 2017; y el Proyecto STAR, para la implantación de redes inteligentes. Este proyecto aúna el cumplimiento de la obligación legal de desarrollo de la telegestión con una inversión adicional importante para mejorar el servicio prestado e incorporar numerosas innovaciones a la red eléctrica. Se han instalado en 2017 en torno a 1,4 millones de contadores, con una inversión de 195 millones de euros, lo que supone que hay ya más de 10,2 millones de contadores instalados y la mayoría transmitiendo datos.
- Reino Unido, 2 proyectos: en el primer trimestre del año se cumplimentó el proyecto eólico marino *East Anglia One* (firmado en 2016) con 2 contratos adicionales: un nuevo contrato de suministro con la empresa Navantia y otro de instalación y logística con Van Oord, ambos por un valor de 302 millones de euros.
- Estados Unidos, 4 proyectos: la adquisición de turbinas para los parques eólicos de Karankawa, en Texas, y Montague, en Oregón; la adquisición del proyecto solar Gala en Oregón y un proyecto de Ingeniería; Adquisiciones y Gestión de Construcción para el proyecto solar Wy'East, contratos que han superado los 350 millones de euros.
- En México, 2 proyectos: El Carmen, central de ciclo combinado ubicada en el estado de Nuevo León, que representa una inversión en torno a 400 millones de euros, y Topolobampo III, central de ciclo combinado ubicado en el municipio de Ahome, en el estado de Sinaloa, con una inversión en torno a 350 millones de euros.

⁸⁸ Se entiende por inversión significativa la que requiera más de 100 millones de euros o se considere relevante para la empresa, aunque requiera una inversión inferior a la señalada, por su tamaño o su importancia estratégica.

GRI 413 Comunidades locales

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

(De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org)



Enfoque de gestión

Iberdrola desarrolla una estrategia de fuerte implicación con las comunidades en las que opera, con una aportación a la sociedad vinculada a 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 regiones donde está presente, con objeto de generar un valor económico y social sostenible.

El compromiso de Iberdrola con las comunidades locales de 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. Tienen especial relevancia los programas de actuación dirigidos al desarrollo social y económico del entorno.

Estos programas y actuaciones se llevan a cabo de varias formas complementarias:

- Directamente por Iberdrola, mediante la Dirección de Relaciones Institucionales.
- 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, ScottishPower Foundation en Reino Unido, Avangrid Foundation en Estados Unidos, el Instituto Neoenergía en Brasil y la Fundación Iberdrola en México.
- 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.

413-1 Programas de desarrollo, evaluación de impacto y procesos de participación de las comunidades locales

413-2 Impactos negativos significativos sobre las comunidades locales

En los centros de actividad de Iberdrola se realizan estudios de evaluación de impacto medioambiental previos a la construcción de las instalaciones, conforme a la legislación vigente en cada uno de los países en los que opera el grupo. También se realizan actuaciones dirigidas a sus Grupos de interés, incluyendo programas de desarrollo social o de participación de las comunidades locales. Prácticamente el 100 % de los principales centros de actividad de la compañía están sujetos a este tipo de actuaciones, centradas en atender las necesidades de sus Grupos de interés, en especial de las comunidades locales, y desarrollando las actividades más acordes en todos aquellos temas que les afectan de forma más directa. A continuación se describen con mayor detalle las principales actuaciones:

a) Evaluaciones de impacto

Iberdrola considera especialmente relevantes 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 medio ambiente y la comunidad, que deben ser aprobados por las autoridades públicas competentes. Iberdrola considera que estos estudios y evaluaciones son adecuados para salvaguardar los derechos de las comunidades, ya que incorporan los asuntos 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 socioeconómico, 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 de 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.

b) Programas de desarrollo de las comunidades locales

Iberdrola realiza diferentes tipos de acciones con el objetivo de minimizar, mitigar y compensar los impactos socioeconómicos desfavorables que pudiesen originar sus instalaciones. Las comunidades locales se benefician de estas medidas, habitualmente establecidas y acordadas con las autoridades locales, como por ejemplo, la mejora de infraestructuras de comunicación, suministro de aguas o carreteras, iluminaciones públicas, creación de empleo directo e indirecto, cursos de formación para profesionales, actividades de apoyo a emprendedores, apertura de procesos de comunicación con los distintos Grupos de interés, protección de la biodiversidad y recuperación de los espacios, entre otras medidas.

Un ejemplo destacable es la creación de Aulas de la Energía para fomentar el conocimiento de las tecnologías de producción renovable, en el que además de visitar la instalación se desarrolla un programa educativo para adquirir conocimientos sobre la energía, especialmente sobre las fuentes

de energía renovable, y fomentar una actitud activa para el uso de la energía de forma eficiente y así contribuir al ahorro energético.

También en la construcción de las centrales hidroeléctricas del grupo en Brasil se planifican acciones para apoyar a los municipios, como los reasentamientos rurales en Baixo Iguaçu y su central hidroeléctrica, donde la población ha sido atendida con diferentes programas y se ha realizado un monitoreo socioeconómico de la población apostando por el emprendimiento.

Una descripción más detallada de estas acciones se puede encontrar en el apartado GRI 203 “Impactos económicos indirectos”, del capítulo “Dimensión económica” del presente informe, así como en el último apartado del presente capítulo “Contribución de Iberdrola a la comunidad”.

c) Comités y procesos de consulta y participación de las comunidades locales

La participación de las comunidades locales durante las fases de planificación y construcción de los proyectos se describen a continuación en el apartado “Intervención de las partes interesadas en el proceso de toma de decisiones” del presente capítulo.

En la fase de operación de las instalaciones Iberdrola lleva a cabo distintos procesos de participación con los diferentes Grupos de interés con los que se relaciona, que se describen detalladamente en el apartado 5 “Participación de los Grupos de interés” (contenidos 102-40 a 102-44) del presente informe.

Información adicional requerida por el Suplemento sectorial de GRI para el Tema “Comunidades locales”

Enfoque de gestión

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 (GI) 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. En este sentido, cabe destacar que se han incorporado al Sistema de gestión ambiental métodos para que los Grupos de interés puedan hacer llegar sus dudas, quejas, solicitudes de información o cualquier otro tipo de petición para minimizar los impactos en la zona.

Además, 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 continuación se incluyen algunas de las actividades desarrolladas por Iberdrola en este ámbito en los proyectos actualmente en desarrollo:

- En el Negocio de Generación y Clientes, desde el inicio del proyecto hidroeléctrico del río Tâmega en Portugal, se ha llevado a cabo un proceso de evaluación de impactos que ha contado con la

participación de los GI, mediante consultas públicas en los municipios afectados. En diciembre de 2017, se celebró la séptima reunión de la Comisión de Acompañamiento Ambiental (CAA), integrada por Iberdrola y diferentes organismos locales y nacionales, cuyo objetivo es la supervisión de la vertiente ambiental y de impacto socioeconómico, que se completa con una visita a las obras. Además, en 2017, se han renovado los acuerdos con las cámaras municipales de la zona de influencia. En Reino Unido, se han definido estrategias de comunicación para el desarrollo de la nueva central de ciclo combinado de gas de Damhead Creek, que incluyen distintos canales informativos como boletines, exposiciones, reuniones presenciales e información adicional en www.scottishpower.com, así como los procesos de consulta aplicados para la modernización de las líneas en Escocia. En México, se han realizado estudios de impacto social de los proyectos que actualmente se encuentran en construcción: las centrales de Ciclo Combinado de Topolobampo (en Ahome, Sinaloa) y Noreste y Escobedo II (en El Carmen, Nuevo León). Y en Brasil, se ha realizado un *Programa de diálogo social* con las comunidades del Salto de Divisa e Itapebi, que incluye un *Programa de educación ambiental y comunicación social* en cuatro municipios del área de influencia.

- En el Negocio de Redes, 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: en 2017 se refuerza la red local entre *Oswestry* y *Wem* en *North Shropshire* donde se han recibido múltiples respuestas, teniendo en cuenta las observaciones recibidas en el proceso. También se han producido un gran número de consultas en *Dumfries* y *Galloway* respecto a la definición de la nueva línea de transmisión y se ha establecido un nuevo *Community Liaison Group*, donde se han ajustado cambios en la ruta de destino para atender las consideraciones de los GI; participando también en el refuerzo de la línea *Kendoon to Tongland*.
- En el Negocio de Renovables, durante el desarrollo de parques eólicos tanto terrestres como marinos en Reino Unido, se realizan reuniones informativas periódicas e incluso visitas individuales a colectivos que pudieran verse especialmente afectados. Además, se elabora un documento resumen del proyecto que se circula a los GI y se ha definido un procedimiento para la recepción de quejas y sugerencias, siendo todas las comunicaciones registradas, investigadas y respondidas. En Estados Unidos, durante las etapas de planificación y construcción, existen evaluaciones sociales respecto al desarrollo de la comunidad. En 2017, se han realizado diferentes consultas con las comunidades de áreas potenciales de proyectos en Illinois, New York, South Dakota y Texas. En México, en la construcción de Ampliación de La Ventosa, se está restituyendo la zona afectada. Finalmente, en Brasil, en el complejo eólico en construcción Serra de Santana se trabaja sobre el planteamiento preliminar de activación económica de la agricultura familiar de acuerdo a las características de la región, a través del ciclo sostenible de la mandioca. Las nuevas instalaciones de Neoenergía pasan por un proceso de análisis a través de grupos denominados *quimboles* e indígenas. Estos GI junto a ONGs y organismos intervinientes son invitados a participar en los procesos de consulta y análisis de impacto.

Gestión de los desplazamientos de la población

Como medida de prevención, durante la fase de planificación de los nuevos proyectos, Iberdrola evalúa los terrenos que potencialmente serán ocupados, optando por aquellos que impliquen menor desplazamiento de personas que, o bien residen en sus inmediaciones, o se vean afectadas en sus actividades económicas. Si finalmente 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. La compañía considera que estos procesos son garantes para los intereses generales en aquellos países en que estos impactos se producen. Las medidas adoptadas en los proyectos de esta naturaleza que Iberdrola está desarrollando actualmente se describen en el indicador EU22 a continuación.

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 Portugal, en la construcción del complejo hidroeléctrico del Tâmega, está previsto el desplazamiento de varias familias, así como la ocupación de sendas y tierras de cultivo, de acuerdo al proceso de Declaración de Utilidad Pública por el Estado Portugués. En el Plan de acción socio-económico y cultural del proyecto, cuyas acciones se encuentran en fase de desarrollo y coordinación con la Administración y las Cámaras Municipales, se tienen en cuenta las familias y los pequeños núcleos de población afectados o potencialmente afectables. Durante 2017, previo acuerdo con las familias afectadas, se ha producido el desplazamiento de 3 viviendas afectadas por la construcción.
- En Brasil, algunos de los nuevos proyectos tanto de aprovechamiento hidroeléctrico como de parques eólicos, pueden provocar desplazamientos de la población o interferir en su actividad económica. Este impacto social y ambiental es evaluado previamente a la aprobación de los proyectos en estudios de impacto ambiental, en los cuales se proponen medidas compensatorias, que se presentan y negocian con las partes interesadas.

En la central de Belo Monte, se continúa ejecutando la monitorización de los impactos sociales de acuerdo al *Proyecto de acompañamiento y monitorización social del entorno de la obra y las comunidades anfitrionas*. Durante 2017 se han llevado a cabo 6 desplazamientos. Los procesos de reubicación a nuevos barrios, dotados de equipamientos sociales de salud, educación, ocio y asistencia social, respetan los lazos familiares y vecinales, y ponen a disposición de los vecinos la opción de mudanza vinculada. Asimismo, a las familias en situación de vulnerabilidad se les ofrecen servicios de atención social, psicológica y de formación para facilitar la generación de empleo. En lo referente a las actividades comerciales fueron compensados 1.000 negocios, a los que se ha realizado seguimiento en las nuevas localizaciones y facilitado actuaciones de capacitación y orientación. En estos procesos los propietarios recibieron apoyo a través de actuaciones de capacitación y orientación, y el proceso de recomposición fue monitoreado trimestralmente, por el período de un año, en consonancia con los parámetros de recomposición establecidos por la legislación vigente.

Del mismo modo, en la central de Baixo Iguaçu, se han reubicado 123 familias, tras acordar una indemnización, auto reasentamiento o reasentamiento rural colectivo. Estas familias están siendo atendidas por el Consorcio Emprendedor Baixo Iguaçu (CEBI) en los diferentes programas previstos, realizando un monitoreo económico de la población y apostando por el emprendimiento.

GRI 414 Evaluación social de los proveedores

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

(De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org)



Enfoque de gestión

414-1 Nuevos proveedores evaluados siguiendo criterios sociales

414-2 Impactos sociales negativos significativos en la cadena de suministro y medidas tomadas

El enfoque de gestión de las prácticas de aprovisionamiento del grupo Iberdrola se describe en el contenido 102-9 “Descripción de la cadena de suministro” del presente informe.

El 100 % de los proveedores de los suministros generales (nuevos y ya existentes) y los relevantes de combustibles (pues en su mayoría son contratos cerrados a largo plazo todavía en vigencia) son evaluados siguiendo dicho enfoque de gestión y sus riesgos significativos en prácticas laborales, derechos humanos en relación a sus impactos en la sociedad se gestionan a través de los procesos de calidad implantados y de las auditorías periódicas realizadas.

Las condiciones de contratación del grupo para la compra de equipos, materiales, obras y servicios, así como los contratos de carbón 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*. En el caso de otros combustibles, el objetivo de la compañía es incorporar dichas cláusulas a medida que se abran nuevos contratos.

De esta manera, los proveedores se comprometen con los principios de la responsabilidad social y de respeto a los derechos humanos. 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.

Alineamiento en Compras y en la Gestión de Proveedores bajo criterios de derechos humanos

En la gestión de proveedores y durante el proceso de compras, las medidas adoptadas por la compañía para proteger /gestionar estos derechos se sustentan en:

Mecanismos Internos		Mecanismos Externos con Proveedores	
Política de compras	Impulsar el cumplimiento riguroso por parte de los proveedores de las condiciones contractuales..., poniendo especial atención a los principios recogidos en la <i>Política de respeto de los derechos humanos</i> .	Código ético del proveedor	Prácticas laborales: respetar la protección de los derechos humanos y laborales fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia (trabajo forzoso, infantil...).
Registro y clasificación de los proveedores	Aceptación del <i>Código ético del proveedor</i> Ponderación de su situación en RSC, prácticas laborales y respeto de los derechos humanos.	T&C específicas	Cláusulas específicas de contratación en relación a la responsabilidad social del proveedor basadas en la Declaración Universal de los DDHH de la ONU, los Convenios de la OIT y los principios del Pacto Mundial.
Sanction List Screening	Bloqueo y plan de remediación en caso de que algún proveedor haya sido sancionado o haya indicios de vulneración de DDHH en sus actividades.	Campañas de tracción	Como empresa tractora se realiza tracción a proveedores en áreas de interés común como vehículo para asegurar un comportamiento fiable y responsable en toda la cadena de suministro.
Objetivos anuales de mejora	Aspecto innovador: establecidos objetivos anuales de mejora al equipo de Compras ligados a la retribución variable directamente relacionados con la mejora en materia de RSC de proveedores.	Modern Slavery Act (Reino Unido)	Protocolos de clasificación y auditoría a proveedores adaptados a la Ley "Ethical Procurement: a workshop for buyers": sesiones de formación realizadas a todo el equipo de compras en UK. Cláusulas contractuales en contratos significativos.
Comité y Plan RSC	La Dirección de Compras es parte del Comité de RSC del Grupo: líneas directrices, objetivos establecidos e indicadores asociados.	Scoring RSC	Liderazgo, Diálogo, Gestión, Comunicación 4 bloques para evaluar el desempeño del proveedor en materia de RSC y criterios de DDHH.
Transparencia & Reporting	Indicador de Compras en países de riesgo. Infografía <i>Contribución a la sostenibilidad Informe Anual de Compras y Gestión de Proveedores</i> publicados en Web Corporativa.	Premio al Proveedor del Año	Categorías RSC, diversidad e igualdad, promoviendo de esta manera el compromiso y mejora de los proveedores en esta materia y reconociendo públicamente a aquellos que destacan en esta área.

En los países en los que, de acuerdo a las fuentes consultadas, podría existir riesgo de conculcación de derechos humanos, se han realizado aproximadamente el 25 % de las compras generales. Este incremento respecto a 2016, que representaba el 8 %, es debido a la incorporación de Neoenergía en Brasil. En referencia al aprovisionamiento de combustibles, el porcentaje ha disminuido pasando de un 56 % en 2016 a un 52 % en el periodo del informe. Además, tal y como se describe en el indicador 205-1, la compañía considera que el cálculo debería excluir las compras de combustible en México y Brasil debido a que se realizan en entornos fuertemente regulados que obligan a la contratación con empresas de titularidad pública. Excluyendo ambos países del cálculo, el porcentaje de compras de

combustibles en países de riesgo disminuiría hasta el 14 %. Los criterios utilizados para la identificación de los países de riesgo han sido los mismos que los descritos en el contenido 412-1 del presente informe.

En 2017 no se ha identificado ninguna contratación con proveedores en la que se hayan generado incidentes relacionados con los derechos de libertad sindical, negociación colectiva, empleo de mano de obra infantil o trabajo forzado o no consentido, ni tiene constancia de que se hayan recibido denuncias por los motivos señalados. Tampoco se ha detectado ningún proveedor con un impacto social negativo significativo, ni 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 por impactos sociales negativos.

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 habiéndose detectado “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 impulsar el diálogo con sus Grupos de interés, conocer la satisfacción y las expectativas de sus partes interesadas, 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	5.ª Edición (2016)	4.ª Edición (2014)	3.ª Edición (2012)	2.ª Edición (2009)	1.ª Edición (2007)
Valoración (sobre 10)	8,06	8,00	7,74	7,57	7,56

Los proveedores valoran muy positivamente el respeto profesional de sus interlocutores en Compras durante la fase de licitación, así como la transparencia y la honestidad.

Respecto a la percepción global sobre el grupo Iberdrola se valora con un 8,8 la buena reputación de la compañía, así como la marca y la confianza que inspira, con un 8,6.

Por otro lado, los resultados de la encuesta desvelan que existen aspectos con capacidad de mejora, como las posibilidades de financiación ofrecidas.

Principales iniciativas realizadas con los proveedores de materiales, equipos, obras y servicios durante el ejercicio 2017

Premio al Proveedor del Año: Promoviendo y premiando la excelencia de los proveedores

Con los galardones y premios a proveedores, Iberdrola quiere incentivar, promover y reconocer la excelencia, la calidad, la internacionalización, la innovación, la responsabilidad social corporativa, el emprendimiento, la prevención de riesgos laborales, la creación de empleo y riqueza, la diversidad e igualdad. Además, el premio nace como una herramienta y mecanismo de agradecimiento al proveedor de su aportación a la consecución de los objetivos del grupo.

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.

Iberdrola extiende a sus proveedores su compromiso con la conciliación entre la vida personal y laboral

Iberdrola ha decidido extender a sus proveedores sus buenas prácticas de conciliación entre la vida laboral y personal de sus empleados. Por este motivo, la compañía ha revisado y modificado el contenido del *Código ético del proveedor* para, en el apartado titulado *Prácticas laborales*, incluir un título sobre conciliación.

En él, Iberdrola detalla que el proveedor deberá “*valorar la implantación de medidas de conciliación que favorezcan el respeto de la vida personal y familiar de sus empleados y faciliten el mejor equilibrio entre esta y las responsabilidades laborales de mujeres y hombres*”.

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. La evaluación realizada otorga un valor añadido al proveedor, permitiendo conocer las áreas de mejora para focalizar sus esfuerzos en términos de responsabilidad social.

Sobre el volumen de compra analizado (85 % del total de compra del grupo) los datos del *scoring RSC* son los mostrados a continuación:

Modelo Scoring RSC en proveedores	
Nivel de clasificación	% del importe adjudicado
A+	78,2
A	20,7
B	1,1
Total	100

Se han establecido objetivos de mejora en todo el equipo de la Dirección de Compras relacionados con el incremento de compra con proveedores analizados y el incremento de porcentaje de compra a proveedores A+.

Con aquellos proveedores con *scoring* B y A, se realiza una comunicación y tracción específica sobre su situación para que intenten mejorar hacia el A+.

En el ejercicio se han llevado a cabo 76 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.

Diversidad en proveedores

En Avangrid destaca el *Programa de diversidad en proveedores*, por el que existe el compromiso de incorporar en la red de proveedores e incrementar las compras a:

- Negocios Propiedad de Minorías (MBE)
- Negocios Propiedad de Mujeres (WBE)
- Negocios Propiedad de Homosexuales, Lesbianas y Transexuales (LGBTBE, por sus siglas en inglés)
- Negocios propiedad de veteranos (VET)
- Negocios propiedad de veteranos con discapacidad ocasionada durante el servicio (SDVET)
- Negocios propiedad de personas marginadas (SDB)
- Negocio ubicado en zona degradada (HUBZone)

El volumen contratado durante 2017 a estos colectivos ronda los 33 millones de euros.

Por otro lado, durante 2017 el volumen contratado a Centros Especiales de Empleo en España (con el fin de ayudar y colaborar con el colectivo de personas con discapacidad) ha alcanzado los 3,2 millones de euros.

Transparencia y reporting

Para obtener información adicional sobre la relación y gestión de Iberdrola con sus proveedores puede consultarse el [Informe periódico de compras y gestión con proveedores](#) y el apartado [Contribución a la sostenibilidad](#) de la web corporativa.

GRI 415 Políticas públicas

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

[De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org]



Enfoque de gestión

Iberdrola mantiene dos tipos de relaciones con los organismos reguladores:

- Relaciones dirigidas a contribuir a 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. La compañía 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:

- Un Modelo Energético Sostenible priorizando las energías menos emisoras de una forma compatible con los principios de mercado.
- 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.
- La descarbonización es actualmente el nuevo reto. En el 2050, el sistema será totalmente distinto, con una gran penetración de renovables y una muy baja utilización de las centrales térmicas, una tendencia que ya empieza a observarse. La clave para este futuro bajo en emisiones es la inversión, pero el diseño de mercado actual no es capaz de dar señales a largo plazo para que se produzca dicha inversión. Por ello, el mercado de energía actual está migrando a dos mercados diferenciados: por un lado el Mercado de Inversiones, asociado a la capacidad

instalada y por tanto a la garantía de suministro; y por otro el de Operaciones. El Mercado de Inversiones consiste en subastas de capacidad y de renovables a largo plazo. El Mercado de Operaciones consiste en el despacho de energía y de servicios complementarios.

- 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.
 - 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.).
 - Plena liberalización de las actividades destinadas a la generación y el suministro final, incluyendo la eliminación de las tarifas reguladas finales.
 - Introducción de medidas de protección al consumidor vulnerable y eliminación de toda clase de subsidios cruzados entre clientes energéticos.
 - Constitución del mercado único europeo.
 - Un precio del CO₂ que proporcione una señal que incentive inversiones, tanto en generación de bajas emisiones como en medidas de eficiencia energética, que permitan avanzar en la descarbonización de la economía europea.
- Aportación de toda la información que requieren los organismos reguladores tanto para el ejercicio normal de su actividad como la demandada de forma coyuntural.

Además de las relaciones directas con los organismos reguladores, Iberdrola y las empresas de su grupo participan en el proceso regulatorio a través de asociaciones empresariales nacionales e internacionales a las que pertenecen.

En relación con las actividades de *lobby*, 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 la web de la UE. Por su parte Avangrid, en sus actividades de influencia en las políticas públicas, ha realizado las contribuciones económicas indicadas en el [registro norteamericano](#). Y finalmente, como parte de la política de transparencia de Iberdrola, se ha desarrollado un proyecto de difusión de posiciones regulatorias. Por ello, la compañía ha puesto a disposición pública una recopilación de [Posicionamientos Regulatorios Globales](#), válida para todos los países y negocios. El objetivo es que las posiciones regulatorias defendidas por Iberdrola sean transparentes y conocidas.

415-1 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 2017 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 (€)	2017	2016
Reino Unido	26.266	26.889
Estados Unidos	14.997	129.543
A nivel país	0	0
A nivel de estado federal	14.997	129.543
Otros países	0	0
Total	41.263	156.432

En Reino Unido, ScottishPower ha aportado un total de 26.266 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, el Negocio de Redes de Avangrid ha aportado un total de 14.997 euros a candidatos y partidos políticos, informando sobre las mismas de acuerdo a la legislación vigente. Las aportaciones son las realizadas por la compañía y no incluyen las aportaciones adicionales voluntarias de los empleados.

GRI 416 Salud y seguridad de los clientes

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

[De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org]



Enfoque de gestión

Salud y seguridad de los clientes

Para Iberdrola, la seguridad para los usuarios de la red es un aspecto de máxima importancia. Por esta razón pone a disposición de los diferentes servicios de emergencias información y formación para explicarles los posibles conflictos y cómo actuar en situaciones que entrañan riesgos eléctricos.

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 suponen una mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

Por ello, en la etapa de *planificación* de las instalaciones, la opinión pública participa, a través de sus representantes sociales y políticos, en amplios debates sobre el modelo energético a seguir en el país. Durante la fase de *tramitación*, los ciudadanos pueden participar en los períodos de información pública teniendo en cuenta 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 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.

En la etapa de *comercialización*, además, la compañía considera que la forma más eficaz para proteger la salud y seguridad pública en el uso de la electricidad y el gas, es la formación e información al consumidor. Así mismo 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. En Estados Unidos, la evaluación y control de los riesgos eléctricos para los clientes está ampliamente regulado a nivel estatal.

De forma complementaria a lo anterior, el grupo Iberdrola 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 realizan jornadas de formación a terceros para que conozcan los riesgos eléctricos (bomberos, Guardia Civil, Protección Civil, Unidad Militar de Emergencias, estudiantes...).

Por último, 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 apartado “Acceso a una información adecuada” del presente capítulo. Además, se establecen canales directos de comunicación con los clientes, tal y como se recoge en el contenido 102-43 del presente informe.

Campos electromagnéticos

Históricamente la posible influencia de los campos eléctricos y magnéticos sobre la salud de las personas ha suscitado cierto debate público. No obstante, los distintos estudios realizados al respecto muestran que, con el respeto a los valores máximos de emisión fijados en la legislación vigente, no se identifican efectos perjudiciales para la salud de las personas. Iberdrola aplica la normativa al respecto, inspirada en el principio de precaución, 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 y que son auditados por Aenor: *Emisiones de campo eléctrico y magnético en instalaciones de distribución 2017* y *Emisiones radioeléctricas de repetidores 2017*. Ambos informes demuestran que la

emisión de campos eléctricos y magnéticos cumplen los requisitos legales y todas las instalaciones están por debajo de los niveles que marca 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 2017 en Reino Unido se recibieron 45 solicitudes de este tipo, de las que se realizaron 29 encuestas de campo comprobando las emisiones y se facilitó la información al cliente, no detectándose ninguna acción pendiente por incumplimiento de niveles máximos. Además, en Reino Unido llevan a cabo un seguimiento de la legislación vigente, su evolución e investigación, a través de grupos de trabajo en la Energy Networks Association.

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 2017 ninguna disconformidad.

416-1 Productos y servicios evaluados en materia de salud y seguridad

Todos 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. Con el fin de hacer mejoras, se evalúan los impactos en la salud y seguridad del 100 % de las categorías de productos y servicios significativas.

416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad

El cuadro siguiente recoge los incidentes relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad de los clientes durante 2017, 6 con resultado de multa en Estados Unidos y 2 relativos a códigos voluntarios en Brasil.

Estos incidentes se deben principalmente a incumplimientos relacionados con la desactivación de servicios de gas. También por fallo en la calificación de un contratista, donde la compañía ha procedido a participar en un Programa de calificación de operador; y por no cumplir las normas de construcción relacionadas con la instalación de tuberías, procediendo la empresa a revisar las ubicaciones trabajadas por el contratista.

Incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de códigos voluntarios (n.º)	2017	2016
Con resultado de multa	6	1
Con resultado de advertencia	0	0
Relativos a códigos voluntarios	2	0
Total incidentes	8	1

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 pueden ver

afectadas personas ajenas a la compañía. En la mayoría de los casos detectados los incidentes están relacionados con actividades de construcción irregulares y, en menor medida, con accesos no permitidos a las instalaciones de la compañía.

El cuadro siguiente recoge los accidentes de esta naturaleza producidos durante 2017. De las personas accidentadas, 6 lo han sido en España, 55 en Reino Unido, 23 en Estados Unidos, y 249 en Brasil. De los accidentes producidos, 3 han conllevado fallecimiento en España, 1 en Reino Unido, 1 en Estados Unidos y 45 en Brasil.

Accidentes de personas ajenas a la compañía (n.º)	2017	2016
Personas accidentadas	333	261
Personas fallecidas	50	45

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, y que siguen los procedimientos legales de las jurisdicciones correspondientes. Los procedimientos legales resueltos y pendientes a cierre de 2017 suman 110 en España, 70 en Estados Unidos y 228 en Brasil.

Procedimientos legales (n.º)	2017	2016
Resueltos y pendientes, derivados de estos accidentes	408	258

GRI 417 Marketing y etiquetado

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

(De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org)



Enfoque de gestión

Comunicaciones de marketing

Iberdrola cumple las leyes, 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 dónde ejerzan su responsabilidad.

En España Iberdrola es miembro de la Asociación para la Autorregulación Comercial (Autocontrol), de la Asociación Española de Comercio Electrónico y Marketing Relacional (AECER), de la Asociación Española de Anunciantes (AEA) y de la Asociación de Marketing de España (MKT), con las que ha suscrito sus respectivos códigos de conducta, lo que supone asumir el compromiso de ofrecer a la sociedad una publicidad responsable que cumpla con los códigos de conducta, y acepte las resolu-

ciones del Jurado de la Publicidad sobre las reclamaciones que puedan presentar consumidores o competidores ante este organismo.

ScottishPower en Reino Unido cumple con toda la legislación que le es de aplicación en estos términos, sigue un procedimiento interno estructurado para todas sus acciones, y cumple con las condiciones SLC 25 y SLC 7B de licencia de suministro, que exige claridad, simplicidad y justicia para los clientes. 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, una de las filiales del grupo Neoenergía en Brasil dispone de un procedimiento de comunicación formal denominado P-CT-001, que cubre todas sus acciones de comunicación tanto internas como externas, en consonancia con los valores y principios éticos que imperan en Iberdrola. En el resto de las empresas del grupo, 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.

Información y etiquetado de la electricidad comercializada

Respecto al etiquetado, en España, Iberdrola informa a sus clientes sobre el origen de la energía vendida por el comercializador y su impacto medioambiental asociado a través del etiquetado, que va incluido en las facturas de electricidad y en las comunicaciones comerciales a los consumidores. Esta información se presenta en unos modelos de gráficos y etiquetas que han sido establecidos por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC). Para elaborar dichas etiquetas y gráficos la CNMC ha puesto en funcionamiento un Sistema de Garantías de Origen de la energía suministrada. Esta información está disponible también en el apartado de la web comercial sobre [etiquetado de la electricidad](#).

En el caso de Reino Unido, ScottishPower informa del origen de su energía cada año y su impacto medioambiental. Los nuevos clientes reciben esta información como parte de sus comunicaciones de Welcome Cycle y los clientes existentes reciben esta información en el apartado *Important Information* con cada factura o comunicación, de acuerdo a las normas de garantía establecidas por Ofgem. Toda la información sobre el etiquetado está disponible también en web en el apartado [Where we get our energy](#).

En Estados Unidos y Brasil no hay obligación de etiquetar la electricidad. Respecto al gas actualmente no se etiqueta en los países en los que la compañía comercializa este producto.

Finalmente, la información adicional que pueda servir 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 apartado “Acceso a una información adecuada”.

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. Por países, los estudios más relevantes son:

- En España, en la mayor parte de los estudios se usa el Índice NPS (*Net Promoter Score*) y se trata de entrevistas telefónicas realizadas por diferentes institutos de investigación, subiendo de un 26 % en 2016 a un 27 % en 2017. Entre ellas hay que destacar el *Estudio de la Voz del Cliente*, que tiene como objetivo conocer las valoraciones del consumidor. En dicha encuesta se ofrece información pormenorizada respecto tanto a atributos como la agilidad, trato en los canales de atención, claridad de la factura, gestión y reclamaciones de las quejas, y otros, como la calidad de suministro, competitividad de precios o factura electrónica, ya sea para grandes clientes, empresas, pequeños negocios y residenciales. Por tercera vez, y de manera consecutiva, en 2017 la satisfacción global supera el 7 sobre 10. Se dispone además de un *Estudio de satisfacción del Servicio de Mantenimiento de Gas* elaborado anualmente, manteniendo un elevado nivel de satisfacción tanto en el servicio como en la profesionalidad de los técnicos, además del estudio

de satisfacción del servicio de *Urgencias Eléctricas*. En el Negocio de Redes hay dos tipos de encuestas, destacando la de satisfacción de los solicitantes de nuevos suministros y ampliaciones de potencia, con una puntuación de 3,4 sobre 5 en 2017.

- 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 que varían en frecuencia de seguimiento, de mensual a anual, 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 en Reino Unido y UK-CSI, que se publica dos veces al año. Los últimos resultados se basan en el estudio de UK-CSI y muestran que ScottishPower ha mejorado 1,6 puntos respecto al año pasado del 68,5 % al 70,1 % en 2017.

- En Estados Unidos, CMP, NYSEG y RGE, empresas filiales de Avangrid, realizan dos tipos de mediciones:
 - Sobre la satisfacción del cliente en los contratos que se han realizado recientemente, y cuyos resultados son comparados con los objetivos del regulador y con los resultados de otras compañías del sector. Destaca el resultado general de satisfacción que, en NYSEG y RGE, han alcanzado el 87 % y el 85 % respectivamente.
 - Relativa a la percepción de los consumidores sobre el desempeño de las empresas CMP, NYSEG y RGE, que se llevan a cabo anualmente mediante 600 entrevistas telefónicas por cada compañía. El resultado de las mismas indica que, en 2017 se encuentran entre las 5 primeras empresas del Nordeste en los 3 índices de referencia: satisfacción al cliente, entrega de energía e interacción con el cliente.
- En Brasil, la Abradee (Asociación Brasileña de los distribuidores de energía eléctrica) en asociación con la Fundación Instituto de Investigaciones Económicas (FIPE), es responsable de clasificar y premiar a las empresas a partir de la evaluación del desempeño en los siguientes criterios: excelencia operativa, gestión económico-financiera, evaluación por el cliente, responsabilidad social y calidad de la gestión. El ISQP- Índice de Satisfacción de la Calidad Percibido de los servicios- se obtiene a través de evaluaciones realizadas por el cliente a través de las encuestas realizadas por el Instituto Innovare, responsable de las encuestas de crecimiento de los clientes. La metodología establecida analiza hasta 46 atributos distribuidos en áreas como la atención al cliente, la imagen y el precio, entre otros. En 2017, respecto a la percepción de la calidad para clientes de baja tensión, las empresas del grupo Neoenergia han obtenido en promedio una evaluación de 78 puntos, mientras que en la calidad de servicio para clientes de alta tensión, Elektro obtuvo un 77,8 %. Anel, la agencia Nacional de Energía Eléctrica, también realiza encuestas de satisfacción de los clientes de las distribuidoras basada en 40 atributos. Las empresas del grupo Neoenergia han obtenido en promedio una evaluación de 62,05 en esta encuesta.

417-1 Información y etiquetado de productos y servicios requeridos por los procedimientos en vigor y por la normativa

Los datos sobre la información y etiquetado de productos y servicios requerida por este contenido GRI se encuentran reflejados en el Enfoque de Gestión anterior sobre la gestión del marketing y etiquetado del presente informe.

417-2 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 2017, que han dado como resultado 2 multas en España.

Incidentes relativos a la información y el etiquetado (n.º)	2017	2016
Con resultado de multa	2	8
Con resultado de advertencia	0	0
Relativos a códigos voluntarios	0	0
Total incumplimientos	2	8

417-3 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 ocurridos durante el ejercicio 2017, donde no se ha producido ninguno.

Incidentes por incumplimientos relativos al marketing, publicidad, promoción y patrocinio (n.º)	2017	2016
Con resultado de multa	0	2
Con resultado de advertencia	0	0
Relativos a códigos voluntarios	0	0
Total incidentes	0	2

GRI 418 Privacidad del cliente

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

(De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org)



Enfoque de gestión

Iberdrola asegura la privacidad de la información personal de los clientes del grupo de acuerdo a lo establecido en el Enfoque de gestión “Privacidad de la información personal de los Grupos de interés” incluido al final del capítulo “Dimensión económica” del presente informe.

418-1 Reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de clientes

Incidentes relativos a la privacidad (n.º)	2017	2016
De organismos oficiales	163	175
De otro origen, aceptadas ⁸⁹	29	14
Total reclamaciones fundamentadas	192	189

De los incidentes que proceden de organismos reguladores, se han producido 8 en España y 155 en Reino Unido, y de otro origen se han producido 28 en Reino Unido y 1 en Brasil.

Durante el año 2017 se han producido también 151 casos de fuga o pérdida de datos de clientes, todos ellos en Reino Unido.

⁸⁹ Los datos de 2016 han sido revisados debido a que en Brasil se estaban incluyendo reclamaciones por errores en los datos, no relacionadas con violaciones de la privacidad o pérdida de información.

GRI 419 Cumplimiento socio-económico

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

(De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org)



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 dependan 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.

419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico

En la tabla siguiente se recogen los incumplimientos de leyes y normativas en los ámbitos social y económico, es decir, todos aquellos incumplimientos de cualquier índole (en materia laboral, fiscal, de competencia, relacionados con la distribución y comercialización de la energía eléctrica y gas, etc.) del grupo Iberdrola, a excepción de los incumplimientos de la normativa ambiental, que se recogen en el contenido 307-1.

Multas significativas y sanciones no monetarias en los ámbitos social y económico⁹⁰	2017	2016
Importe de las multas impuestas (€)	58.891.707	208.758.953
Sanciones no monetarias (n.º)	1	3
Casos a través de mecanismos de arbitraje o similares (n.º)	465	575

Del importe total, en Brasil se han impuesto multas por valor de 58.005.333 euros, correspondientes principalmente a tres multas del Negocio de Redes del grupo Neoenergia: 15.011.504 euros por infracción relativa al impuesto sobre intereses sobre capital propio, pago de prima y deducción de multa regulatoria y cobro de la contribución relativa a los riesgos ambientales del trabajo; 14.266.488 euros por la apertura de un Auto de Infracción emitido por el Fisco de Brasil que cobra el impuesto sobre el pago de prima en la adquisición de Elektro en 2011; y 12.330.153 euros por infracción en la deducción de multas regulatorias de la base de cálculo del impuesto sobre la renta. Del resto, 14.102.922 euros corresponden a otras multas del Negocio de Redes, 2.198.913 al Negocio de Generación y 2.294.265 euros al Negocio de Renovables, por varias sanciones impuestas por diferentes motivos.

En España se han impuesto multas por 609.165 euros, de los cuales 417.606 corresponden a apertura de zanjas sin licencia de obra y construcción de instalaciones sin autorización, estando todos los expedientes recurridos por no estar conformes. El resto 217.908 euros, corresponden a sanciones por incumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal y de la información al cliente, así como a otras sanciones en materia de consumo y laborales.

En Estados Unidos se han impuesto multas por valor de 220.295 euros, de los cuales 155.512 euros corresponden a multas debidas principalmente a fallos en los sistemas de inspección y procedimientos de abandono y desactivación de los servicios de gas e incumplimientos en los requerimientos de instalación de tuberías. El resto, 64.783 euros, corresponden en su mayoría a incumplimientos con la regulación de seguridad durante las excavaciones "Dig Safe".

En Reino Unido, ScottishPower ha recibido una multa por valor de 3.988 euros por un retraso en el pago del impuesto asociado a la gestión de las servidumbres en el proyecto East Anglia One.

En el resto de países donde opera la compañía no se han impuesto multas en 2017.

Por último, en Brasil, Neoenergia ha recibido una sanción no monetaria por motivos laborales.

⁹⁰ En el ámbito laboral, no se incluyen los mecanismos de arbitrajes.

B. Temas específicos del Suplemento sectorial para el sector eléctrico

Planificación y respuesta ante desastres y emergencias

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

(De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org)



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 bien 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 Clientes cuenta con diferentes procedimientos documentados para la gestión de las emergencias en sus instalaciones, por ejemplo en España y México 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 sus trabajadores. En Reino Unido, dispone de un Sistema de gestión de continuidad del negocio, para la gestión y minimización de situaciones de emergencia que es auditado externamente y certificado ISO 22301. En Estados Unidos y Canadá cada instalación tiene un Plan de Prevención, control y contramedidas, que incluye acciones preventivas y reactivas, y además cuenta con un Plan de respuesta ante emergencias. En Brasil, también disponen de planes de emergencia en las plantas de generación.

Además, en función de cada tecnología se pueden aplicar planes específicos, como por ejemplo, las instalaciones de generación hidroeléctrica disponen además de un proceso interno para el seguimiento del Plan de emergencia de presas implantado en todas las Unidades de Cuenca.

A su vez, 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.

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 (denominado Plan de Emergencia Nuclear de la Provincia en la que se ubica cada central) 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), así como pruebas y ejercicios internos realizados por la propia instalación.

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, Iberdrola realiza pruebas en sus instalaciones para asegurar que, ante una caída de la red, los principales centros de generación pueden reiniciar la producción.

A su vez, el Negocio de Redes dispone de diversos planes y procedimientos de gestión para afrontar estas situaciones, como los planes de emergencias eléctricas de las filiales distribuidoras de Avangrid en Estados Unidos, donde CMP también dispone de un Plan de restauración del servicio, y para el que se realizan simulacros todos los años. También destacan los centros de operación de las distribuidoras 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 que se proporciona 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.

Acceso a la electricidad

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

(De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org)



Enfoque de gestión

Acceso a la electricidad para clientes en situación de vulnerabilidad

El Consejo de Administración aprobó, en febrero de 2016, 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 económicamente desfavorecidos o en cualquier otra situación de vulnerabilidad, estableciendo procedimientos de protección específicos y colaborando, según 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, la compañía y sus empresas filiales disponen de procedimientos de protección a clientes en situación de vulnerabilidad para facilitar el acceso a los colectivos más desfavorecidos, entre los que destacan:

- En España, este compromiso se materializa mediante la 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 ha impulsado la firma de convenios con diversas entidades públicas u otras organizaciones, estableciendo mecanismos 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. Además, la compañía cuenta con un teléfono de atención para clientes en situación de vulnerabilidad, 900 100 752 de carácter exclusivo y gratuito.

Los convenios firmados por la compañía hasta finales de 2017 protegen al 100 % de los clientes residenciales de Iberdrola en España que podrían estar en situación de vulnerabilidad.

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 unas características sociales, de consumo y poder adquisitivo determinadas. En 2017, el Gobierno ha regulado y definido la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores de energía, a través del RD 897/2017, ampliando además, entre otras medidas, la cobertura a colectivos especiales (unidades familiares con discapacitados, y víctimas de violencia de género o terrorismo). A finales de 2017 en Iberdrola había 855.000 clientes 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 nunca 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, continúa 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 de asistencia de energía a nivel federal para estos colectivos como son el *Home Energy Assistance Program (HEAP)*, el *CMP's Electricity Lifeline Program (ELP)* -con créditos para pagar la factura en función de los ingresos y del consumo-; o el *Energy Assistance Program (EAP)* para la condonación de la deuda por pago atrasado. En CMP, se ha implantado el *Arrears Management Program (AMP)*, que ofrece asistencia a clientes con bajos ingresos y garantiza además la conexión para personas con pocos recursos que dependan de una bomba de oxígeno.
- En Brasil, las empresas filiales del grupo disponen de una tarifa especial diferenciada para los clientes con rentas bajas (TSEE) y cuentan con precios ventajosos y condiciones especiales para personas con dificultades. A lo largo de 2017, Aneel (Agencia Nacional de Energía Eléctrica) ha continuado con una actualización del registro, seleccionando en el mismo los beneficiarios que atendían los criterios de las unidades consumidoras para las rentas bajas determinados por el regulador brasileño.

Acceso a la electricidad para clientes que no disponen de redes de distribución

En el caso de las poblaciones en Brasil con dificultades de acceso a la red, como las aldeas indígenas o *quilombolas*, reciben por parte de Elektro diferentes programas de atención e instalación de sistemas fotovoltaicos aislados. Asimismo, en otras filiales de Neoenergía se llevan a cabo programas para asegurar el acceso universal a la red de distribución.

Con el fin de extender el acceso universal a formas modernas de energía, ambiental, social y económicamente más sostenibles, Iberdrola dispone del programa *Electricidad para todos*, tal y como se recoge en el apartado "Contribución de Iberdrola a la comunidad" del presente capítulo.

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 Neoenergía (cerca de los 835.000 km² y con una población residente superior a 34,3 millones de personas), no disponen de energía eléctrica en torno a 204.779 personas, lo que supone alrededor del 0,6 % del total de la población del área de las empresas del grupo Neoenergía.

EU27 Cortes por impago en el sector residencial

En el enfoque de gestión del presente “Tema”, en el 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 Global Reporting Initiative (GRI) se recoge en el cuadro siguiente:

Cortes de electricidad residenciales por falta de pago (n.º)	2017	2016
Pago antes de 48 h después del corte	1.304.986	1.182.466
Pago entre 48 h y una semana después del corte	236.436	237.576
Pago entre una semana y un mes después del corte	226.654	214.745
Pago entre un mes y un año	181.141	188.504
Pago posterior a un año	7	0
Pendientes y sin clasificar	0	48.606
Total Iberdrola	1.949.224	1.871.897

Reconexiones residenciales tras el pago de facturas pendientes (n.º)	2017	2016
Antes de 24 h después del pago	1.612.578	1.561.202
Entre 24 h y una semana después del pago	184.780	191.332
Después de una semana después del pago	116.395	102.068
No clasificadas	0	14.634
Total Iberdrola	1.913.753	1.869.236

La información de cortes y reconexiones en los diferentes países está detallada en el Anexo 3 Información complementaria del presente informe.

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 número de interrupciones equivalentes de la potencia instalada (NIEPI).

NIEPI	2017	2016
España	1,14	1,04

- En Reino Unido se utiliza el número de consumidores afectados por interrupciones por cada 100 clientes (*Customer interruptions per 100 connected customers, CI*).

CI	2017	2016
Reino Unido	36,0	42,7

- En Estados Unidos se utiliza el número de interrupciones medio por cliente (*System average interruptions frequency index, SAIFI*).

SAIFI	2017	2016
Estados Unidos	1,15	1,15

- En Brasil se utiliza el número de interrupciones medio por cliente (*Frecuencia equivalente de interrupção por unidade consumidora, FEC*).

FEC	2017	2016
Brasil	7,15	7,44

En el apartado “Investigación y desarrollo” del capítulo “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.

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 tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada (TIEPI).

TIEPI	2017	2016
España	52,7 min	54,0 min

- En Reino Unido se utiliza el tiempo medio de interrupción por consumidor (*Customer minutes lost per connected customers, CML*).

CML	2017	2016
Reino Unido	31,0 min	33,8 min

- En Estados Unidos se utiliza el índice de duración media de interrupción por cliente (*Customer average interruption duration index, CAIDI*).

CAIDI	2017	2016
Estados Unidos	1,91 h	1,84 h

- En Brasil se utiliza el tiempo de interrupción medio por cliente (*Duração equivalente de interrupção por unidade consumidora, DEC*).

DEC	2017	2016
Brasil	15,96 h	17,14 h

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 2017:

Factor de disponibilidad media (%)	2017	2016
Ciclos combinados	90,94	89,94
Térmicas convencionales	93,94	85,54
Cogeneración	82,75	91,00
Nuclear	89,29	85,98
Hidroeléctrica	86,02	86,96
Eólica	94,36	96,84
Total	90,53	91,03

La información de los factores de disponibilidad en los diferentes países se detalla en el Anexo 3 Información complementaria.

Acceso a una información adecuada

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado

(De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org)



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 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. Con estos servicios Iberdrola materializa su política de garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal, en el marco de su orientación de responsabilidad social especialmente con los colectivos menos favorecidos. Además, esta iniciativa responde también al compromiso de la compañía con ofrecer servicios a la carta que cubran las necesidades de todos los clientes.

Iberdrola ha sido durante 5 años la única compañía del sector energético en España que ha ofrecido un servicio de vídeo-interpretación en lengua de signos en su servicio de atención al cliente. Y continúa ofreciéndolo a sus clientes gracias a la iniciativa de colaboración con la Fundación CNSE iniciada en 2012, y que se ha renovado durante 2017. 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, cuya aplicación se encuentra en la web de clientes y que incorpora además una herramienta de intercambio de mensajes escritos. Por otro lado, el área web y la Oficina virtual del cliente están accesibles en castellano, euskera e inglés. Actualmente las facturas se emiten en diez idiomas: castellano, inglés, italiano, alemán francés y portugués, y los autonómicos: valenciano, euskera, gallego y catalán.

La página web corporativa ha renovado en 2017 el certificado de Accesibilidad emitido por Ilunion Tecnología y Accesibilidad como prueba del compromiso y de las tareas realizadas de auditoría, consultoría y certificación de las webs tanto la corporativa como la de clientes, disponible en [certificado de Accesibilidad](#). De esta forma cumple con las pautas de accesibilidad al contenido en web 2.0 del W3C (Consortio de la World Wide Web), 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 incorporados, se realizan auditorías con carácter semestral. Además, Ilunion ha entregado a Iberdrola un reconocimiento adicional a sus esfuerzos en materia de accesibilidad universal y atención a personas con discapacidad ([ver diploma de Accesibilidad](#)).

Finalmente, Iberdrola promueve campañas de información y de formación sobre medidas de seguridad y ahorro energético entre colectivos de discapacitados o colectivos desfavorecidos o con ries-

go de exclusión social, con el objetivo de contribuir a la igualdad de estas personas, eliminando las barreras de comunicación.

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 adicionales 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. ScottishPower ofrece múltiples alternativas para que los clientes con dificultades auditivas o de habla se puedan comunicar sin necesidad de llamar: cambiar detalles de su cuenta a través de la web, chat de la propia web, Facebook Messenger para comunicaciones privadas, correo electrónico, etc. Además, con la nueva iniciativa *Next Generation Text Service (NGTS)* la compañía ofrece una gama de herramientas y servicios que pueden ayudar a los clientes con dificultades a llamar por teléfono inteligente, tableta u ordenador.

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 y *Telecommunication Relay Service for Hearing Impaired-711* donde los usuarios pueden realizar la llamada al 711 desde cualquier teléfono en cada uno de los Estados Unidos, sin necesidad de recordar prefijos. Además, NYSEG dispone de facturas impresas especiales para aquellos clientes con dificultades visuales así como la posibilidad de designar a una tercera persona en NYSEG para recibir avisos importantes, denominado *Third Party Notification*. También existe un servicio para ayudar a las personas con necesidades especiales y asesorarlas 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, Neoenergia desarrolla 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 o de habla; documentación y cartelería especiales y disponen asimismo de personal entrenado en el lenguaje de signos.

Educación en el uso seguro de la electricidad

Iberdrola pone a disposición de los consumidores, a través de las páginas web del grupo, recomendaciones e información acerca de los aspectos más relevantes relacionados con un [uso seguro de la electricidad y gas](#), 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. Además ofrece a los clientes productos y servicios que proporcionan una seguridad adicional en el hogar y en la empresa. 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.

Durante 2017 se han lanzado dos nuevos servicios en España: *Protección Climatización* y *Protección Eléctrica Hogar Plus*. Destacar también la entrada en el mercado residencial italiano, lanzándose dos servicios para el hogar: *TuttoFare Luce* y *TuttoFare Gas*, orientados a la asistencia de averías urgentes en tres horas y a la realización de pequeños trabajos en las instalaciones eléctricas y de gas respectivamente.

En Reino Unido, ScottishPower ha mantenido su programa *PowerWise* sobre seguridad eléctrica dirigida a padres, profesores y alumnos con 25.708 visitas durante 2017. 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 16.435 visitas. Además 9.768 menores acudieron al evento de seguridad *Crucial Crew*, 190.028 al *Royal Highland Show*, 80.000 al *Cheshire Show* y 55.000 al *Anglesey Show*, dedicados especialmente a agricultores y sus familias. Además ScottishPower dispone del servicio *Stayenergysafe* con el fin de informar al público sobre los delitos relacionados con la energía y los riesgos que conlleva.

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, equipos de seguridad, contratistas o personal de emergencia.

En Brasil, las empresas del grupo Neoenergía facilitan esta información en la factura, en las áreas de atención al cliente, a través de conferencias sobre el buen uso de la electricidad y seguridad de edificios, mensajes en la web, en redes sociales y en las esperas de las llamadas de atención al cliente, con la intención de llegar a la totalidad de los consumidores, además de campañas de concienciación. A lo largo de 2017 se ha desarrollado el proyecto *Ecoteca* en ciudades de interior, con actividades lúdicas abordando el tema de la seguridad.

C. Temas específicos del grupo Iberdrola

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 2017, Iberdrola ha realizado las siguientes acciones en relación con el Pacto Mundial:

- Presentación del Informe de progreso 2016 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 2017 de la Red Española.
- Iberdrola y la Red Española del Pacto Mundial han desarrollado la iniciativa *Moving for Climate NOW*, en el marco de la Cumbre del Clima COP23, celebrada en Bonn en noviembre 2017. El objetivo de la iniciativa es transmitir a la sociedad la urgencia de combatir el cambio climático, la necesidad de unir esfuerzos desde todos los ámbitos, y la exigencia de actuar con ambición e inmediatez. El evento, incluido en el programa oficial de la Cumbre COP23, ha consistido en una ruta ciclista de casi 800 kilómetros, entre París y Bonn.
- Iberdrola ha participado junto con el Pacto Mundial en numerosas iniciativas para la promoción y desarrollo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, como por ejemplo, el apoyo en contenidos para la elaboración del libro *ODS, Año 2: Análisis, tendencias y liderazgo empresarial*.

Tal y como se ha comentado anteriormente, Iberdrola ha vinculado los ODS a su estrategia empresarial, y colabora activamente con el Pacto Mundial para lograr que se logren, dentro de su ámbito de actuación.

En el año 2018, Iberdrola tiene previsto colaborar activamente en las actividades de la Red Española del Pacto Mundial, de forma similar al pasado ejercicio.

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 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 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.

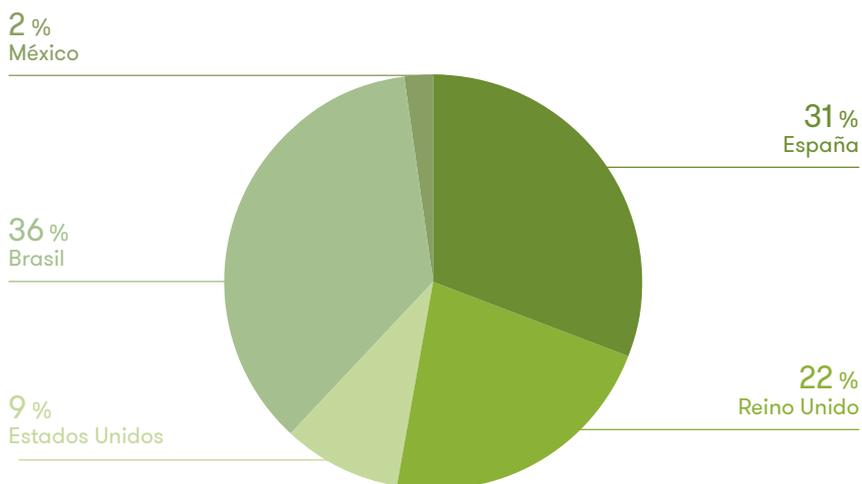


Iberdrola ha utilizado el modelo LBG para informar de sus contribuciones a la sociedad en este Informe de sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2017.

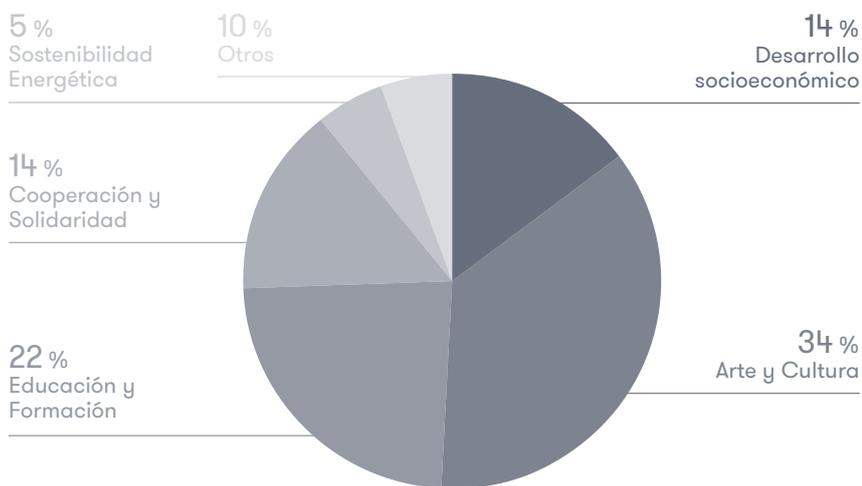
Contribución a la comunidad 2017	(miles €)
Por categorías	
- Aportaciones puntuales	9.346
- Inversión social	43.460
• Desarrollo socioeconómico del entorno	
• Sostenibilidad energética	
• Arte y cultura	
• Educación y formación	
• Cooperación y solidaridad	
- Iniciativas alineadas con el negocio	7.329
- Costes de gestión	2.835
Por tipo de contribución	
- Aportaciones en dinero	58.954
- Tiempo de empleados	214
- Aportaciones en especie	967
- Costes de gestión	2.835
Por Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)⁹¹	
- 1. Fin de la pobreza	2.323
- 2. Hambre cero	16
- 3. Salud y bienestar	6.379
- 4. Educación de calidad	10.700
- 5. Igualdad de género	18
- 6. Agua limpia y saneamiento	11
- 7. Energía asequible y no contaminante	4.795
- 8. Trabajo decente y crecimiento económico	1.374
- 9. Industria, innovación e infraestructura	665
- 10. Reducción de desigualdades	2.573
- 11. Ciudades y comunidades sostenibles	27.253
- 12. Producción y consumo responsable	79
- 13. Acción por el clima	710
- 14. Vida submarina	84
- 15. Vida de ecosistemas terrestres	634
- 16. Paz, justicia e instituciones sólidas	27
- 17. Alianzas para lograr los objetivos	2.228
Perímetro del informe	62.970

⁹¹ El desglose de las contribuciones a la comunidad por ODS cubre el 95 % de la cifra reportada, pues no en todos los casos es posible establecer un vínculo entre las iniciativas realizadas y su contribución a algún ODS.

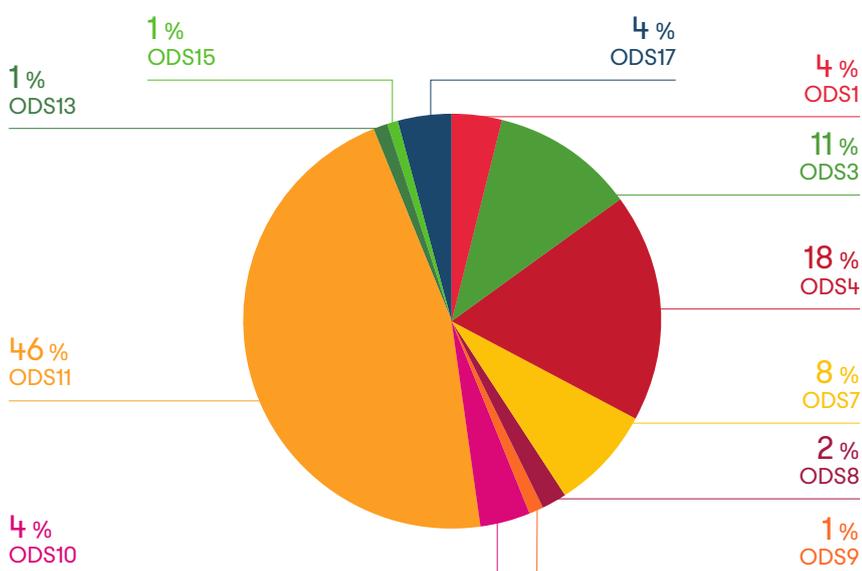
Contribución de Iberdrola por regiones



Contribución de Iberdrola por programas



Contribución de Iberdrola por ODS



Asimismo, los fondos destinados a programas de electrificación rural en Brasil han supuesto un total de 278,2 millones de euros en términos consolidados para el grupo.

Programas de electrificación 2017	(miles €)
Neoenergía	278.148

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. Las fundaciones de Iberdrola están aplicando una metodología adaptada de LBG de medición de logros e impactos, para sus programas y proyectos más relevantes.

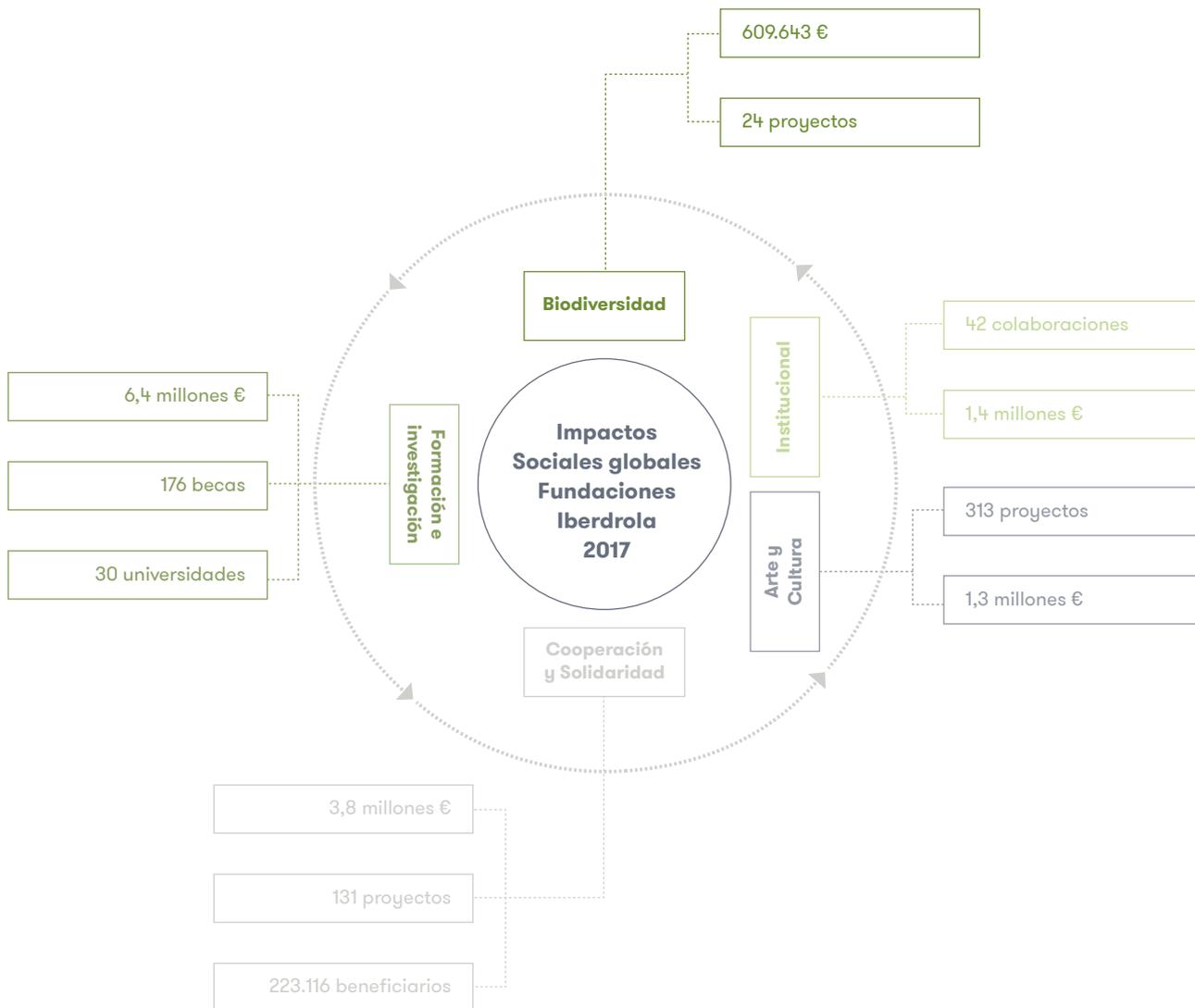
Durante 2017, las fundaciones de Iberdrola han extendido la aplicación de dicha metodología a un total de 510 proyectos en España, Reino Unido, Estados Unidos, Brasil y México, que abarcan una inversión de 13,5 millones de euros, siendo el número de personas beneficiarias directas superior a 220.000 y más de 5 millones indirectas. Otros logros destacables han sido la financiación para concesión de 176 becas y ayudas a la investigación.

Los programas se dividen en las principales áreas de actuación de las Fundaciones de Iberdrola:

- **Formación e Investigación:** entre sus principales objetivos está el de contribuir a formar una nueva generación de profesionales capaz de impulsar la transformación hacia un modelo energético sostenible, con más de 6,4 millones de euros de inversión.
- **Biodiversidad:** apoyar programas de conservación de especies amenazadas y la restauración de hábitats protegidos, con más de 600.000 euros de inversión.
- **Arte y Cultura:** promover la cultura, prestando especial atención al cuidado y mantenimiento de las diversidades, singularidades, riquezas culturales y artísticas, con 1,3 millones de euros de inversión.
- **Cooperación y Solidaridad:** contribuir activamente a la mejora de la calidad de vida de las personas y colectivos más vulnerables y a la inclusión social y laboral, con 3,8 millones de euros de inversión.

A continuación se recogen de forma esquemática los resultados y logros, globales y por países durante 2017:

Fundaciones de las empresas del grupo Iberdrola
Resultados globales de las áreas de actuación en 2017 (€)



Los resultados y logros por países están disponibles en el Anexo 3 Información complementaria.

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, lo que repercute favorablemente en las relaciones con todos los Grupos de interés.
- 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, lo que favorece la atracción y retención de talento.

3. Programa de voluntariado corporativo

El grupo Iberdrola ofrece a su plantilla diversas oportunidades de voluntariado en el marco de su Programa de Voluntariado Corporativo. Este Programa, nacido en 2006, es un proyecto global, internacional y alineado con los valores del grupo y su *Política de sostenibilidad*, que tiene por objetivo canalizar el espíritu solidario de los empleados y motivar su participación en proyectos sociales dirigidos a la integración de colectivos vulnerables, la mejora del medio ambiente y el desarrollo sostenible.

El Programa está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, definidos por Naciones Unidas para el horizonte 2015-2030, enfocándose especialmente en los objetivos 3 (salud y bienestar), 4 (educación de calidad), 7 (energía asequible y no contaminante), 10 (reducción de las desigualdades) y 13 (acción por el clima). Cabe destacar que Iberdrola se ha sumado a IMPACT 2030, iniciativa puesta en marcha por el sector privado en colaboración con las Naciones Unidas, la sociedad civil, el mundo académico y otros Grupos de interés, para la movilización estratégica del voluntariado corporativo hacia los ODS.

Algunas de las iniciativas de voluntariado corporativo más destacadas llevadas a cabo en 2017 han sido:

- La sexta edición del proyecto global INVOLVE (International Volunteering Vacation for Education) que ofrece formación en nuevas tecnologías a jóvenes en riesgo de exclusión social, a partir de la estancia de dos semanas de equipos de voluntarios de España, Reino Unido, Estados Unidos, Brasil y México. Este año INVOLVE ha sido reconocido por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) como una de las mejores prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, siendo finalista de la Categoría de Voluntariado Corporativo.
- Jornadas de voluntariado nacionales e internacionales, entre las que destaca el “Día Internacional del Voluntariado”, realizado conjuntamente en España, Reino Unido, Estados Unidos, Brasil y México, y que este año ha contado con más de 1.300 participantes en las más de 60 acciones realizadas de manera simultánea. Y los “Días del Voluntariado”, jornadas lúdico-deportivas celebradas en España para favorecer la normalización e integración de las personas con diversidad funcional.
- 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 empleados de la compañía 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, que este año toma carácter internacional con la incorporación de voluntarios de ScottishPower.
- Puesta en marcha en España y México del proyecto de voluntariado *Lucha contra el cambio climático*, mediante el que se ha sensibilizado sobre esta problemática a 9.830 niños, en 101 centros. Esta acción que se ha visto complementada con la donación de las bicicletas que acompañaron a las expediciones a las últimas cumbres del clima celebradas en París y Marrakech, que fueron entregadas a la Ciudad Escuela Muchachos (CEMU) y a la entidad Entraide Nationale. Sin olvidar la continuidad de acciones medioambientales como el X Día del Árbol para la creación del

“Bosque Iberdrola”, jornadas de reforestación en varios países o diversas carreras populares o competiciones con distintos fines sociales y medioambientales.

- La campaña “Operación Kilo” de Iberdrola ha posibilitado recoger 4.700 kg de alimentos de primera necesidad y productos para la infancia, en centros de trabajo de España, con la colaboración de organizaciones sociales. Una acción que se ha visto completada con actividades de voluntariado en comedores sociales y reparto de comida a personas sin hogar, con el propósito de Hambre Cero. En paralelo, Iberdrola ha colaborado con varias entidades como Unicef, Aldeas Infantiles o la Federación Española de Bancos de Alimentos. Asimismo, se ha realizado la campaña *Una Sonrisa por Navidad*, para la entrega de juguetes de Reyes a niños en situación de vulnerabilidad.
- Puesta en marcha del proyecto *Reciclaje Solidario* en diferentes oficinas corporativas que aúna fines solidarios y medioambientales, dando una segunda vida a los objetos cotidianos en desuso.
- Apoyo de voluntariado a la Asociación Española Contra el Cáncer en la organización de sus marchas contra esta enfermedad.
- El programa Iberdrola con los refugiados ha continuado con su actividad voluntaria contribuyendo a la apertura de cuatro Escuelas de Integración, donde alrededor de 140 personas refugiadas han podido beneficiarse de talleres de herramientas digitales, además de formación en idioma español y adaptación al entorno, entre otras materias.
- En el contexto del Día Internacional de la Mujer, se han llevado a cabo actividades de voluntariado con internas del módulo femenino de la prisión de Alcalá-Meco y con mujeres con discapacidad intelectual.
- Por primera vez, el Programa de Voluntariado de Iberdrola se ha unido a la iniciativa Give & Gain, Semana Internacional del Voluntariado Corporativo, con diferentes actividades para visibilizar y promover el papel del voluntariado corporativo como agente de cambio social. La compañía también participa en los principales grupos de trabajo y asociaciones de voluntariado internacionales, como Even, Voluntare, IAVE, IMPACT 2030, etc.
- En apoyo a los desastres naturales ocurridos durante 2017, la compañía ha colaborado con recursos económicos y materiales con diferentes entidades sociales para paliar los daños causados por los huracanes Harvey, Irma y María que azotaron con gran virulencia los estados de Texas, Florida y la isla de Puerto Rico, así como los daños sufridos por los terremotos de septiembre en México. Por su parte, los voluntarios de Ciudad de México organizaron los paquetes de material sanitario necesarios para ofrecer atención primaria a los afectados de los sismos, a través de la Cruz Roja Mexicana, y los voluntarios de la compañía en Oaxaca participaron en esta región entregando garrafones de agua y despensas.
- Adicionalmente, la compañía ha enviado a Puerto Rico a un grupo de ocho empleados voluntarios de Avangrid expertos en redes para el restablecimiento del suministro eléctrico, gravemente afectado por el huracán María, como parte de una iniciativa promovida por el New York Power Authority.
- El *Portal del Voluntariado* continúa siendo el punto de encuentro abierto a todos los profesionales del grupo interesados en acciones sociales y de solidaridad, a través de su web global y trilingüe. El *Boletín de Voluntariado* ha ofrecido información semanal de las acciones.

4. Las Fundaciones de Iberdrola

[ScottishPower Foundation](#), [Avangrid Foundation](#), [Fundación Iberdrola México](#), Instituto Neoenergía y [Fundación Iberdrola España](#); representan el compromiso de Iberdrola con el desarrollo económico y social de los países donde realiza su actividad. Las Fundaciones de Iberdrola, a través de colaboraciones con entidades sociales e instituciones de prestigio, apoyan iniciativas sociales, culturales y medioambientales que tienen como objetivo contribuir al progreso social y la mejora de la calidad de vida de las personas más vulnerables.

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 satisfacción de las necesidades energéticas de la población y la protección del medio ambiente, con un concepto de sostenibilidad completo y global. En 2017 se han concedido un total de 146 becas en máster en energía y medio ambiente, conservación y restauración, ayudas a la investigación, las prestigiosas becas Fullbright y de la Fundación Carolina. En diciembre de 2017, tuvo lugar en las oficinas centrales de la compañía en Madrid el Acto de Entrega de Diplomas, y posteriormente los estudiantes y el presidente y consejero delegado de Iberdrola, Ignacio S. Galán, fueron recibidos en el Palacio de la Zarzuela por S. M. el Rey de España.

Otra de las iniciativas de la Fundación en España es el Programa de formación en lengua inglesa mediante cursos de inmersión dirigido a estudiantes con pocos recursos económicos y profesores, utilizando en la medida de lo posible las instalaciones disponibles de la compañía en periodo vacacional. En 2017 se han realizado cursos en cuatro Comunidades Autónomas en los que han participado 140 alumnos y 32 profesores.

Las fundaciones del Reino Unido y Estados Unidos han destacado los programas de colaboración con universidades locales para formación profesional de técnicos y jóvenes, así como el apoyo a proyectos de innovación y programas divulgativos de centros de investigación y de formación para diversos colectivos vulnerables.

La Fundación Iberdrola México cuenta con un programa de colaboración con la universidad del Tecnológico de Monterrey en su campus en Altamira para la formación de jóvenes con escasos recursos, en grado de bachillerato y de ingeniería.

b) Área de Biodiversidad

La Fundación Iberdrola España ha colaborado en el Programa de migración de las aves (MIGRA) con el marcaje de 83 nuevos ejemplares con transmisores GPS. En www.migraciondeaves.org se puede encontrar toda la información sobre 809 aves de 28 especies. En 2017, se ha editado la primera monografía sobre las migraciones del águila calzada, documento científico elaborado a partir de los datos aportados por el Programa. La Fundación en España también colabora en un proyecto de conservación y mejora de hábitats en el Parque Natural del Tajo Internacional para favorecer la conservación de aves esteparias. En el ámbito de la sensibilización y la lucha contra el cambio climático, en colaboración con la Asociación AIESEC, se han realizado una serie de conferencias con el título *¿Qué sucede con el clima?* y unas jornadas divulgativas de la Asociación G2020.

En el Reino Unido, a través de ScottishPower Foundation, ha continuado la colaboración con el programa *Young Scots Climate 2050* para formar a futuros líderes medioambientales. 129 jóvenes han desarrollado habilidades para el liderazgo en áreas como el cambio climático y la sostenibilidad.

En Estados Unidos, a través de Avangrid Foundation, se han realizado múltiples colaboraciones con entidades, museos científicos y centros medioambientales, destacando proyectos dedicados al uso eficiente de la energía, promoción de vehículos eléctricos y *smart communities*, construcción eficiente y sostenible, proyectos de mejora de hábitats marinos y de riberas y de conservación de aves. Destacan las especiales colaboraciones con el Instituto de investigación líder Museo Peabody de Historia Natural en Yale.

El Instituto Neoenergía de Brasil ha continuado colaborando con los proyectos Flyways, de labores de censo de las aves limícolas en peligro de extinción. También, junto al Instituto de Permacultura y Ecoaldeas de la Mata Atlántica (IPEMA), se ha iniciado el proyecto *Eco Ciudadano: construyendo un futuro sostenible*, con cursos gratuitos para la formación de profesionales en construcción sostenible mediante el uso de las nuevas tecnologías. Asimismo, 2017 marcó el fin del proyecto Cuida Colmena, dedicado a la conservación de abejas y a impulsar proyectos productivos para un centenar de jóvenes en situación de riesgo de exclusión social.

En México se ha mantenido la actividad de apoyo a la campaña *Limpiemos el mundo* en el municipio de La Laguna, y se ha impulsado un nuevo proyecto llamado *Felino* para la protección de animales en peligro de extinción.

c) Área de Arte y Cultura

El compromiso de Iberdrola con la promoción del arte se centra en el ámbito de la conservación y restauración del patrimonio cultural, incluyendo acciones específicas para que estos proyectos actúen como tractor del desarrollo local y el turismo sostenible.

El Programa Iberdrola Restauración apoya en España los talleres de los Museos del Prado y Bellas Artes de Bilbao. En el caso del Museo del Prado, en 2017 se ha llevado a cabo el estudio y la restauración de 276 obras, entre las que destacan la pintura *Felipe II ofreciendo al cielo al infante don Fernando* de Tiziano y el *Bronce monumental helenístico Demetrio Poliorcetes*. Por su parte, el Taller del Museo de Bellas Artes de Bilbao ha afrontado la restauración un total de 13 obras, siendo el proyecto más complejo el de la escultura de Chillida *Lugar de Encuentros IV*. Las actividades de restauración se completan con el proyecto de conservación de la Biblioteca del Monasterio de San Millán de la Cogolla y la conclusión de la intervención en los dos últimos tapices flamencos de la colección del Colegio del Patriarca de Valencia.

El *Plan Románico Atlántico* (www.románicoatlantico.org) ha continuado las actuaciones de mejora en las iglesias románicas de las provincias de Salamanca y Zamora, así como en localidades de Portugal. Las intervenciones en España más destacadas en 2017 han sido: la Iglesia de Muga de Alba en Zamora, y la Iglesia de San Martín y la Ermita de Yecla de Yeltes, ambas en Salamanca. Por su parte, en el área portuguesa se ha intervenido en las iglesias de Boticas y Guimaraes.

En el marco del *Programa de Exposiciones*, la Fundación en España ha colaborado con otros museos en 2017, como el Museo Reina Sofía en la exposición del *80.º Aniversario del Guernica de Picasso* o el Museo Sorolla con *Sorolla en París*. Iberdrola se sumó a la celebración del XX Aniversario del Museo Guggenheim de Bilbao con la exposición *Bill Viola: retrospectiva*, dedicada al artista neoyorquino, pionero en el desarrollo del videoarte.

Poner en valor el patrimonio histórico-artístico y promover el desarrollo local, incorporando la nueva tecnología LED en las iluminaciones, es el objetivo del Programa de iluminaciones en España. En 2017 se han finalizado 6 proyectos, entre los que destacan: la renovación de la iluminación de la Capilla del Santo Cáliz de la Catedral de Valencia, una nueva iluminación exterior del Ayuntamiento de Irún, la 2.ª fase de la renovación de las salas del Museo de la Real Academia de Bellas Artes de San Fernando y el significativo proyecto “Lighting the Prado” en las salas del Museo del Prado. Continúan en ejecución otros 5 proyectos que se inaugurarán en 2018.

En el Reino Unido, financiado por la Fundación ScottishPower, destaca en 2017, la colaboración especial para celebrar el 70 aniversario del Llangollen International Musical Eisteddfod, con un proyecto en el que participaron cuatro grupos de coro y danza compuesta por personas vulnerables. Los grupos reflejaron la diversidad de la sociedad con el objetivo de promover la tolerancia y convivencia plural a través del arte y la cultura. La fundación apoya también al Museo Nacional de Escocia y la banda ScottishPower Pipe.

Cabe destacar que en 2017, la Fundación ScottishPower recibió el premio Wales Arts & Business del año por su continuo apoyo y promoción del arte y la cultura.

El enfoque en el arte y la cultura como motor de comunidades sostenibles es una prioridad de la Fundación Avangrid en EE. UU., que continúa apoyando proyectos de restauración como los del teatro Eastman School of Music de Rochester y otros teatros comunitarios históricos como el Colonial Theatre Augusta en Maine y el Convoy Theatre en Ohio. El objetivo es ayudar a revitalizar los centros urbanos de manera sostenible, al mismo tiempo que aportar arte y cultura a las comunidades en dificultades. Durante 2017, Avangrid ha colaborado con múltiples entidades culturales entre las que destacan: Abyssinian Meeting House, Binghamton Philharmonic, Eastman Theatre, Maine Irish Heritage Center, Maine State Ballet, Memorial Art Gallery, Portland Museum of Art, Rochester International Jazz

festival, Tompkins Country Library, Tri-cities Opera, etc. Otras colaboraciones incluyen el apoyo al Festival Internacional de Artes e Ideas o el Rochester Jazz Festival, entre otros.

En Brasil, la actividad cultural fundacional se centró en la continuación del proyecto de iluminación exterior del Forte da las Cinco Puntas, en Pernambuco, cuya inauguración está prevista para 2018. También se está trabajando en un proyecto de iluminación exterior de la Fortaleza de la Barra Grande, en Guarujá, litoral paulista. La fortificación es la única edificación española en la costa brasileña, que aspira a convertirse en patrimonio histórico de UNESCO.

En México, destaca el Proyecto de Iluminación del Museo Nacional de Arte (Munal) de la Ciudad de México, que tiene como objetivo fomentar la eficiencia energética y contribuir a la conservación de las obras de este museo.

d) Área de Cooperación y Solidaridad

La Fundación en España cuenta con un *Programa social* y una línea de trabajo en cooperación internacional. El *Programa Social* tiene como objetivo contribuir a la mejora de la calidad de vida de los colectivos más vulnerables, con especial atención a la infancia, los jóvenes y las mujeres. El programa colabora con entidades sin ánimo de lucro que contribuyen a erradicar la pobreza infantil, impulsar la educación como una herramienta útil para los jóvenes, fomentar la inclusión social de las personas con discapacidad y la mejora de la calidad de vida de personas enfermas graves y sus familias. En 2017, se han apoyado 32 proyectos en distintas regiones de España, con una inversión que supera el millón de euros, un impacto positivo sobre 45.000 personas beneficiadas y la creación de un centenar de empleos directos. La línea de cooperación internacional apoya proyectos que posibilitan el acceso a la electricidad y al agua potable en zonas de extrema pobreza o emergencia humanitaria. En 2017 la Fundación se suma a la Alianza SHIRE, impulsada por la Universidad Politécnica de Madrid y formada por ACNUR y la UE, entre otros. Esta iniciativa tiene como objetivo la electrificación de zonas comunes y escuelas en campos de refugiados a lo largo de 2018.

La Fundación ScottishPower ha impulsado en el Reino Unido una docena de colaboraciones a proyectos sociales, priorizando programas para enfermos y sus familiares. La música en el programa *Singing Together* tenía como objetivo reducir el aislamiento y la soledad experimentados por las personas ingresadas en centros hospitalarios. Otros proyectos sociales a destacar serían la instalación de cuidados paliativos en hospitales de referencia, un servicio de transporte rural para ayudar a comunidades aisladas a acceder a servicios sanitarios o un proyecto de salud mental para mujeres embarazadas y apoyo para el autismo, entre otros.

Los galardones anuales ScottishPower Foundation Awards, fueron concedidos en Glasgow el 7 de noviembre, premiando a seis entidades sociales y culturales de prestigio.

En Estados Unidos, la Fundación Avangrid ha realizado durante 2017 más de 60 de colaboraciones con organizaciones sociales, entre las que destacan: fondos de ayudas para suministro eléctrico y la eficiencia (*American Red Cross SHARE Heating Found, Broome Country Habitat for Humanity, Working cities, Lifespan...*), ayuda para lucha contra enfermedades como el cáncer, cardiopatías, fibrosis y leucemia y colaboraciones sociales como *United Ways, Bike Coalition, Habitat for Humanity, Food processing, Kids first center, Maine General Hospital*, etc.

En México, se cuenta con un proyecto de infraestructura educativa, donde durante 2017 se han realizado acciones sociales de apoyo en 9 centros escolares y de mayores, logrando mejorar las instalaciones. Además, se han realizado colaboraciones con otras entidades sociales como son: Protección Civil, Bomberos, Cruz Roja, Fundación Down, entre otras. Tras el terremoto sufrido en varias zonas del país, la Fundación en México movilizó la donación de recursos para esta emergencia humanitaria. Los fondos fueron destinados a la obtención de medicamentos para víctimas afectadas, retirada de escombros, pavimentación, rehabilitación y ampliación de red de alcantarillado, ampliación y rehabilitación de la red de agua potable y construcción de techumbre en infraestructuras sociales, etc.

Durante 2017, la Fundación Iberdrola México y España han colaborado conjuntamente en el proyecto de electrificación y agua potable en la comunidad rural de Catecas Altas del estado de Oaxaca (México). Esta iniciativa, incluida en el programa *Electricidad para todos* de Iberdrola, ha sido

desarrollada por Energía sin Fronteras y Save the Children. La primera fase ha consistido en una identificación de necesidades, estudio de viabilidad y proceso participativo con las comunidades afectadas. Desde entonces se está trabajando en el proyecto y sus distintas actuaciones en el ámbito de electrificación, mejora de infraestructuras eléctricas y abastecimiento de agua en centros comunitarios básicos.

El Instituto Neoenergía en Brasil apoyó proyectos sociales en el entorno de las instalaciones. Además de promover el desarrollo social de las comunidades, también se realizan actividades para la protección del medio ambiente. Otra iniciativa social relevante es la colaboración en el proyecto “*Mentes brillantes*”, que consiste en el apoyo a los alumnos más vulnerables de la red de enseñanza pública de tres ciudades. Estos alumnos tienen altas capacidades y las actividades se centran en la orientación y el acompañamiento psicopedagógico.

e) Colaboraciones institucionales y nuevo Plan Director

Por último, las Fundaciones en todos los países colaboran de manera puntual con otras entidades culturales, sociales, científicas y de cooperación.

En diciembre de 2017, el Comité de Fundaciones aprobó un nuevo *Plan Director* para el periodo 2018-2021. Se trata de una guía para todas las fundaciones que apuesta por contribuir a alcanzar metas concretas de los ODS y consolidar un enfoque transformador de acción social fundacional, representativa para los Grupos de interés de Iberdrola y relevante para la sociedad en general.

5. Programa *Electricidad para todos*

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 2015-2030, a los que Iberdrola ha vinculado su estrategia empresarial, definen como esencial el acceso universal a la energía y enmarcan a la energía sostenible como una oportunidad que transforma la vida, la economía y el planeta. Para lograr los desafíos y oportunidades a los que hace frente el mundo actualmente, la energía tiene un papel central, ya sea para fomentar el empleo, seguridad, el cambio climático, la producción de alimentos o para aumentar los ingresos.

La falta de acceso al suministro de energía es un obstáculo para el desarrollo humano y económico. El programa *Electricidad para todos* es la respuesta de Iberdrola al llamamiento que ha hecho la comunidad internacional para garantizar el acceso universal a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos, centrada en la realización de acciones de electrificación sostenibles, enlazando su finalidad con el ODS 7.1.

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. El número de beneficiarios del programa *Electricidad para todos* 2014-2017 alcanza los 3,9 millones, siendo 3 las áreas de actuación:

- Financiación de proyectos a través de la inversión en capital, utilizando el fondo de inversión PERSEO. Destaca en este aspecto la inversión en septiembre de 2017 en la compañía mexicana Iluméxico, impulsora de proyectos solares en áreas desfavorecidas. Iluméxico, creada en 2009, lleva a cabo programas de iluminación y electrificación de viviendas, escuelas y clínicas y capacitación en áreas rurales del país. Hasta la fecha ya ha instalado 9.700 sistemas solares con más de 40.000 usuarios, evitando la emisión de 5.000 toneladas de CO₂.
- Actividades con impacto social: inversiones promovidas por los negocios en los países en los que Iberdrola tiene presencia. Este es el caso del Programa *Luz para todos* de las empresas distribuidoras del nordeste de Brasil.
- Desarrollo de proyectos con alto componente social, a través de ONG y el voluntariado corporativo.

Iberdrola, impulsora del deporte femenino en España

Iberdrola ha continuado en 2017 apoyando la iniciativa Mujer, salud y deporte, cuyos principales objetivos consisten en potenciar los éxitos del deporte femenino y su práctica, favorecer la igualdad de género y fomentar hábitos saludables desde edades tempranas. La compañía se convierte así en el principal impulsor del programa “Universo Mujer” del Consejo Superior de Deportes (CSD), situándose a la vanguardia del apoyo al deporte femenino. Iberdrola ha sido la primera empresa en España que realiza una apuesta global por fomentar la participación de las mujeres en todos los ámbitos del deporte.



En este contexto, Iberdrola ha renovado recientemente su compromiso de apoyo a las diferentes federaciones nacionales que destacan:

- Por la promoción e incremento de la participación femenina en todos los ámbitos del deporte.
- Por la existencia de programas de fomento del deporte desde la base y otros proyectos sociales.
- Por su extraordinario palmarés y su alto nivel de participación.

Durante 2017 Iberdrola ha continuado con su respaldo a las federaciones de gimnasia rítmica, triatlón, natación, rugby, piragüismo, bádminton, fútbol, balonmano, voleibol, atletismo, boxeo, deportes de hielo, hockey, kárate, tenis de mesa y waterpolo. Junto a cada una de las federaciones, Iberdrola apoya también acciones para el fomento del deporte femenino, como campañas educativas en los colegios y concursos nacionales.

Además, durante 2017 se han celebrado siete etapas más del *Tour Mujer, salud y deporte*, consistente en una gira por varias ciudades españolas que continuará en 2018, con el objetivo de fomentar el deporte femenino y transmitir las ideas de esfuerzo y superación mediante la práctica y exhibición de varias disciplinas.

En definitiva, a través de la iniciativa *Mujer, salud y deporte*, Iberdrola refuerza su compromiso con la promoción del talento, la igualdad efectiva y el desarrollo social, que forman parte de los pilares de la compañía. Su respaldo a valores como el trabajo en equipo y la superación de retos se materializa en distintos proyectos con el fin de profundizar en la dimensión social y cultural del deporte y activar el apoyo al deporte femenino.

Anexos

Anexo 1:

Índice de contenidos en relación con los Principios del Pacto Mundial

Anexo 2:

Informe de retornos de la financiación verde

Informe de verificación externa independiente de la financiación verde

Anexo 3:

Información complementaria del Informe de sostenibilidad

Anexo 4:

Informe de verificación externa independiente del informe de sostenibilidad

Anexo 1: 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 del Pacto Mundial	Indicadores GRI-Standards más relevantes	ODS relacionados
Derechos Humanos	Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente.	410-1 a 412-1, 412-2, 413-1, 413-2	
	Principio 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	412-3, 414-1, 414-2	
Normas Laborales	Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	102-41, 407-1, 402-1	
	Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	409-1	
	Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	408-1	
	Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	102-8 202-1, 202-2 401-1, 401-3, 404-1, 404-3, 405-2, 406-1	

Tema	Principios del Pacto Mundial	Indicadores GRI-Standards más relevantes	ODS relacionados
Medio Ambiente	Principio 7. Las empresas deben mantener un enfoque preventivo ante los retos ambientales.	201-2, 301-1, 302-1, 303-1, 305-1 a 305-3, 305-6, 305-7	
	Principio 8. Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	301-1 a 308-2	
	Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	302-4, 302-5, 305-5	
Anticorrupción	Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	102-16, 102-17, 205-1 a 205-3, 415-1	

Anexo 2: Informe de retornos de la financiación verde

Iberdrola ha emitido un total de 8 bonos verdes. Las fechas de emisión, así como sus principales características son las siguientes:

Bonos verdes							
ISIN	Fecha emisión	Emisor	Pública / Privada	Senior / Subordinada	Nominal (millones €)	Vencimiento	Cupón
XS1057055060	24-abr.-14	Iberdrola International	Pública	Senior	750	oct-22	2,50 %
XS1398476793	21-abr.-16	Iberdrola International	Pública	Senior	1.000	abr-26	1,13 %
XS1490726590	15-sept.-16	Iberdrola International	Pública	Senior	700	sep-25	0,38 %
XS1527758145	07-dic.-16	Iberdrola Finanzas	Pública	Senior	750	mar-24	1 %
XS1564443759	20-febr.-2017 (ampliada el 22-jun.-2017)	Iberdrola Finanzas	Privada	Senior	250	feb-24	Euribor 3 M + 0,67 %
XS1575444622	07-mzo.-17	Iberdrola Finanzas	Pública	Senior	1.000	mar-15	1 %
XS1682538183	06-sept.-17	Iberdrola Finanzas	Pública	Senior	750	sep-27	1,25 %
XS1721244371	22-nov.-17	Iberdrola International	Pública	Subordinada	1.000	Perpetua	1,875 %

Asimismo, Iberdrola ha realizado en noviembre de 2017 a través de su filial Avangrid una emisión pública de un bono verde en el mercado americano por importe de 600 millones de dólares estadounidenses y con un cupón del 3,15 %. La información sobre los proyectos a los que han sido asignados los fondos provenientes de este bono, así como los beneficios en materia medioambiental conseguidos gracias al mismo, se describen en el *Informe de sostenibilidad 2017* de Avangrid.

Los fondos obtenidos a través de todas estas operaciones han sido destinados a la financiación o refinanciación de inversiones en proyectos que cumplieran con unos criterios en materia medioambiental y de responsabilidad social, validados tanto por Iberdrola como posteriormente por VigeoEiris (entidad independiente). Dichos proyectos se enmarcan fundamentalmente en el ámbito de las energías renovables.

Iberdrola ha contado con VigeoEiris como experto independiente a la hora de validar el carácter verde de sus bonos. VigeoEiris emite su valoración sobre el emisor no solo en lo relativo a la gestión de los proyectos elegidos, sino también en lo que se refiere a sus compromisos medioambientales generales y de responsabilidad social que ejerce en el desarrollo ordinario de su actividad.

La metodología seguida para la asignación de los distintos proyectos a las diferentes operaciones se encuentra descrita en el documento *Iberdrola Framework for green financing* (el “**Framework**”), el cual ha sido verificado por PricewaterhouseCoopers Auditores, quienes verifican también el presente *Informe de sostenibilidad*. A continuación se describen los principales apartados que se contemplan en el *Framework*.

1. Uso de los fondos

Los fondos recibidos a través de los diferentes instrumentos de financiación verde serán destinados a la financiación o refinanciación de *Proyectos Verdes Elegibles*.

En consistencia con los *Green Bond Principles*, Iberdrola considera *Proyectos Verdes Elegibles* aquellos que cumplen con los Criterios de Elegibilidad descritos en el Framework.

2. Evaluación y selección del proyecto

La selección y evaluación de los proyectos susceptibles de ser (re)financiados por instrumentos verdes es desarrollada por el Green Financing Committee. Este proceso de selección y evaluación, es desarrollado en 5 fases descritas en el Framework.

3. Gestión de los fondos

Los fondos obtenidos a través de instrumentos de financiación verde serán gestionados en función de la fase de desarrollo y gasto realizado en los activos o proyectos seleccionados. Por ello, Iberdrola diferencia dos tipologías: refinanciación de proyectos en operación y (re)financiación de proyectos en fase de desarrollo.

4. Reporting

Iberdrola se compromete a informar de manera anual y hasta la fecha de vencimiento, de cada uno de los bonos verdes o instrumentos de financiación verde.

5. Verificación externa

La financiación verde emitida por Iberdrola se encuentra soportada por tres revisiones externas, dependiendo del tipo de instrumento.

En el primer bono, emitido en 2014, los proyectos elegibles fueron revisados por VigeoEiris a través del análisis de una muestra que cubría aproximadamente el 50 % del valor nominal de la financiación obtenida. En los siguientes bonos, se facilitó para su revisión el inventario completo de los activos asignados. Asimismo, VigeoEiris realizó en todas las ocasiones un análisis de calificación de las políticas y prácticas de sostenibilidad de Iberdrola, considerando alcanzados los criterios requeridos con un nivel de seguridad más que satisfactorio.

Las conclusiones de VigeoEiris, entre ellas las controversias identificadas en la emisión de los bonos verdes, junto con los criterios de elegibilidad, se describen en la *Second Party Opinion* correspondiente a cada bono verde. Dicha información se halla disponible en el apartado [Bonos verdes](#) de la web corporativa.

Informe de retornos

El informe de retornos se estructura agrupando los beneficios e indicadores para cada operación, de forma que los inversores puedan conocer el impacto de los proyectos financiados por cada uno de ellos.

Bono abril 2014 (código ISIN XS1057055060)**Activos asignados**

Ámbito	Tecnología	Nombre del proyecto	Localización	Año puesta en marcha	Capacidad instalada (MW)	Capacidad instalada atribuible al bono (MW) ⁹²
Distribución	Redes	Conexión de generación Renovable en Escocia	Reino Unido	2011-2016	N/A	N/A
Distribución	Redes	Refuerzo conexión internacional en Escocia	Reino Unido	2011-2016	N/A	N/A
Distribución	Redes	Conexión Plan Fotovoltaico Castilla - La Mancha	España	2011-2014	N/A	N/A
Distribución-redes inteligentes	Redes	Proyecto STAR	España	2011-2018	N/A	N/A
Renovables	Eólica onshore	Pico Collalbas	España	2006	30	30
Renovables	Eólica onshore	Carrascosa	España	2006	38	25
Renovables	Eólica onshore	Sierra Menera	España	2006	40	40
Renovables	Eólica onshore	Clares	España	2006	32	32
Renovables	Eólica onshore	Escalón	España	2006	30	17
Renovables	Eólica onshore	Tarayuela	España	2006	30	20
Renovables	Eólica onshore	Morón de Almazán	España	2006	50	15
Renovables	Eólica onshore	Los Campillos	España	2006	34	26
Renovables	Eólica onshore	Dólar I	España	2006	49	22
Renovables	Eólica onshore	Dólar III	España	2006	49	8
Renovables	Eólica onshore	Doña Benita	España	2006	32	0
Renovables	Eólica onshore	Ferreira II	España	2006	49	7
Renovables	Eólica onshore	Hueneja	España	2006	49	8
Renovables	Eólica onshore	Sil Ampliación	España	2006	40	8
Renovables	Eólica onshore	O Vieiro	España	2006	20	1
Renovables	Eólica onshore	Luzón-Norte	España	2006	38	9
Renovables	Eólica onshore	Bordecorex Norte	España	2006	44	7
Renovables	Eólica onshore	Cerro Blanco	España	2006	42	6
Renovables	Eólica onshore	Grijota	España	2006	5	5
Renovables	Eólica onshore	Cabezuelo	España	2006	30	17
Renovables	Eólica onshore	Mark Hill	Reino Unido	2011	56	14
Renovables	Eólica onshore	Collados	España	2011	11	10
Renovables	Eólica onshore	Fuentesalada	España	2011	46	44
Renovables	Eólica onshore	Cruz de Carrutero	España	2011	40	32
Renovables	Eólica onshore	Cabras	España	2012	22	22
Renovables	Eólica onshore	Ventosa del Ducado	España	2012	44	0
Renovables	Eólica onshore	Layna	España	2012	50	50

⁹² Las capacidades instaladas atribuibles a cada Bono Verde tienen en cuenta la proporción que representa el importe asignado respecto del total de la inversión en cada uno de ellos.

Importe total invertido por ámbito

Ámbito	Inversión asignada al bono (millones €)
Distribución	94
Distribución-redes inteligentes	80
Renovables	576
Total	750

Indicadores de sostenibilidad en el ámbito de la distribución

Nombre del proyecto	Incremento de capacidad en el horizonte del plan de inversión (MW)
Conexión de generación Renovable en Escocia	2.167
Refuerzo conexión internacional en Escocia	6.640
Conexión Plan Fotovoltaico Castilla - La Mancha	604

Indicadores de sostenibilidad en el ámbito de las redes inteligentes

Proyecto STAR	Situación a 2011 ⁹³	Situación a 2012
Contadores inteligentes (n.º)	154.428	449.441
Contadores inteligentes instalados (%)	1,44	4,16
Centros de Transformación adaptados a la Telegestión (n.º)	583	2.692
Centros de Transformación adaptados a la Telegestión (%)	0,88	4,01

Indicadores de sostenibilidad en el ámbito de las energías renovables⁹⁴

Capacidad instalada atribuible al bono (MW)	Producción 2017 atribuible al bono (GWh)	CO ₂ evitado gracias al bono (Tm) ⁹⁵
474	944	245.471

⁹³ Se toman los datos de 2011 y 2012 a efectos de permitir identificar los beneficios resultantes de las inversiones incurridas.

⁹⁴ Las emisiones evitadas tienen en cuenta el porcentaje de la producción de cada instalación que corresponde al porcentaje del importe invertido y capacidad instalada que se asigna a cada operación verde.

⁹⁵ Las emisiones evitadas, reportadas a lo largo del presente Anexo 2: Informe de retornos de la financiación verde, han sido calculadas como el producto de la producción 2017 atribuible a la operación y el factor de emisión correspondiente al país donde están localizados geográficamente los activos. Fuentes: REE para España (enero 2018, dato peninsular 2017), Defra para Reino Unido (septiembre 2017), World Energy Outlook UE para Portugal (noviembre 2017).

Bono abril 2016 (código ISIN XS1398476793)Activos asignados

Ámbito	Tecnología	Nombre del proyecto	Localización	Año puesta en marcha	Capacidad instalada (MW)	Capacidad instalada atribuible al bono (MW)
Renovables	Eólica onshore	Alvao	Portugal	2009	42	42
Renovables	Eólica onshore	Puerto de Málaga	España	2008	12	12
Renovables	Eólica onshore	Cortijo Linera	España	2008	28	28
Renovables	Eólica onshore	Cabezas	España	2009	17	17
Renovables	Eólica onshore	Centenar	España	2009	40	40
Renovables	Eólica onshore	Majal Alto	España	2009	50	50
Renovables	Eólica onshore	Retuerta	España	2009	38	38
Renovables	Eólica onshore	Saucito	España	2009	30	30
Renovables	Eólica onshore	Tallisca	España	2009	40	40
Renovables	Eólica onshore	Valdefuentes	España	2009	28	28
Renovables	Eólica onshore	Torrecilla	España	2009	16	16
Renovables	Eólica onshore	Coterejón II	España	2009	6	6
Renovables	Eólica onshore	Altamira	España	2009	49	49
Renovables	Eólica onshore	Lirios	España	2010	48	48
Renovables	Eólica onshore	Nogueira	España	2010	3	3
Renovables	Eólica onshore	Alto de la Degollada	España	2010	50	50
Renovables	Eólica onshore	Gomera	España	2010	12	12
Renovables	Eólica onshore	Savalla	España	2010	18	18
Renovables	Eólica onshore	Conesa II	España	2011	32	32
Renovables	Eólica onshore	Espartal	España	2012	6	6
Renovables	Eólica onshore	Torrecilla II	España	2012	22	22
Renovables	Eólica onshore	Gomera II	España	2012	6	6
Renovables	Eólica onshore	Las Cabras	España	2012	22	22
Renovables	Eólica onshore	Ventosa del Ducado	España	2012	44	0
Renovables	Eólica onshore	Arecleoch	Reino Unido	2011	120	120

Importe total invertido por ámbito

Ámbito	Inversión asignada al bono (millones €)
Renovables	1.000

Indicadores de sostenibilidad

Capacidad instalada atribuible al bono (MW)	Producción 2017 atribuible al bono (GWh)	CO ₂ evitado gracias al bono (Tm)
736	1.432	401.507

Bono septiembre 2016 (código ISIN XS1490726590)Activos asignados

Ámbito	Tecnología	Nombre del proyecto	Localización	Año puesta en marcha	Capacidad instalada (MW)	Capacidad instalada atribuible al bono (MW)
Renovables	Eólica onshore	Whitelee Ext	Reino Unido	2012	217	139
Renovables	Eólica onshore	Middleton	Reino Unido	2013	12	12
Renovables	Eólica onshore	Lynemouth	Reino Unido	2012	26	26
Renovables	Eólica onshore	Beinn An Tuirc 2	Reino Unido	2013	44	44
Renovables	Eólica onshore	Carland Cross Ext	Reino Unido	2013	20	20
Renovables	Eólica onshore	Coal Clough Repowering	Reino Unido	2014	16	16
Renovables	Eólica onshore	Blacklaw Ext	Reino Unido	2016	38	38
Renovables	Eólica onshore	Blacklaw Ext Ph2	Reino Unido	2016	25	25
Renovables	Eólica onshore	Dersalloch	Reino Unido	2016	69	69
Renovables	Eólica onshore	Ewe Hill	Reino Unido	2016	14	14

Importe total invertido por ámbito

Ámbito	Inversión asignada al bono (millones €)
Renovables	700

Indicadores de sostenibilidad

Capacidad instalada atribuible al bono (MW)	Producción 2017 atribuible al bono (GWh)	CO ₂ evitado gracias al bono (Tm)
403	792	278.812

Bono diciembre 2016 (código ISIN XS1527758145)Activos asignados

Ámbito	Tecnología	Nombre del proyecto	Localización	Año puesta en marcha	Capacidad instalada (MW)	Capacidad instalada atribuible al bono (MW)
Renovables	Eólica onshore	Doña Benita	España	2008	32	31
Renovables	Eólica onshore	Sabina	España	2008	48	48
Renovables	Eólica onshore	Vieiro	España	2008	20	20
Renovables	Eólica onshore	Argañoso	España	2009	22	21
Renovables	Eólica onshore	Bullana	España	2009	38	36
Renovables	Eólica onshore	Carril	España	2008	28	27
Renovables	Eólica onshore	Cerro Blanco	España	2009	42	36
Renovables	Eólica onshore	Cotera	España	2009	18	17
Renovables	Eólica onshore	Páramo Vega	España	2009	18	17
Renovables	Eólica onshore	Radona I	España	2009	24	23
Renovables	Eólica onshore	Radona II	España	2009	32	30
Renovables	Eólica onshore	Sombrío	España	2008	28	27
Renovables	Eólica onshore	Valdecarrión	España	2010	34	32
Renovables	Eólica onshore	Valdeperondo	España	2010	46	44
Renovables	Eólica onshore	Viñas	España	2010	38	36
Renovables	Eólica onshore	Bolaños	España	2008	24	24
Renovables	Eólica onshore	Dos Pueblos	España	2008	20	20
Renovables	Eólica onshore	Nacimiento	España	2008	24	24
Renovables	Eólica onshore	Tacica de Plata	España	2008	26	26

Importe total invertido por ámbito

Ámbito	Inversión asignada al bono (millones €)
Renovables	749

Indicadores de sostenibilidad

Capacidad instalada atribuible al bono (MW)	Producción 2017 atribuible al bono (GWh)	CO ₂ evitado gracias al bono (Tm)
539	1.070	276.091

Bono febrero 2017 (código ISIN XS1564443759)Activos asignados

Ámbito	Tecnología	Nombre del proyecto	Localización	Año puesta en marcha	Capacidad instalada (MW)	Capacidad instalada atribuible al bono (MW)
Renovables	Eólica onshore	Bureba	España	2010	12	11
Renovables	Eólica onshore	Cueza	España	2010	8	8
Renovables	Eólica onshore	Candal	España	2012	38	24
Renovables	Eólica onshore	Cerro Higuera	España	2009	44	31
Renovables	Solar	Puertollano	España	2009	50	36

Importe total invertido por ámbito

Ámbito	Inversión asignada al bono (millones €)
Renovables	249

Indicadores de sostenibilidad

Capacidad instalada atribuible al bono (MW)	Producción 2017 atribuible al bono (GWh)	CO ₂ evitado gracias al bono (Tm)
111	221	56.926

Bono marzo 2017 (código ISIN XS1575444622)Activos asignados

Ámbito	Tecnología	Nombre del proyecto	Localización	Año puesta en marcha	Capacidad instalada (MW)	Capacidad instalada atribuible al bono (MW)
Renovables	Eólica onshore	Valdelanave	España	2012	10	6
Renovables	Eólica onshore	Ventosa del Ducado	España	2012	44	42
Renovables	Eólica onshore	Peñaflor III	España	2012	49	49
Renovables	Eólica onshore	Peñaflor IV	España	2012	49	49
Renovables	Eólica offshore	Wikinger	Alemania	2017	350	195

Importe total invertido por ámbito

Ámbito	Inversión asignada al bono (millones €)
Renovables	1.000

Indicadores de sostenibilidad

Capacidad instalada atribuible al bono (MW)	Producción 2017 atribuible al bono (GWh)	CO ₂ evitado gracias al bono (Tm)
340	220	56.712

Bono septiembre 2017 (código ISIN XS1682538183)Activos asignados

Ámbito	Tecnología	Nombre del proyecto	Localización	Año puesta en marcha	Capacidad instalada (MW)	Capacidad instalada atribuible al bono (MW)
Renovables	Eólica <i>onshore</i>	Whitelee Ext	Reino Unido	2012	217	78
Renovables	Eólica <i>onshore</i>	Clachan Flats	Reino Unido	2009	15	15
Renovables	Eólica <i>onshore</i>	Mark Hill	Reino Unido	2011	56	44
Renovables	Eólica <i>onshore</i>	Ewe Hill 16	Reino Unido	2017	22	8
Renovables	Eólica <i>onshore</i>	Hare Hill Ext	Reino Unido	2017	33	30
Renovables	Eólica <i>offshore</i>	Wikinger	Alemania	2017	350	104

Importe total invertido por ámbito

Ámbito	Inversión asignada al bono (millones €)
Renovables	750

Indicadores de sostenibilidad

Capacidad instalada atribuible al bono (MW)	Producción 2017 atribuible al bono (GWh)	CO ₂ evitado gracias al bono (Tm)
279	301	106.082

Bono noviembre 2017 (código ISIN XS1721244371) (híbrido)Activos asignados

Ámbito	Tecnología	Nombre del proyecto	Localización	Año puesta en marcha	Capacidad instalada (MW)	Capacidad instalada atribuible al bono (MW)
Renovables	Eólica onshore	Whitelee	Reino Unido	2008	322	251
Renovables	Eólica onshore	Harestanes	Reino Unido	2014	136	136
Renovables	Eólica onshore	Kilgallioch	Reino Unido	2017	239	239
Renovables	Eólica onshore	Glen App	Reino Unido	2017	22	22

Importe total invertido por ámbito

Ámbito	Inversión asignada al bono (millones €)
Renovables	1.000

Indicadores de sostenibilidad

Capacidad instalada atribuible al bono (MW)	Producción 2017 atribuible al bono (GWh)	CO ₂ evitado gracias al bono (Tm)
648	916	322.544

Informe de verificación externa independiente de la financiación verde



INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE

A la Dirección Iberdrola, S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado de la información relativa a los proyectos (re)financiados por los Bonos Verdes de 2014, 2016 y 2017 (ISIN XS1057055060, ISIN XS1398476793, ISIN XS1490726590, ISIN XS1527758145, ISIN XS1564443759, ISIN XS1575444622, ISIN XS1682538183 e ISIN XS1721244371) emitidos por Iberdrola International B.V. e Iberdrola Finanzas, S.A.U. (en adelante, “los Bonos”), que está contenida en el “Anexo 2: Informe de retornos de la financiación verde” del Informe de sostenibilidad 2017 de Iberdrola S.A. y sociedades dependientes (en adelante, Iberdrola) para el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2017, y preparada conforme al documento “Iberdrola Framework for Green Financing”, publicado en la página web <https://www.iberdrola.com/shareholders-investors/investors/fixed-income/information-related-to-green-bonds> (en adelante, “el Framework”).

Los aspectos de la información objeto de nuestra revisión son los siguientes:

- La aplicación de los criterios de elegibilidad en los proyectos financiados por los Bonos descritos en el Framework, y la lista final de activos o proyectos (re)financiados.
- La asignación de los fondos obtenidos a través de los Bonos a los activos o proyectos financiados por los mismos y que el capital invertido en los activos o proyectos refinanciados es atribuible a los Bonos.
- La comprobación de que los indicadores de sostenibilidad se elaboran de acuerdo con su metodología de cálculo, definida en el citado Anexo 2, incluida la descripción de las excepciones materiales.
- La comprobación de que la información relativa a las “controversias” a las que se hace referencia en el Anexo 2, está incluida en la “Second Party Opinion” en el momento de la emisión de los Bonos publicada en la página web <https://www.iberdrola.com/shareholders-investors/investors/fixed-income/information-related-to-green-bonds>.

Responsabilidad de la Dirección

La Dirección de Iberdrola es responsable de la preparación, del contenido y de la presentación del “Anexo 2: Informe de retornos de la financiación verde”, conforme a los requisitos establecidos en el Framework, dentro del cual se describen los criterios de elegibilidad de los proyectos, la asignación de fondos, los indicadores de sostenibilidad y la información relativa a las “controversias”. En concreto, esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que la información incluida en el “Anexo 2: Informe de retornos de la financiación verde” está libre de incorrección material, debido a fraude o a error.

La Dirección de Iberdrola es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del citado Anexo 2.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 913 083 566, www.pwc.com/es

1

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290



Nuestra Responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento limitado basado en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento limitado de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (NIEA 3000) (Revisada), “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica”, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

El alcance de un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente inferior al de un encargo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Los procedimientos que realizamos se basan en nuestro juicio profesional e incluyeron consultas, observación de procesos, inspección de documentación, procedimientos analíticos, y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de los diversos departamentos de Iberdrola involucrados en la elaboración del “Anexo 2: Informe de retornos de la financiación verde ” del Informe de sostenibilidad 2017 para conocer las características de los proyectos (re)financiados por los Bonos, los procedimientos y sistemas de gestión internos existentes, el proceso de recopilación de información y el entorno de control.
- Comprobación de la aplicación de los criterios de elegibilidad, descritos en el Framework, para la selección de los proyectos (re)financiados por los Bonos.
- Análisis de los procedimientos utilizados para recopilar y validar los datos e información presentada sobre los indicadores de sostenibilidad incluidos en el “Anexo 2: Informe de retornos de la financiación verde ” del Informe de sostenibilidad 2017.
- Comprobación de la trazabilidad de los fondos obtenidos a través de los Bonos para la financiación de proyectos y comprobación de que las inversiones acometidas por Iberdrola en proyectos refinanciados se han realizado conforme a los criterios del Framework.
- Comprobación de que la información relativa a las “controversias” a las que se hace referencia en el Anexo 2, están incluidas en la “Second Party Opinion” emitida para cada bono.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra y realización de pruebas sustantivas de la información relativa a los indicadores de sostenibilidad. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Iberdrola.

Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA), que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene en consecuencia un exhaustivo sistema de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.



Conclusión de Aseguramiento Limitado

Como resultado de los procedimientos que hemos realizado y de las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que:

- La lista de activos o proyectos financiados por los Bonos incluidos en el Anexo 2 no cumpla, en todos sus aspectos significativos, con los criterios de elegibilidad descritos en el Framework.
- Los fondos obtenidos a través de los Bonos no hayan sido asignados a los activos o proyectos financiados por los mismos y que el capital invertido en los activos o proyectos refinanciados no sea atribuible a los Bonos.
- Los indicadores de sostenibilidad contengan errores significativos o no hayan sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con lo indicado en el Framework y a lo indicado en el Anexo 2 en relación a su cálculo.
- Las “controversias” a las que se hace referencia en el Anexo 2, no hayan sido incluidas en la “Second Party Opinion” en el momento de la emisión de los bonos.

Uso y Distribución

Nuestro informe se emite únicamente a la Dirección de Iberdrola, de acuerdo con los términos de nuestro contrato con ustedes. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de la Dirección de Iberdrola.

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'N. de la Torre', written over a horizontal line.

23 de febrero de 2018

Anexo 3: Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2017

Índice de la información complementaria del Informe de sostenibilidad

GRI 102 Contenidos generales 279

102-7 279

102-8 281

102-41 283

Contenidos específicos del Suplemento sectorial para el sector eléctrico 284

EU1 284

EU2 286

EU3 288

EU4 289

Serie GRI 200 Dimensión económica 290

201-1 290

201-4 291

Contenidos específicos del Suplemento sectorial para el sector eléctrico 292

EU11 292

Serie GRI 300 Dimensión ambiental 293

302-1 293

303-1 294

305-1 295

305-2 296

305-7 297

306-2 300

Serie GRI 400 Dimensión social 301

401-1 301

401-2 305

401-3 306

Contenidos específicos del Suplemento sectorial para el sector eléctrico 308

EU15 308

403-1 312

403-2 313

404-1 318

404-3 322

405-1 324

414-1/414-2 328

Contenidos específicos del Suplemento sectorial para el sector eléctrico 329

EU27 329

EU30 330

EU30 330

Temas específicos del grupo Iberdrola 331

GRI 102 CONTENIDOS GENERALES

102-7 Tamaño de la organización

Centros de actividad del grupo Iberdrola

El conjunto de sociedades que pertenecen al grupo Iberdrola desarrollan diferentes actividades en un importante número de países, habiéndose identificado más de 1.200 emplazamientos o instalaciones en los que alguno de los empleados del grupo realiza actividades de su responsabilidad.

A los efectos de información de los *Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad*, para el tratamiento de un número tan elevado de instalaciones, se han identificado solo aquellos considerados como principales centros de actividad, por negocio y por país, adoptando como criterio básico el número de personas que realizan su actividad en una instalación y en base a ello:

- En los países que se consideran de bajo riesgo en la vulneración de derechos humanos, se han identificado como principales centros de actividad las instalaciones más importantes, asumiendo que el personal que se desplaza a las instalaciones más pequeñas tiene una dependencia organizativa, jerárquica o funcional, que garantiza sus derechos a través de las herramientas y los procedimientos establecidos en la organización.
- En los países con riesgo mayor, el criterio se hace más restrictivo: si existen diversas instalaciones con tamaño diferente, dedicadas a actividades similares, se incluyen las instalaciones más importantes como principales centros de actividad, considerándose las más pequeñas como centros dependientes en los que se mantienen las mismas garantías básicas; si el número de instalaciones es muy bajo o se considera que el riesgo es más elevado, dichas instalaciones se incluyen como principales centros de actividad, independientemente del número de personas que trabajan en ellos.

De acuerdo a estos criterios, los principales centros de actividad, por negocio y por país, identificados en 2017 se reflejan en las tablas siguientes:

Principales centros de actividad 2017 por negocio	
Corporativos	17
Negocio de Generación y Clientes	45
Negocio de Redes	36
Negocio de Renovables	16
Total Iberdrola	114

Principales centros de actividad 2017 por país	
España	33
Reino Unido	26
Estados Unidos	25
Brasil	27
México	2
Otros países	1
Total Iberdrola	114

A partir de estos datos, 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 vulneración de derechos humanos, que se describe de forma detallada en el contenido 412-1 del presente informe.

102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores

Plantilla por tipo de empleo y de contrato, región y sexo

	España		Reino Unido		Estados Unidos		Brasil	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Plantilla total	10.296	10.395	6.067	6.373	6.561	6.849	10.096	9.429
Por tipo de empleo								
A tiempo completo	10.290	10.390	5.361	5.631	6.550	6.834	9.797	9.081
Hombres	8.309	8.404	4.032	4.224	4.664	4.836	8.048	7.387
Mujeres	1.981	1.986	1.329	1.407	1.886	1.998	1.749	1.694
A tiempo parcial	6	5	706	742	11	15	299	348
Hombres	4	4	62	56	1	2	112	143
Mujeres	2	1	644	686	10	13	187	205
Por tipo de contrato								
Indefinido	10.262	10.338	6.027	6.340	6.550	6.830	10.063	9.211
Hombres	8.287	8.368	4.069	4.255	4.661	4.829	8.134	7.379
Mujeres	1.975	1.970	1.958	2.085	1.889	2.001	1.929	1.832
Temporal	34	57	40	33	11	19	33	218
Hombres	26	40	25	25	4	9	26	151
Mujeres	8	17	15	8	7	10	7	67

Plantilla por tipo de empleo y de contrato, región y sexo

	México		Otros países		Perímetro del informe	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Plantilla total	944	874	291	162	34.255	34.082

Por tipo de empleo

A tiempo completo	943	874	291	162	33.232	32.972
Hombres	779	736	218	133	26.050	25.720
Mujeres	164	138	73	29	7.182	7.252
A tiempo parcial	1	0	0	0	1.023	1.110
Hombres	0	0	0	0	179	205
Mujeres	1	0	0	0	844	905

Por tipo de contrato

Indefinido	849	682	287	148	34.038	33.549
Hombres	708	580	214	120	26.073	25.531
Mujeres	141	102	73	28	7.965	8.018
Temporal	95	192	4	14	217	533
Hombres	71	156	4	13	156	394
Mujeres	24	36	0	1	61	139

102-41 Empleados cubiertos por convenios colectivos

Personal cubierto por un convenio colectivo por región

	2017		2016	
	n.º empleados	%	n.º empleados	%
España	9.109	88,47	9.753	93,82
Reino Unido	4.219	69,54	4.510	70,77
Estados Unidos	3.146	47,95	3.234	47,22
Brasil	9.805	97,12	9.190	97,47
México	203	21,50	241	27,57
Otros países	161	55,53	82	50,62
Perímetro del informe	26.643	77,78	27.010	79,25

Contenidos específicos del Suplemento sectorial para el sector eléctrico de GRI

EU1 Potencia instalada

Potencia instalada por región y fuente de energía (MW)								
	España		Reino Unido		Estados Unidos		Brasil	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Renovables	15.821	15.819	2.666	2.572	6.625	6.035	2.629	2.399
Eólica terrestre	5.752	5.752	1.906	1.812	6.387	5.853	516	421
Eólica marina	0	0	194	194	0	0	0	0
Hidroeléctrica	9.715	9.715	566	566	118	118	2.113	1.978
Minihidroeléctrica	303	302	0	0	0	0	0	0
Solar y otras	50	50	0	0	119	63	0	0
Nuclear	3.177	3.410	0	0	0	0	0	0
Ciclos Combinados	5.695	5.695	2.000	2.000	212	209	533	533
Cogeneración	368	364	1	1	636	636	0	77
Carbón	874	874	0	0	0	0	0	0
Total	25.934	26.161	4.667	4.573	7.472	6.880	3.162	3.009

Potencia instalada por región y fuente de energía (MW)

	México		Otros países		Total Iberdrola	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Renovables	410	367	961	621	29.112	27.813
Eólica terrestre	367	367	605	615	15.533	14.820
Eólica marina	0	0	350	0	544	194
Hidroeléctrica	0	0	0	0	12.513	12.378
Minihidroeléctrica	0	0	0	0	303	302
Solar y otras	43	0	6	6	219	120
Nuclear	0	0	0	0	3.177	3.410
Ciclos Combinados	5.546	5.200	0	0	13.985	13.637
Cogeneración	294	237	0	0	1.299	1.315
Carbón	0	0	0	0	874	874
Total	6.250	5.804	961	621	48.447	47.049

EU2 Producción de energía

Producción neta de energía, por región y fuente de energía (GWh)

	España		Reino Unido		Estados Unidos		Brasil	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Renovables	19.587	30.319	4.880	3.688	15.738	15.320	8.195	4.559
Eólica terrestre	11.216	11.236	3.358	2.370	15.103	14.803	1.865	1.204
Eólica marina	N/A	N/A	820	728	N/A	N/A	N/A	N/A
Hidroeléctrica	7.903	18.325	701	590	385	327	6.330	3.355
Minihidroeléctrica	394	686	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Solar y otras	74	71	N/A	N/A	250	190	N/A	N/A
Nuclear	23.249	24.381	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Ciclos Combinados	3.812	3.709	7.260	8.341	12	14	3.957	4.033
Cogeneración	2.607	2.290	0	N/A	2.354	2.557	91	446
Carbón	2.642	2.084	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Total	51.897	62.783	12.139	13.748	18.104	17.891	12.243	9.038

Producción neta de energía, por región y fuente de energía (GWh)

	México		Otros países		Total Iberdrola	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Renovables	963	1.119	1.382	1.437	50.745	56.443
Eólica terrestre	963	1.119	1.373	1.429	33.878	32.162
Eólica marina	N/A	N/A	0	N/A	821	728
Hidroeléctrica	N/A	N/A	N/A	N/A	15.320	22.597
Minihidroeléctrica	N/A	N/A	N/A	N/A	394	686
Solar y otras	0	N/A	9	9	333	270
Nuclear	N/A	N/A	N/A	N/A	23.249	24.381
Ciclos Combinados	39.103	34.795	N/A	N/A	54.144	50.892
Cogeneración	1.800	1.654	N/A	N/A	6.853	6.947
Carbón	N/A	N/A	N/A	N/A	2.642	3.803
Total	41.866	37.569	1.382	1.437	137.632	142.466

EU3 Usuarios y productores de electricidad

Usuarios de electricidad (%)

	España		Reino Unido		Estados Unidos	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Residencial	92,8	92,8	93,9	93,9	88,2	87,7
Industrial	1,7	1,6	2,1	2,1	0,3	0,3
Institucional	1,1	1,1	0,1	0,1	0,0	0,0
Comercial	4,4	4,5	3,9	3,9	10,6	11,8
Otros	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,2
Total usuarios (millones)	10,3	10,3	3,1	3,2	2,2	1,6
Usuarios, a la vez productores de electricidad (n.º)	0	4.832	66.264	64.936	3.776	13.581

Usuarios de electricidad (%)

	Brasil		Otros países		Total Iberdrola	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Residencial	87,4	87,5	0	0	90,1	90,2
Industrial	0,3	0,3	0	0	1,0	1,0
Institucional	1,2	1,0	0	0	1,0	0,9
Comercial	6,6	6,7	0	0	5,8	5,8
Otros	4,5	4,5	0	0	2,1	2,1
Total usuarios (millones)	13,6	13,4	0	0	29,2	28,5
Usuarios, a la vez productores de electricidad (n.º)	2.033	277	0	0	72.073	83.626

EU4 Líneas de transporte y distribución

Líneas eléctricas (km)						
	España		Reino Unido		Estados Unidos	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Transporte						
Aéreas	0	0	3.636	3.637	30.620	30.835
Subterráneas	0	0	404	352	1.557	604
Total	0	0	4.040	3.989	32.177	31.439
Distribución						
Aéreas	155.589	155.317	38.679	38.718	122.884	102.431
Subterráneas	112.981	112.259	66.541	66.111	14.899	14.463
Total	268.570	267.576	105.220	104.829	137.783	116.894

Líneas eléctricas (km)						
	Brasil		Otros países		Total Iberdrola	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Transporte						
Aéreas	13.832	13.560	0	0	48.088	48.032
Subterráneas	38	31	0	0	1.999	987
Total	13.870	13.591	0	0	50.087	49.019
Distribución						
Aéreas	594.322	578.674	0	0	911.474	875.140
Subterráneas	629	452	0	0	195.050	193.285
Total	594.951	579.126	0	0	1.106.524	1.068.425

SERIE GRI 200 DIMENSIÓN ECONÓMICA

GRI 201 Desempeño económico

201-1 Valor económico directo generado y distribuido

Valor económico generado, distribuido y retenido (millones €)

	España		Reino Unido		Estados Unidos		Brasil	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Ingresos (ventas y otros ingresos)	13.564	14.280	6.077	6.776	5.337	5.430	3.628	1.717
Costes operativos	8.412	8.457	4.080	4.607	2.545	2.470	2.682	1.266
Retribución a empleados (sin costes de seguridad social de la empresa)	912	847	468	466	879	806	201	94
Pagos a proveedores de capital	1.365	1.784	197	231	501	315	283	119
Pagos a Administraciones Públicas	1.496	1.581	353	380	583	596	160	51
Inversiones en beneficio de la comunidad (verificadas de acuerdo al Modelo LBG)	20	15	14	14	6	4	22	2
Valor económico retenido	1.359	1.596	965	1.078	823	1.239	280	185

Valor económico generado, distribuido y retenido (millones €)

	México		Otros países		Total Iberdrola consolidado	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Ingresos (ventas y otros ingresos)	2.770	1.769	1.338	734	32.714 ⁹⁶	30.706
Costes operativos	1.999	1.119	728	669	20.446	18.588
Retribución a empleados (sin costes de seguridad social de la empresa)	39	32	18	15	2.517	2.260
Pagos a proveedores de capital	217	189	353	54	2.916	2.692
Pagos a Administraciones Públicas	100	108	31	24	2.723	2.740
Inversiones en beneficio de la comunidad (verificadas de acuerdo al Modelo LBG)	1	1	0	0	63	36
Valor económico retenido	414	320	209	(28)	4.049	4.390

⁹⁶ Incluye Ventas por importe de 31.263 millones € y Otros ingresos por valor de 1.451 millones €.

2014 Ayudas económicas otorgadas por los gobiernos

Ayudas financieras (millones €)

	España		Reino Unido		Estados Unidos		Brasil	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Subvenciones de capital	10	13	0	0	0	0	0	0
Créditos fiscales a la inversión ⁹⁷	0	0	0	0	30	0	0	0
Derechos de emisión	0	0	0	0	0	0	0	0
Ayudas por otros conceptos recogidos en el protocolo GRI	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	10	13	0	0	30	0	0	0

Ayudas financieras (millones €)

	México		Otros países		Total Iberdrola consolidado	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Subvenciones de capital	0	0	0	0	10	13
Créditos fiscales a la inversión ⁹⁸	0	0	0	0	30	0
Derechos de emisión	0	0	0	0	0	0
Ayudas por otros conceptos recogidos en el protocolo GRI	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	40	13

⁹⁷ Investment tax credits.

⁹⁸ Para una mejor comparabilidad de la información 2017 y 2016, se incluyen el 100 % de los tributos satisfechos por Neoenergía en Brasil en 2016.

Responsabilidad fiscal

Contribución fiscal (millones €)

	Contribuciones propias		Contribuciones por pagos de terceros		Total Iberdrola consolidado	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016 ⁹⁹
España	1.496	1.548	1.761	1.904	3.257	3.452
Reino Unido	353	380	168	156	521	535
Estados Unidos	583	584	292	275	875	859
Brasil	160	126	1.997	1.855	2.157	1.981
México	100	106	86	101	186	207
Resto ¹⁰⁰	31	24	84	70	115	94
Total	2.723	2.768	4.388	4.360	7.111	7.128

Tema específico del sector eléctrico: Eficiencia del sistema

EU11 Rendimiento medio de las centrales térmicas de generación

Eficiencia térmica media¹⁰¹ en instalaciones de generación (%)

	España ¹⁰²		Reino Unido		Estados Unidos	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Ciclos combinados	49,55	48,28	51,10	49,93	N/A	N/A
Térmicas convencionales	34,38	33,00	0,00	33,00	N/A	N/A
Cogeneración	63,26	62,08	56,00	48,00	48,00	47,00

99 Para una mejor comparabilidad de la información 2017 y 2016, se incluyen el 100 % de los tributos satisfechos por Neoenergía en Brasil en 2016.

100 La cifra correspondiente a "Resto" se distribuye fundamentalmente entre países de la Unión Europea: Portugal (71 millones €), Grecia (16 millones €), Hungría (11 millones €), Italia (10 millones €), Países Bajos (3 millones €) y Letonia (1 millón €).

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

102 No incluye la central termosolar de Puertollano.

Eficiencia térmica media¹⁰³ en instalaciones de generación (%)

	Brasil		México		Perímetro del informe	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Ciclos combinados	49,40	49,00	53,85	52,99	53,57	51,82
Térmicas convencionales	N/A	N/A	N/A	N/A	34,38	33,00
Cogeneración	0,00	69,07	50,06	58,31	53,81	56,14

SERIE GRI 300 DIMENSIÓN AMBIENTAL**GRI 302 Energía****302-1 Consumo energético interno**

Consumo de energía en edificios (GJ)	2017	2016
España	157.264	165.637
Reino Unido	106.882	121.327
Estados Unidos	346.014	401.236
Brasil	166.256	46.099
México	554	911
Otros países ¹⁰⁴	1.146	1.218
Total	778.116	736.428

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

104 Otros países: Grecia, Rumanía y Hungría.

GRI 303 Agua

303-1 Captación total de agua por fuentes

Uso del agua en generación térmica

A continuación se muestra la captación de agua en las instalaciones de generación térmica de carbón, ciclos combinados, nuclear y cogeneraciones en 2017.

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
España	1.500,01	4,39	1.495,75	53,56	1.451,57
Reino Unido ¹⁰⁵	202,81	0,39	202,42	0,01	202,20
Estados Unidos	4,18	3,67	0,64	1,78	1,54
Brasil	0,22	0,22	0,00	0,00	0,09
México	277,45	5,34	271,52	19,14	246,24
Total¹⁰⁶	1.984,67	14,01	1.970,33	74,49	1.901,74

Consumo de agua en oficinas e instalaciones de control

Consumo de agua en oficinas e instalaciones ¹⁰⁷ (m ³)	2017	2016
España	94.239	84.693
Reino Unido	63.242	93.375
Estados Unidos	183.256	139.385
Brasil	1.975	89.576
México	36.604	1.124
Otros países	5.132	901
Total	384.448	409.054

105 Los sistemas de refrigeración en el Reino Unido son circuitos abiertos o aerocondensadores, por lo que se estima que el volumen de agua evaporada es prácticamente cero, excepto el vapor de la cogeneración. En los datos se ha incluido la instalación de secado térmico de Daldowie y el almacén de gas de Hatfield.

106 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.

107 Se incluyen las oficinas, subestaciones y edificios de control de parques eólicos.

GRI 305 Emisiones

305-1 Emisiones directas de gases de efecto invernadero. Alcance 1 (según GHG Protocol)

Emisiones de CO ₂ (t)	2017	2016
España	5.943.916	5.268.737
Centrales de generación	4.398.610	3.912.787
Cogeneración	1.545.306	1.355.950
Reino Unido	2.899.545	4.944.407
Centrales de generación	2.881.551	4.927.630
Cogeneración	17.994	16.777
Estados Unidos	965.570	1.040.335
Centrales de generación	0	N/A
Cogeneración	965.570	1.040.335
Brasil	1.547.050	1.739.902
Centrales de generación	1.471.816	1.369.047
Cogeneración	75.234	370.855
México	15.334.843	13.543.565
Centrales de generación	14.267.039	12.598.905
Cogeneración	1.067.804	944.660
Total	26.690.924	26.536.946
Centrales de generación	23.019.016	22.808.369
Cogeneración	3.671.908	3.728.577

305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero. Alcance 2 (según GHG Protocol)

Emisiones asociadas al consumo de energía en oficinas	CO ₂ (t)
España	10.269
Reino Unido	9.586
Estados Unidos	27.130
Brasil	4.198
México	59
Otros países ¹⁰⁸	N/D
Total	51.242

108 No se tiene en cuenta para el cálculo de la Huella de Carbono ya que supone menos del 0,1% del consumo energético interno del grupo.

305-7 NO_x, SO_x y otras emisiones atmosféricas significativas

Emisiones de NO _x (t)	2017	2016
España	12.490	12.172
Centrales de generación	4.394	5.013
Cogeneración	8.096	7.159
Reino Unido	989	5.363
Centrales de generación	989	5.363
Cogeneración	0	N/A
Estados Unidos	18	152
Centrales de generación	0	N/A
Cogeneración	18	152
Brasil	233	702
Centrales de generación	233	233
Cogeneración	0	469
México	2.422	2.583
Centrales de generación	1.997	2.325
Cogeneración	425	258
Total	16.152	20.971
Centrales de generación	7.613	12.934
Cogeneración	8.539	8.037

Emisiones de dióxido de azufre (SO₂) (t)	2017	2016
España	4.936	3.277
Centrales de generación	3.723	2.744
Cogeneración	1.213	533
Reino Unido	2	3.384
Centrales de generación	2	3.384
Cogeneración	0	N/A
Estados Unidos	5	6
Centrales de generación	0	N/A
Cogeneración	5	6
Brasil	0	23
Centrales de generación	0	12
Cogeneración	0	11
México	449	398
Centrales de generación	418	370
Cogeneración	31	28
Total	5.392	7.088
Centrales de generación	4.143	6.510
Cogeneración	1.249	578

Emisiones de partículas (t)	2017	2016
España	375	305
Centrales de generación	298	259
Cogeneración	77	46
Reino Unido	2	88
Centrales de generación	1	88
Cogeneración	1	N/A
Estados Unidos	19	19
Centrales de generación	0	N/A
Cogeneración	19	19
Brasil	0	22
Centrales de generación	0	0
Cogeneración	0	22
México	876	774
Centrales de generación	815	720
Cogeneración	61	54
Total	1.272	1.208
Centrales de generación	1.114	1.067
Cogeneración	158	141

GRI 306 Efluentes y residuos

306-2 Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento

Generación de residuos peligrosos¹⁰⁹ (t)

	2017			2016		
	Producidos (Total)	Depositados y/o incinerados	Recuperados, reciclados y/o reutilizados	Producidos (Total)	Depositados y/o incinerados	Recuperados, reciclados y/o reutilizados
España	5.564	1.256	4.328	5.418	849	4.539
Reino Unido	2.214	562	1.600	3.568	482	2.161
Estados Unidos	573	425	337	1.183	601	478
Brasil	614	593	981	234	76	140
México	171	171	0	126	126	0
Otros países	57	16	42	50	15	35
Total	9.193	3.023	7.288	10.579	2.149	7.353

Generación de residuos no peligrosos¹⁰⁹ (t)

	2017			2016		
	Producidos (Total)	Depositados y/o incinerados	Recuperados, reciclados y/o reutilizados	Producidos (Total)	Depositados y/o incinerados	Recuperados, reciclados y/o reutilizados
España	277.282	165.453	109.727	208.681	129.178	79.512
Reino Unido	589.409	224.699	304.434	387.925	189.640	155.103
Estados Unidos	131.066	96.988	34.097	338.276	107.134	231.038
Brasil	38.330	38.536	1.614	27.513	1.346	5.179
México	17.581	17.576	47	16.449	16.449	0
Otros países	3	2	1	3	3	0
Total	1.053.671	543.220,6	449.920	978.847	443.750	470.832

¹⁰⁹ Para los residuos líquidos se han convertido a kg tomando una densidad de 1,3 kg/m³.

SERIE GRI 400 DIMENSIÓN SOCIAL

GRI 401 Empleo¹¹⁰

401-1 Nuevas contrataciones y rotación media de empleados

Nuevas contrataciones por región, sexo y tramo de edad								
	España		Reino Unido		Estados Unidos		Brasil	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Plantilla total	10.296	10.395	6.067	6.373	6.561	6.849	10.096	9.429
Por sexo								
Hombres	252	244	464	261	322	369	1.127	808
Mujeres	64	93	177	81	148	126	174	262
Por sexo (%)								
Hombres	3,03	2,90	11,33	6,10	6,90	7,63	13,81	10,73
Mujeres	3,23	4,68	8,97	3,87	7,81	6,27	8,99	13,80
Por tramo de edad								
Hombres								
Hasta 30 años	116	121	141	112	114	141	550	515
Entre 31 y 50 años	125	116	245	109	171	181	559	289
Más de 50 años	11	7	78	40	37	47	18	4
Mujeres								
Hasta 30 años	31	35	59	25	54	37	108	167
Entre 31 y 50 años	31	55	104	52	70	75	64	94
Más de 50 años	2	3	14	4	24	14	2	1
Por tramo de edad (%)								
Hombres								
Hasta 30 años	35,26	30,17	23,46	18,51	23,17	27,87	24,86	23,90
Entre 31 y 50 años	2,92	2,65	11,84	5,01	8,07	8,24	11,55	6,85
Más de 50 años	0,30	0,19	5,48	2,67	1,80	2,20	1,62	0,35
Mujeres								
Hasta 30 años	41,89	39,77	30,41	11,90	34,39	22,98	18,15	28,02
Entre 31 y 50 años	2,34	4,02	7,76	3,70	7,76	7,89	5,47	8,30
Más de 50 años	0,34	0,56	3,20	1,00	2,87	2,00	1,17	0,59

110 Debido a que los porcentajes de participación en algunas empresas difieren del 100 %, los redondeos realizados pueden hacer que no coincidan los sumatorios con el total presentado.

Nuevas contrataciones por región, sexo y tramo de edad						
	México		Otros países		Perímetro del informe	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Plantilla total	944	874	291	162	34.255	34.082
Por sexo						
Hombres	323	146	66	13	2.554	1.841
Mujeres	74	31	19	0	656	593
Por sexo (%)						
Hombres	41,46	19,84	30,28	9,77	9,74	7,10
Mujeres	44,85	22,46	26,03	0	8,17	7,27
Por tramo de edad						
Hombres						
Hasta 30 años	73	72	18	1	1.012	962
Entre 31 y 50 años	210	67	43	9	1.353	771
Más de 50 años	40	7	5	3	189	108
Mujeres						
Hasta 30 años	37	17	6	0	295	281
Entre 31 y 50 años	36	14	13	0	318	290
Más de 50 años	1	0	0	0	43	22
Por tramo de edad (%)						
Hombres						
Hasta 30 años	42,69	39,13	60,00	11,11	26,39	24,90
Entre 31 y 50 años	38,82	13,70	25,75	8,04	9,65	5,68
Más de 50 años	59,70	11,11	23,81	25,00	2,26	1,27
Mujeres						
Hasta 30 años	61,67	44,74	66,67	0	27,09	25,66
Entre 31 y 50 años	36,00	14,74	22,41	0	6,50	5,83
Más de 50 años	20,00	0	0,00	0	2,10	1,06

Personas que salen de la Empresa por región, sexo y tramo de edad

	España		Reino Unido		Estados Unidos		Brasil	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Plantilla total	10.296	10.395	6.067	6.373	6.561	6.849	10.096	9.429
Por sexo								
Hombres	461	452	346	516	471	320	580	544
Mujeres	76	66	214	119	252	172	165	184
Por sexo (%)								
Hombres	5,55	5,38	8,45	12,06	10,10	6,61	7,11	7,22
Mujeres	3,83	3,32	10,85	5,69	13,29	8,55	8,52	9,69
Por tramo de edad								
Hombres								
Hasta 30 años	4	6	26	33	53	69	137	116
Entre 31 y 50 años	99	74	75	173	137	89	269	219
Más de 50 años	358	372	245	310	281	162	174	209
Mujeres								
Hasta 30 años	2	3	18	9	34	30	51	56
Entre 31 y 50 años	36	32	85	58	61	61	84	76
Más de 50 años	38	31	111	52	157	81	30	52
Por tramo de edad (%)								
Hombres								
Hasta 30 años	1,22	1,50	4,33	5,45	10,77	13,64	6,19	5,38
Entre 31 y 50 años	2,31	1,69	3,62	7,95	6,47	4,05	5,56	5,19
Más de 50 años	9,68	10,23	17,21	20,69	13,68	7,59	15,68	18,06
Mujeres								
Hasta 30 años	2,70	3,41	9,28	4,29	21,66	18,63	8,57	9,40
Entre 31 y 50 años	2,72	2,34	6,34	4,12	6,76	6,42	7,18	6,71
Más de 50 años	6,48	5,83	25,34	10,92	18,76	9,00	17,54	30,59

Personas que salen de la Empresa por región, sexo y tramo de edad

	México		Otros países		Perímetro del informe	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Plantilla total	944	874	291	162	34,255	34,082
Por sexo						
Hombres	80	95	14	11	1,952	1,931
Mujeres	23	18	7	5	737	564
Por sexo (%)						
Hombres	10,27	12,91	6,25	8,27	7,44	7,45
Mujeres	13,94	13,04	18,92	17,24	9,18	6,91
Por tramo de edad						
Hombres						
Hasta 30 años	20	30	2	0	242	254
Entre 31 y 50 años	47	55	11	10	638	614
Más de 50 años	13	10	1	1	1,072	1,063
Mujeres						
Hasta 30 años	7	8	1	0	113	106
Entre 31 y 50 años	16	10	6	5	288	242
Más de 50 años	0	0	0	0	336	216
Por tramo de edad (%)						
Hombres						
Hasta 30 años	11,70	16,30	5,88	0,00	6,31	6,58
Entre 31 y 50 años	8,69	11,25	6,56	8,93	4,55	4,53
Más de 50 años	19,40	15,87	4,76	8,33	12,80	12,50
Mujeres						
Hasta 30 años	11,67	21,05	33,33	0,00	10,38	9,68
Entre 31 y 50 años	16,00	10,53	19,35	20,00	5,88	4,86
Más de 50 años	0,00	0,00	0,00	0,00	16,45	10,36

401-2 Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas

Beneficios ofrecidos ¹¹¹						
	2017					
	Seguro de vida	Seguro médico	Cobertura por incapacidad o invalidez	Baja por maternidad / paternidad	Fondo de pensiones	Acciones
España	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos	-
Reino Unido	Todos	Todos	-	Todos	Todos	Todos
Estados Unidos	Todos	Todos	J. Completa	Todos	Todos	-
Brasil	J. Completa	J. Completa	Todos	Todos	J. Completa	-
México	Todos ¹¹²	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos ¹¹³

111 Todos: Incluye los empleados a jornada completa y partida.

112 Solo para gerentes, especialistas sénior, ejecutivos y becarios.

113 Solo para ejecutivos.

401-3 Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosado por sexo

Bajas y reincorporaciones por maternidad/paternidad por región

	España		Reino Unido		Estados Unidos		Brasil	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016

Empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad

Hombres	8.313	8.408	4.094	4.280	4.665	4.838	8.160	7.530
Mujeres	1.983	1.987	1.973	2.093	1.896	2.011	1.936	1.899
Total	10.296	10.395	6.067	6.373	6.561	6.849	10.096	9.429

Empleados que han disfrutado del derecho a baja por maternidad/paternidad

Hombres	31	276	39	26	0	0	274	132
Mujeres	145	158	130	151	48	125	105	18
Total	176	434	169	177	48	125	379	150

Empleados que han regresado al trabajo tras el permiso parental

Hombres	29	N/D	39	N/D	0	N/D	290	N/D
Mujeres	114	N/D	73	N/D	48	N/D	103	N/D
Total	143	N/D	112	N/D	48	N/D	393	N/D

Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo

Hombres	28	N/D	28	N/D	41	N/D	226	N/D
Mujeres	114	N/D	80	N/D	137	N/D	74	N/D
Total	142	N/D	108	N/D	178	N/D	300	N/D

Tasa de regreso al trabajo

Hombres	93,55	N/D	100,00	N/D	N/A	N/D	105,84	N/D
Mujeres	78,62	N/D	56,15	N/D	100,00	N/D	98,10	N/D
Total	86,08	N/D	78,08	N/D	100,00	N/D	101,97	N/D

Bajas y reincorporaciones por maternidad/paternidad por región						
	México		Otros países		Perímetro del informe	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad						
Hombres	779	736	218	133	26.229	25.295
Mujeres	165	138	73	29	8.026	8.157
Total	944	874	291	162	34.255	34.082
Empleados que han disfrutado del derecho a baja por maternidad/paternidad						
Hombres	0	0	1	0	345	434
Mujeres	9	10	3	1	440	463
Total	9	10	4	1	785	897
Empleados que han regresado al trabajo tras el permiso parental						
Hombres	4	N/D	1	N/D	363	N/D
Mujeres	10	N/D	1	N/D	349	N/D
Total	14	N/D	2	N/D	712	N/D
Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo						
Hombres	4	N/D	1	N/D	328	N/D
Mujeres	6	N/D	0	N/D	411	N/D
Total	10	N/D	1		739	N/D
Tasa de regreso al trabajo						
Hombres	100,00 ¹¹⁴	N/D	100,00	N/D	105,22	N/D
Mujeres	111,11	N/D	33,33	N/D	79,32	N/D
Total	55,56	N/D	66,67	N/D	92,27	N/D

¹¹⁴ Aunque no ha habido empleados que hayan disfrutado del permiso por paternidad, se considera la tasa de regreso 100 % al haber vuelto 4 bajas del año pasado.

Contenidos específicos del Suplemento sectorial para el sector eléctrico de GRI

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

Personal con posibilidad de jubilarse en los próximos 5 años								
	España		Reino Unido		Estados Unidos		Brasil	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Por categoría profesional								
Equipo directivo	55	46	5	6	80	36	13	2
Mandos intermedios y técnicos cualificados	396	303	222	300	1.109	685	379	666
Profesionales de oficio y personal de apoyo	850	606	286	320	1.553	726	571	383
Total	1.301	955	513	626	2.742	1.447	963	1.051
Por categoría profesional (%)								
Equipo directivo	0,53	0,44	0,08	0,09	1,22	0,53	0,13	0,02
Mandos intermedios y técnicos cualificados	3,85	2,91	3,66	4,71	16,90	10	3,75	7,06
Profesionales de oficio y personal de apoyo	8,26	5,83	4,71	5,02	23,67	10,60	5,66	4,06
Total	12,64	9,19	8,45	9,82	41,79	21,13	9,54	11,15

Personal con posibilidad de jubilarse en los próximos 5 años

	México		Otros países		Perímetro del informe	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Por categoría profesional						
Equipo directivo	2	2	2	1	157	93
Mandos intermedios y técnicos cualificados	25	14	2	1	2.133	1.969
Profesionales de oficio y personal de apoyo	4	3	0	0	3.264	2.038
Total	31	19	4	2	5.554	4.100

Por categoría profesional (%)

Equipo directivo	0,21	0,23	0,69	0,62	0,46	0,27
Mandos intermedios y técnicos cualificados	2,65	1,60	0,69	0,62	6,23	5,78
Profesionales de oficio y personal de apoyo	0,42	0,34	0,00	0	9,53	5,98
Total	3,28	2,17	1,38	1,24	16,22	12,04

Personal con posibilidad de jubilarse en los próximos 10 años

	España		Reino Unido		Estados Unidos		Brasil	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016

Por categoría profesional

Equipo directivo	149	120	28	29	94	80	24	7
Mandos intermedios y técnicos cualificados	931	809	713	823	1.488	1.263	484	905
Profesionales de oficio y personal de apoyo	1.845	1.689	646	739	2.032	1.451	959	634
Total	2.925	2.618	1.387	1.591	3.614	2.794	1.467	1.546

Por categoría profesional (%)

Equipo directivo	1,45	1,15	0,46	0,46	1,43	1,17	0,24	0,07
Mandos intermedios y técnicos cualificados	9,04	7,78	11,75	12,91	22,68	18,44	4,79	9,60
Profesionales de oficio y personal de apoyo	17,92	16,25	10,65	11,60	30,97	21,19	9,50	6,72
Total	28,41	25,18	22,86	24,96	55,08	40,79	14,53	16,40

Personal con posibilidad de jubilarse en los próximos 10 años

	México		Otros países		Perímetro del informe	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Por categoría profesional						
Equipo directivo	5	5	1	1	301	242
Mandos intermedios y técnicos cualificados	32	26	4	2	3.652	3.828
Profesionales de oficio y personal de apoyo	20	15	0	0	5.502	4.528
Total	57	46	5	3	9,455	8.598
Por categoría profesional (%)						
Equipo directivo	0,53	0,57	0,34	0,62	0,88	0,71
Mandos intermedios y técnicos cualificados	3,39	2,97	1,37	1,23	10,66	11,23
Profesionales de oficio y personal de apoyo	2,12	1,72	0,00	0	16,06	13,29
Total	6,04	5,26	1,71	1,85	27,60	25,23

GRI 403 Seguridad y salud en el trabajo

403-1 Porcentaje de empleados que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos (dirección-empleados), establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral

Personal representado en comités de seguridad y salud por región (%)	2017	2016
España	96,88	95,89
Reino Unido	100,00	94,68
Estados Unidos	100,00	99,40
Brasil	100,00	90,76
México	49,47	48,97
Otros países	37,46	66,05
Perímetro del informe	97,14	93,61

403-2 Tipo de accidentes y ratio, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y sexo

Número de accidentes por región y sexo

	España		Reino Unido		Estados Unidos		Brasil	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Por sexo								
Hombres	69	83	61	74	176	154	69	89
Mujeres	13	8	31	27	33	20	0	10
Total	82	91	92	101	209	174	69	99

Número de accidentes por región y sexo

	México		Otros países		Perímetro del informe	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Por sexo						
Hombres	1	6	0	1	376	407
Mujeres	2	0	0	0	79	65
Total	3	6	0	1	455	472

Número de accidentes por tipología, región y sexo

	España		Reino Unido		Estados Unidos		Brasil	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Mortal								
Hombres	0	0	0	0	0	0	0	0
Mujeres	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0
Con baja								
Hombres	24	25	3	7	40	38	34	23
Mujeres	0	1	0	0	3	8	0	3
Total	24	26	3	7	43	46	34	26
Sin baja								
Hombres	58	58	58	67	136	116	35	66
Mujeres	0	7	31	27	30	12	0	7
Total	58	65	89	94	166	128	35	73

Número de accidentes por tipología, región y sexo

	México		Otros países		Perímetro del informe	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Mortal						
Hombres	0	0	0	0	0	0
Mujeres	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0
Con baja						
Hombres	0	2	0	1	101	96
Mujeres	0	0	0	0	3	12
Total	0	2	0	1	104	108
Sin baja						
Hombres	1	4	0	0	265	311
Mujeres	2	0	0	0	76	53
Total	3	4	0	0	341	364

Accidentalidad y absentismo por región y sexo¹¹⁵

	España		Reino Unido		Estados Unidos		Brasil	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Accidentalidad								
Número muertes empresa	0	0	0	0	0	0	0	0
Número muertes contratadas	1	1	1	0	1	0	10	0
Número días perdidos	1.558	998	214	164	2.141	1.274	461	326
Ratio accidentados con bajas (IR)	0,32	0,32	0,06	0,13	0,65	0,70	0,40	0,30
Ratio enfermedades profesionales (ODR)	0,00	0,01	0,02	0,00	0,08	0,00	0,01	0,01
Ratio de días perdidos (LDR)	20,20	12,30	4,02	3,03	32,53	19,36	5,40	3,71
Absentismo								
Número bajas del año	1.926	2.140	2.490	2.776	5.308	4.800	1.552	5.862
Hombres	1.381	1.486	1.443	1.632	3.587	3.147	886	3.833
Mujeres	545	654	1.047	1.144	1.721	1.653	666	2.029
Jornadas perdidas	90.991	92.139	46.477	52.916	34.021	36.274	17.354	18.113
Hombres	67.341	66.689	26.491	29.835	20.848	21.924	11.155	11.900
Mujeres	23.650	25.450	19.986	23.081	13.173	14.350	6.199	6.213
Personas equivalentes	249,29	252,44	127,33	144,98	93,21	99,38	47,55	49,63
Hombres	184,50	182,71	72,58	81,74	57,12	60,07	30,56	32,60
Mujeres	64,79	69,73	54,75	63,24	36,09	39,31	16,98	17,03
Ratio de absentismo (AR)	9.437,53	10.047,58	6.989,38	7.234,95	4.135,13	4.468,46	1.626,70	1.651,9

115 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 naturales perdidos por accidente, a partir del primer día de la baja/horas trabajadas)*200.000
- Ratio de absentismo (AR) = (días laborales perdidos absentismo, a partir del primer día de la baja/días trabajados)*200.000

Accidentalidad y absentismo por región y sexo¹¹⁶

	México		Otros países		Perímetro del informe	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Accidentalidad						
Número muertes empresa	0	0	0	0	0	0
Número muertes contratadas	0	0	0	0	13	1
Número días perdidos	0	105	0	10	4.374	2.877
Ratio accidentados con bajas (IR)	0,00	0,27	0,00	0,64	0,35	0,36
Ratio enfermedades profesionales (ODR)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02	0,01
Ratio de días perdidos (LDR)	0,00	14,41	0	6,44	14,96	9,66
Absentismo						
Número bajas del año	171	153	0	3	11.447	15.734
Hombres	123	116	0	3	7.420	10.217
Mujeres	48	37	0	0	4.027	5.517
Jornadas perdidas	182	197	0	26	189.025	199.665
Hombres	120	87	0	26	125.955	130.461
Mujeres	62	110	0	0	63.070	69.204
Personas equivalentes	0,50	0,54	0	0,07	517,88	547,03
Hombres	0,33	0,24	0	0,07	345,09	357,43
Mujeres	0,17	0,30	0	0	172,79	189,60
Ratio de absentismo (AR)	160,47	361,06	0	189,54	5.171,71	5.508,74

116 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 naturales perdidos por accidente, a partir del primer día de la baja/horas trabajadas)*200.000
- Ratio de absentismo (AR) = (días laborales perdidos absentismo, a partir del primer día de la baja/días trabajados)*200.000

Índices de accidentalidad específicos en España	2017	2016
Índice de frecuencia (Número de accidentes con baja por millón de horas)	1,58	1,60
Índice de incidencia (Número de accidentes con baja por cada cien empleados)	0,24	0,25
Índice de gravedad (sin baremo) (Número total de días perdidos, reales por millar de horas)	0,10	0,06

GRI 404 Formación y educación

404-1 Horas de formación

Horas totales de formación por categoría profesional, región y sexo

	España		Reino Unido		Estados Unidos		Brasil	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Plantilla total	428.821	447.075	178.233	152.271	239.097	379.200	570.747	337.515
Hombres	361.284	372.244	155.610	139.262	197.590	264.353	479.619	290.445
Mujeres	67.537	74.831	22.623	13.009	41.507	114.847	91.128	47.070

Equipo directivo

Hombres	12.752	12.910	3.061	3.510	1.036	1.576	2.354	1.186
Mujeres	2.952	3.299	1.200	141	540	587	400	217
Total	15.704	16.209	4.261	3.651	1.576	2.163	2.754	1.403

Mandos intermedios y técnicos cualificados

Hombres	150.887	152.006	64.319	84.433	42.425	50.698	64.789	132.450
Mujeres	52.992	59.571	15.282	7.589	13.524	25.100	40.535	33.231
Total	203.879	211.577	79.601	92.022	55.949	75.798	105.324	165.681

Profesionales de oficio y personal de apoyo

Hombres	197.645	207.328	88.230	51.319	154.129	212.079	412.476	156.809
Mujeres	11.593	11.961	6.141	5.279	27.443	89.160	50.193	13.622
Total	209.238	219.289	94.371	56.598	181.572	301.239	462.669	170.431

Horas totales de formación por categoría profesional, región y sexo

	México		Otros países		Perímetro del informe	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Plantilla total	81.059	46.382	9.154	2.551	1.507.111	1.364.994
Hombres	71.278	40.992	7.742	2.242	1.273.123	1.109.538
Mujeres	9.781	5.390	1.412	309	233.988	255.456

Equipo directivo

Hombres	1.968	544	306	8	21.477	19.734
Mujeres	117	522	16	0	5.225	4.766
Total	2.085	1.066	322	8	26.702	24.500

Mandos intermedios y técnicos cualificados

Hombres	28.982	19.703	4.436	1254	355.838	440.544
Mujeres	8.542	3.709	1.198	280	132.073	129.480
Total	37.524	23.412	5.634	1.534	487.911	570.024

Profesionales de oficio y personal de apoyo

Hombres	40.328	20.745	3.000	980	895.808	649.260
Mujeres	1.122	1.159	198	29	96.690	121.210
Total	41.450	21.904	3.198	1.009	992.498	770.470

Promedio de horas de formación por empleado formado, desglosado por categoría profesional, región y sexo

	España		Reino Unido		Estados Unidos		Brasil	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Plantilla total	39,79	44,67	29,11	35,57	31,80	56,49	56,35	40,30
Hombres	41,00	45,77	37,61	39,50	36,52	55,28	58,75	42,69
Mujeres	34,37	39,91	11,40	17,23	19,70	59,48	46,38	29,94
Equipo directivo								
Hombres	14,83	36,37	28,34	39,89	9,17	15,92	34,62	40,90
Mujeres	36,44	45,19	41,38	14,10	10,19	15,05	25,00	27,13
Total	16,69	37,87	31,10	37,26	9,49	15,67	32,79	37,92
Mandos intermedios y técnicos cualificados								
Hombres	42,96	47,00	25,04	39,02	20,30	27,27	36,28	40,60
Mujeres	40,42	47,77	14,50	18,93	11,65	22,86	35,40	30,74
Total	42,27	47,22	21,97	35,88	17,21	25,63	35,93	38,15
Profesionales de oficio y personal de apoyo								
Hombres	44,52	45,64	60,39	40,28	48,05	75,10	65,37	44,64
Mujeres	20,23	21,51	6,82	15,35	30,73	112,29	62,43	28,20
Total	41,75	43,01	39,95	34,98	44,28	83,26	65,04	42,65

Promedio de horas de formación por empleado formado, desglosado por categoría profesional, región y sexo

	México		Otros países		Perímetro del informe	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Plantilla total	90,17	87,35	15,44	8,80	41,82	45,25
Hombres	96,71	87,59	15,93	8,37	45,88	46,33
Mujeres	60,38	85,56	13,20	14,05	28,23	41,08

Equipo directivo

Hombres	70,29	36,27	25,50	8,00	18,06	33,74
Mujeres	29,25	174,00	5,33	0	28,09	35,82
Total	65,16	59,20	21,47	8,00	19,42	34,11

Mandos intermedios y técnicos cualificados

Hombres	69,17	78,19	19,20	10,63	33,55	40,66
Mujeres	64,71	67,45	12,61	17,50	26,96	33,23
Total	68,10	76,26	17,28	11,45	31,47	38,71

Profesionales de oficio y personal de apoyo

Hombres	139,06	103,21	12,35	6,58	56,16	51,92
Mujeres	43,15	231,80	22,00	4,83	30,16	55,40
Total	131,17	106,33	12,69	6,51	51,81	52,44

404-3 Evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional de los empleados

Personal con revisiones de desempeño por región y sexo

	España		Reino Unido		Estados Unidos		Brasil	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Por categoría profesional								
Hombres	8.313	8.408	4.094	4.280	4.665	4.838	8.160	7.530
Equipo directivo	408	424	111	111	112	104	73	26
Mandos intermedios y técnicos cualificados	3.430	3.435	2.547	2.576	1.722	1.856	1.704	3.360
Profesionales de oficio y personal de apoyo	4.475	4.549	1.436	1.593	2.831	2.878	6.383	4.144
Mujeres	1.983	1.987	1.973	2.093	1.896	2.011	1.936	1.899
Equipo directivo	87	80	28	28	51	42	19	6
Mandos intermedios y técnicos cualificados	1.294	1.308	1.068	1.054	1.012	1.097	1.102	1.278
Profesionales de oficio y personal de apoyo	602	599	877	1.011	833	872	815	615
Total	10.296	10.395	6.067	6.373	6.561	6.849	10.096	9.429

Con revisión de desempeño (%)

Hombres	95,18	95,49	100	99,60	47,03	48,08	83,66	93,60
Equipo directivo	97,55	100	100	98,20	99,11	100	61,64	92,31
Mandos intermedios y técnicos cualificados	94,58	95,84	100	99,42	98,90	99,57	92,78	100,00
Profesionales de oficio y personal de apoyo	95,42	94,64	100	100	13,42	13,00	81,48	85,64
Mujeres	93,29	94,67	100	100	61,34	63,45	88,22	88,31
Equipo directivo	90,80	97,50	100	100	98,04	100	47,37	100,00
Mandos intermedios y técnicos cualificados	93,66	93,41	100	100	98,72	99,54	90,56	86,85
Profesionales de oficio y personal de apoyo	92,86	92,82	100	100	13,69	16,28	86,01	91,06
Total	94,80	95,33	100	99,75	51,17	52,59	84,54	92,53

Personal con revisiones de desempeño por región y sexo

	México		Otros países		Perímetro del informe	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Por categoría profesional						
Hombres	779	736	218	133	26.229	25.925
Equipo directivo	24	22	8	6	736	693
Mandos intermedios y técnicos cualificados	454	418	148	75	10.005	11.720
Profesionales de oficio y personal de apoyo	301	296	62	52	15.488	13.512
Mujeres	165	138	73	29	8.026	8.157
Equipo directivo	4	3	3	2	192	161
Mandos intermedios y técnicos cualificados	132	110	63	22	4.671	4.869
Profesionales de oficio y personal de apoyo	29	25	7	5	3.163	3.127
Total	944	874	291	162	34.255	34.082

Con revisión de desempeño (%)

Hombres	100,00	45,92	51,38	48,87	83,58	85,13
Equipo directivo	100,00	4,55	75,00	66,67	94,57	97,11
Mandos intermedios y técnicos cualificados	100,00	69,62	62,16	61,33	96,20	98,23
Profesionales de oficio y personal de apoyo	100,00	15,54	22,58	28,85	74,91	73,13
Mujeres	100,00	65,94	60,27	37,93	86,00	86,18
Equipo directivo	100,00	33,33	100,00	100,00	90,10	98,14
Mandos intermedios y técnicos cualificados	100,00	73,64	61,90	27,27	95,23	94,31
Profesionales de oficio y personal de apoyo	100,00	36,00	28,57	60,00	72,15	72,95
Total	100,00	49,08	53,61	46,91	84,15	85,38

GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades

405-1 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría profesional, sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad

Plantilla por región, sexo y categoría profesional

	España		Reino Unido		Estados Unidos		Brasil	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Plantilla total	10.296	10.395	6.067	6.373	6.561	6.849	10.096	9.429

Por sexo

Hombres	8.313	8.408	4.094	4.280	4.665	4.838	8.160	7.530
Mujeres	1.983	1.987	1.973	2.093	1.896	2.011	1.936	1.899

Por sexo (%)

Hombres	81 %	81 %	67 %	67 %	71 %	71 %	81 %	80 %
Mujeres	19 %	19 %	33 %	33 %	29 %	29 %	19 %	20 %

Por categoría profesional

Hombres

Equipo directivo	408	424	111	111	112	104	73	26
Mandos intermedios y técnicos cualificados	3.430	3.435	2.547	2.576	1.722	1.856	1.704	3.360
Profesionales de oficio y personal de apoyo	4.475	4.549	1.436	1.593	2.831	2.878	6.383	4.144

Mujeres

Equipo directivo	87	80	28	28	51	42	19	6
Mandos intermedios y técnicos cualificados	1.294	1.308	1.068	1.054	1.012	1.097	1.102	1.278
Profesionales de oficio y personal de apoyo	602	599	877	1.011	833	872	815	615

Por categoría profesional (%)

Hombres

Equipo directivo	4 %	4 %	2 %	2 %	2 %	2 %	1 %	0 %
Mandos intermedios y técnicos cualificados	33 %	33 %	42 %	40 %	26 %	27 %	17 %	36 %

Plantilla por región, sexo y categoría profesional

	España		Reino Unido		Estados Unidos		Brasil	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Profesionales de oficio y personal de apoyo	43 %	44 %	24 %	25 %	43 %	42 %	63 %	44 %

Mujeres

Equipo directivo	1 %	1 %	0 %	0 %	1 %	1 %	0 %	0 %
Mandos intermedios y técnicos cualificados	13 %	12 %	18 %	17 %	15 %	16 %	11 %	14 %
Profesionales de oficio y personal de apoyo	6 %	6 %	14 %	16 %	13 %	12 %	8 %	7 %

Por tramo de edad**Hombres**

Hasta 30 años	329	401	601	605	492	506	2.212	2.155
Entre 31 y 50 años	4.284	4.370	2.069	2.177	2.119	2.197	4.838	4.218
Más de 50 años	3.700	3.637	1.424	1.498	2.054	2.135	1.110	1.157

Mujeres

Hasta 30 años	74	88	194	210	157	161	595	596
Entre 31 y 50 años	1.323	1.367	1.341	1.407	902	950	1.170	1.133
Más de 50 años	586	532	438	476	837	900	171	170

Por tramo de edad (%)**Hombres**

Hasta 30 años	3 %	4 %	10 %	9 %	8 %	8 %	22 %	23 %
Entre 31 y 50 años	42 %	42 %	34 %	34 %	32 %	32 %	48 %	45 %
Más de 50 años	36 %	35 %	24 %	24 %	31 %	31 %	11 %	12 %

Mujeres

Hasta 30 años	1 %	1 %	3 %	3 %	2 %	2 %	6 %	6 %
Entre 31 y 50 años	13 %	13 %	22 %	22 %	14 %	14 %	11 %	12 %
Más de 50 años	5 %	5 %	7 %	8 %	13 %	13 %	2 %	2 %

Plantilla por región, sexo y categoría profesional

	México		Otros países		Perímetro del informe	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Plantilla total	944	874	291	162	34.255	34.082

Por sexo

Hombres	779	736	218	133	26.229	25.925
Mujeres	165	138	73	29	8.026	8.157

Por sexo (%)

Hombres	83 %	84 %	75 %	82 %	77 %	76 %
Mujeres	17 %	16 %	25 %	18 %	23 %	24 %

Por categoría profesional
Hombres

Equipo directivo	24	22	8	6	736	693
Mandos intermedios y técnicos cualificados	454	418	148	75	10.005	11.720
Profesionales de oficio y personal de apoyo	301	296	62	52	15.488	13.512

Mujeres

Equipo directivo	4	3	3	2	192	161
Mandos intermedios y técnicos cualificados	132	110	63	22	4.671	4.869
Profesionales de oficio y personal de apoyo	29	25	7	5	3.163	3.127

Por categoría profesional (%)
Hombres

Equipo directivo	3 %	3 %	3 %	4 %	2 %	2 %
Mandos intermedios y técnicos cualificados	48 %	48 %	51 %	46 %	29 %	35 %
Profesionales de oficio y personal de apoyo	32 %	34 %	21 %	32 %	45 %	40 %

Plantilla por región, sexo y categoría profesional

	México		Otros países		Perímetro del informe	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Mujeres						
Equipo directivo	0 %	0 %	1 %	1 %	1 %	0 %
Mandos intermedios y técnicos cualificados	14 %	12 %	22 %	14 %	14 %	14 %
Profesionales de oficio y personal de apoyo	3 %	3 %	2 %	3 %	9 %	9 %
Por tramo de edad						
Hombres						
Hasta 30 años	171	184	30	9	3.835	3.859
Entre 31 y 50 años	541	489	167	112	14.018	13.564
Más de 50 años	67	63	21	12	8.376	8.502
Mujeres						
Hasta 30 años	60	38	9	2	1.089	1.095
Entre 31 y 50 años	100	95	58	25	4.894	4.977
Más de 50 años	5	5	6	2	2.043	2.085
Por tramo de edad (%)						
Hombres						
Hasta 30 años	18 %	21 %	10 %	6 %	11 %	11 %
Entre 31 y 50 años	57 %	56 %	58 %	69 %	41 %	40 %
Más de 50 años	7 %	7 %	7 %	8 %	25 %	25 %
Mujeres						
Hasta 30 años	6 %	4 %	3 %	1 %	3 %	3 %
Entre 31 y 50 años	11 %	11 %	20 %	15 %	14 %	15 %
Más de 50 años	1 %	1 %	2 %	1 %	6 %	6 %

Consejo de Administración por sexo y tramo de edad

Número de miembros del Consejo	2017		2016	
	n.º	%	n.º	%
Hombres				
Hasta 30 años	0	0 %	0	0 %
Entre 31 y 50 años	1	7 %	1	7 %
Más de 50 años	8	57 %	8	57 %
Mujeres				
Hasta 30 años	0	0 %	0	0 %
Entre 31 y 50 años	1	7 %	2	14 %
Más de 50 años	4	29 %	3	21 %

GRI 414 Evaluación social de los proveedores**Enfoque de gestión****414-1 Nuevos proveedores evaluados siguiendo criterios sociales****414-2 Impactos sociales negativos significativos en la cadena de suministro y medidas tomadas**

Volumen de compras de suministro general en países considerados de riesgo (%)	2017
Brasil	17,4
México	6,3
Canadá	0,8
China	0,4
India	0,1
Volumen de compras de combustibles en países considerados de riesgo (%)	2017
Brasil	4
México	34
Otros (Colombia + Argelia + Nigeria + Perú + Trinidad y Tobago + Rep. Dominicana)	14

Los criterios utilizados para la identificación de los países de riesgo han sido los mismos que los descritos en el contenido 412-1 del *Informe de sostenibilidad* correspondiente al ejercicio 2017.

Tema específico del sector eléctrico: Acceso

EU27 Cortes por impago en el sector residencial

Cortes de electricidad residenciales por falta de pago por región (n.º)

	España		Reino Unido		Estados Unidos	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Con pago antes de 48 h después del corte	24.811	103.802	0	0	40.229	64.437
Pago entre 48 h y una semana después del corte	1.942	11.473	0	0	7.487	9.004
Pago entre una semana y un mes después del corte	2.212	14.963	0	0	3.441	4.299
Pago entre un mes y un año	1.095	11.465	0	0	1.723	2.221
Pago posterior a un año	0	0	0	0	0	0
Pendientes y sin clasificar	0	0	0	0	0	0
Total	30.060	141.703	0	0	52.880	79.961

Cortes de electricidad residenciales por falta de pago por región (n.º)

	Brasil		Total Iberdrola	
	2017	2016	2017	2016
Con pago antes de 48 h después del corte	1.239.946	1.014.227	1.304.986	1.182.466
Pago entre 48 h y una semana después del corte	227.007	217.099	236.436	237.576
Pago entre una semana y un mes después del corte	221.001	195.483	226.654	214.745
Pago entre un mes y un año	178.323	174.818	181.141	188.504
Pago posterior a un año	7	0	7	0
Pendientes y sin clasificar	0	48.606	0	48.606
Total	1.866.284	1.650.233	1.949.224	1.871.897

Reconexiones residenciales tras el pago de facturas pendientes por región (n.º)

	España		Reino Unido		Estados Unidos	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Antes de 24 h después del pago	28.784	139.706	0	0	42.560	43.262
Entre 24 h y una semana después del pago	803	3.537	0	0	4.180	5.663
Después de una semana después del pago	141	173	0	0	7.082	5.296
No clasificadas	0	0		0	0	0
Total	29.728	143.416	0	0	53.822	54.221

Reconexiones residenciales tras el pago de facturas pendientes por región (n.º)

	Brasil		Total Iberdrola	
	2017	2016	2017	2016
Antes de 24 h después del pago	1.541.234	1.378.234	1.612.578	1.561.202
Entre 24 h y una semana después del pago	179.797	182.132	184.780	191.332
Después de una semana después del pago	109.172	96.599	116.395	102.068
No clasificadas	0	14.634	0	14.634
Total	1.830.203	1.671.599	1.913.753	1.869.236

Contenidos específicos del Suplemento sectorial para el sector eléctrico**EU30 Disponibilidad media de las centrales**

La disponibilidad de una central (en un periodo determinado) es el porcentaje del tiempo de ese periodo en que la central está en disposición de producir energía. Se calcula mediante indicadores normalizados, por lo que conociendo la disponibilidad de cada instalación y la potencia neta instalada de la misma, se obtienen los factores de disponibilidad medios del grupo, tal como se presenta en la siguiente tabla:

Factor de disponibilidad media (%)

	España		Reino Unido		Estados Unidos		Brasil	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Ciclos combinados	91,87	89,94	88,30	86,63	N/A	N/A	85,41	86,00
Térmicas convencionales	93,94	85,54	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Cogeneración	92,65	88,90	1,70	82,00	82,04	90,00	N/A	96,65
Nuclear	89,29	85,98	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Hidroeléctrica	84,45	86,00	87,23	94,00	36,78	31,21	95,66	93,00
Eólica	91,87	97,80	95,21	95,91	95,58	N/A	97,34	97,50

Factor de disponibilidad media (%)

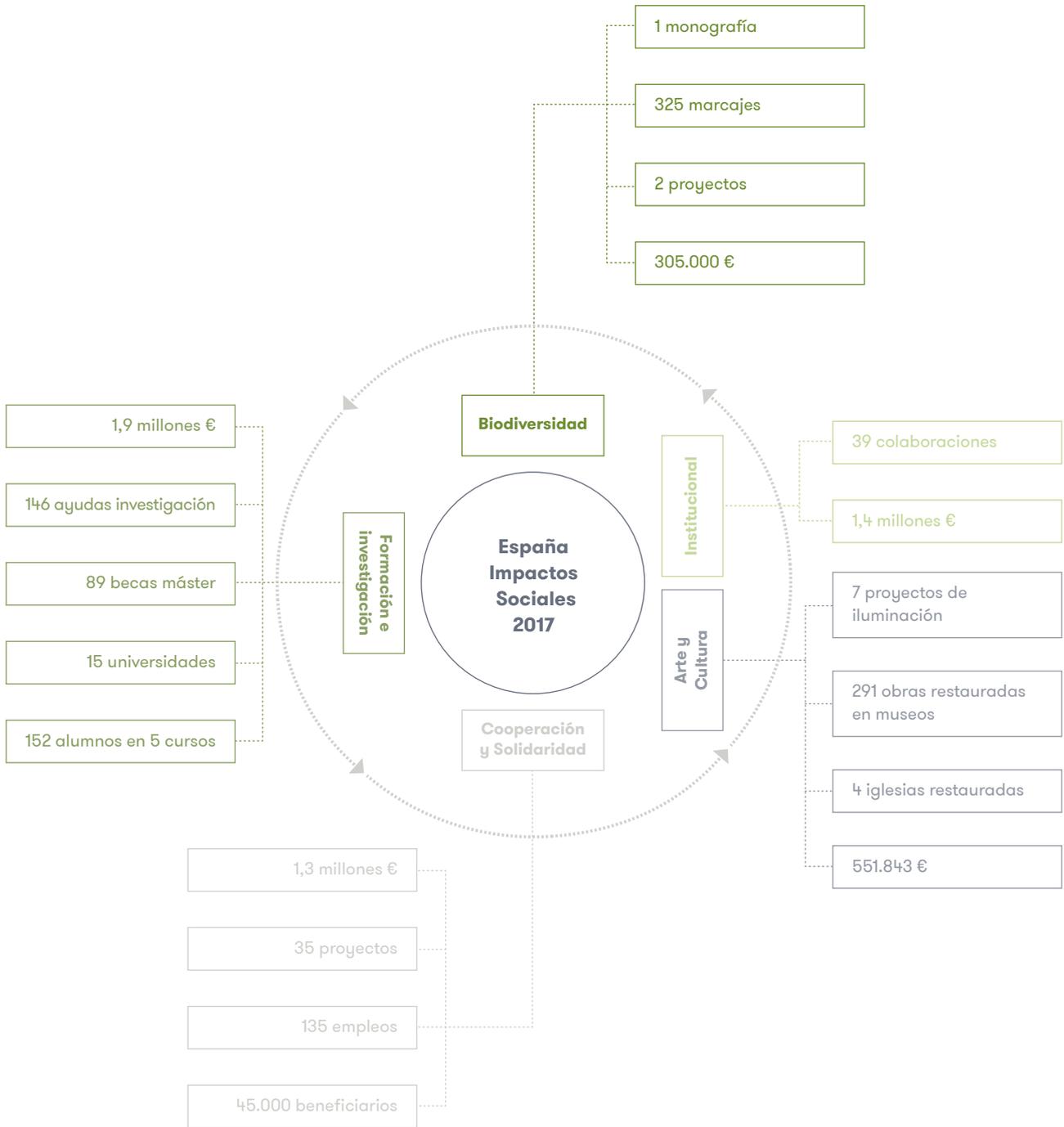
	México		Otros países		Total	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Ciclos combinados	94,95	95,32	N/A	N/A	90,94	89,94
Térmicas convencionales	N/A	N/A	N/A	N/A	93,94	85,54
Cogeneración	72,18	95,17	N/A	N/A	82,75	91,00
Nuclear	N/A	N/A	N/A	N/A	89,29	85,98
Hidroeléctrica	N/A	N/A	N/A	N/A	86,02	86,96
Eólica	96,22	97,50	97,61	97,90	94,36	96,84

Temas específicos del grupo Iberdrola**Contribución de Iberdrola a la comunidad****Logros e impactos conseguidos**

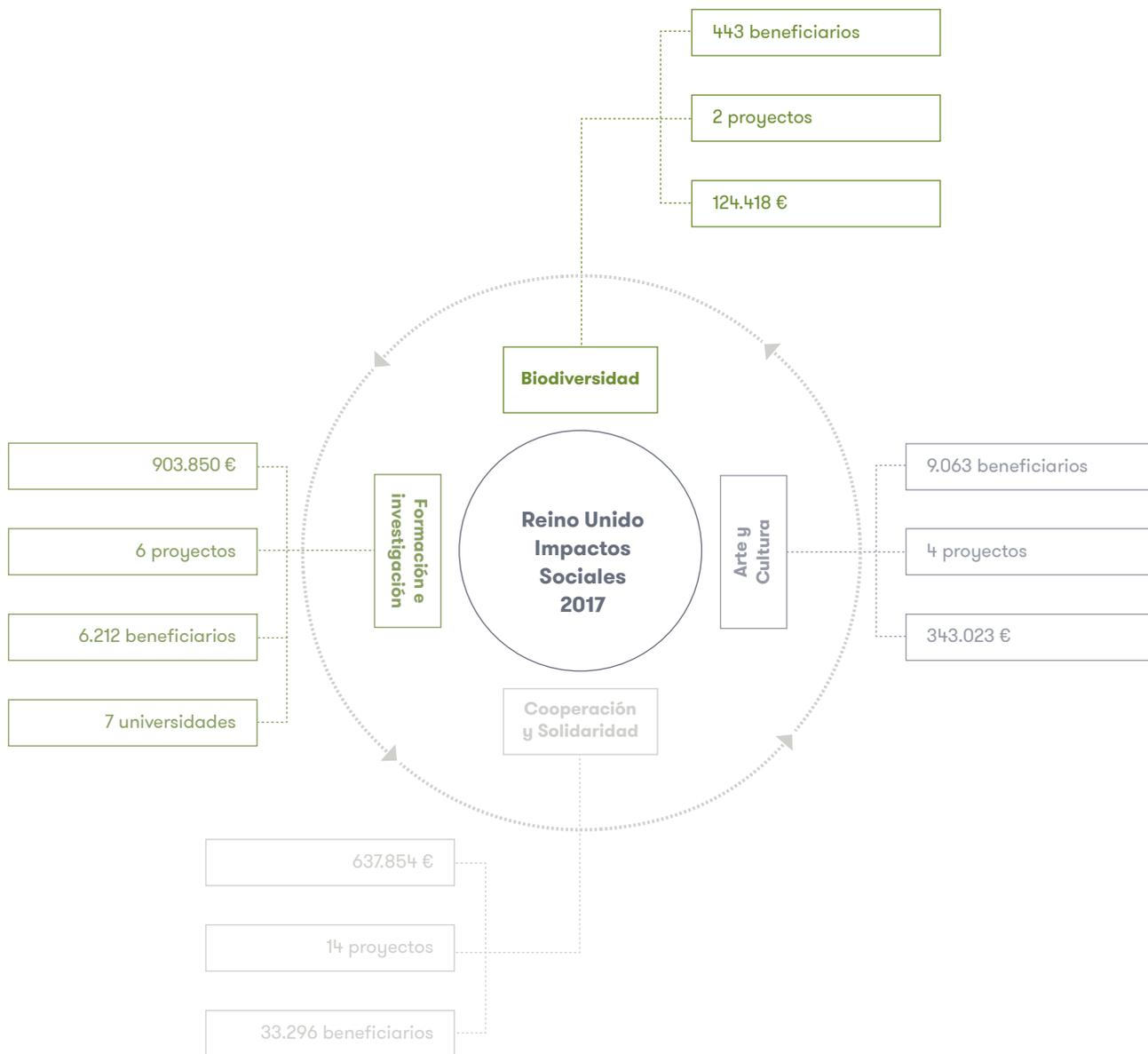
Iberdrola viene midiendo, con diferentes parámetros, los resultados conseguidos a través de sus programas de apoyo a la comunidad. Las fundaciones de Iberdrola están aplicando una metodología adaptada de LBG de medición de logros e impactos, para sus programas y proyectos más relevantes.

A continuación se recogen de forma esquemática los resultados y logros por países durante 2017:

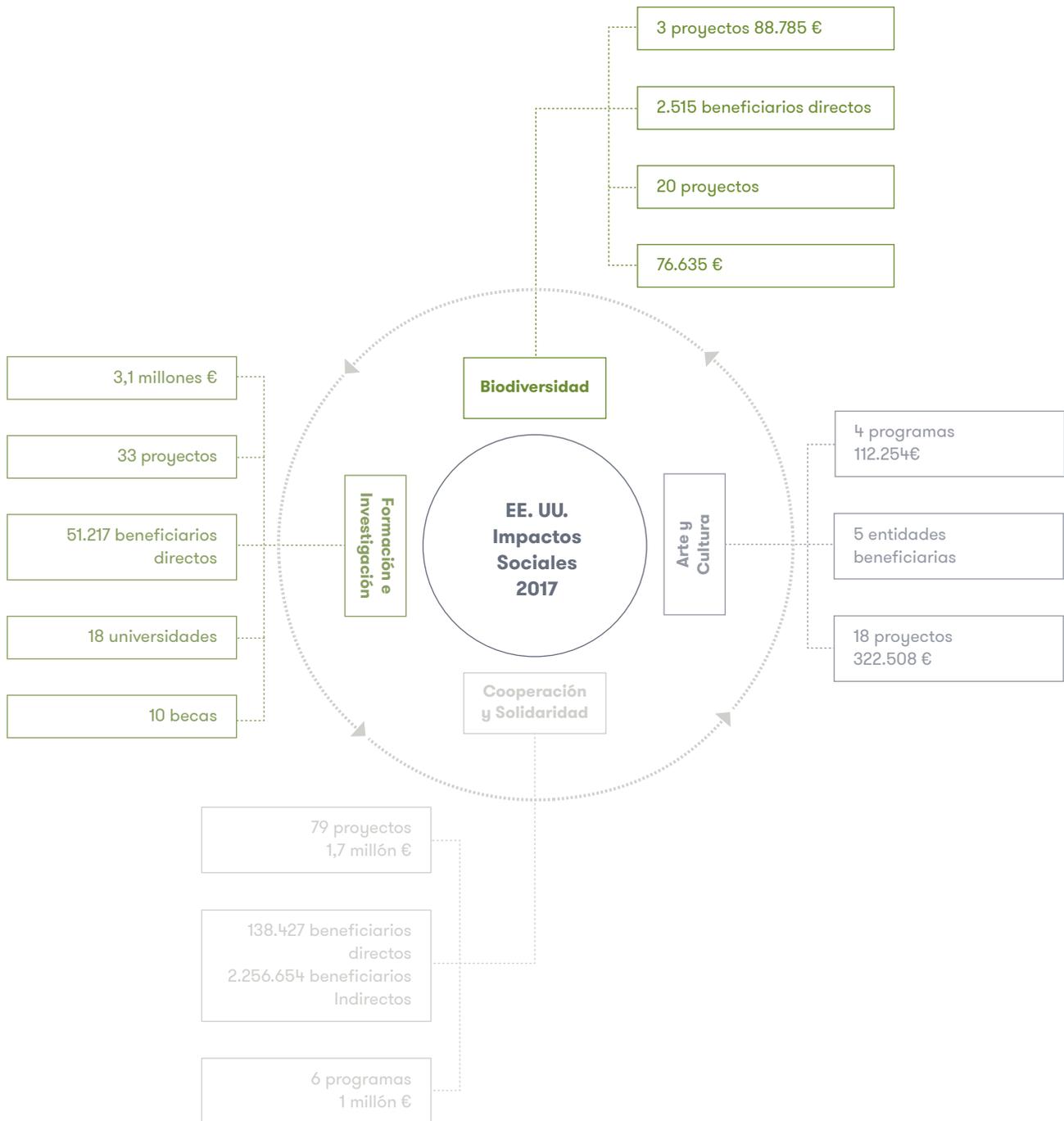
Fundacion Iberdrola España
Resultados en las áreas de actuación en 2017 (€)



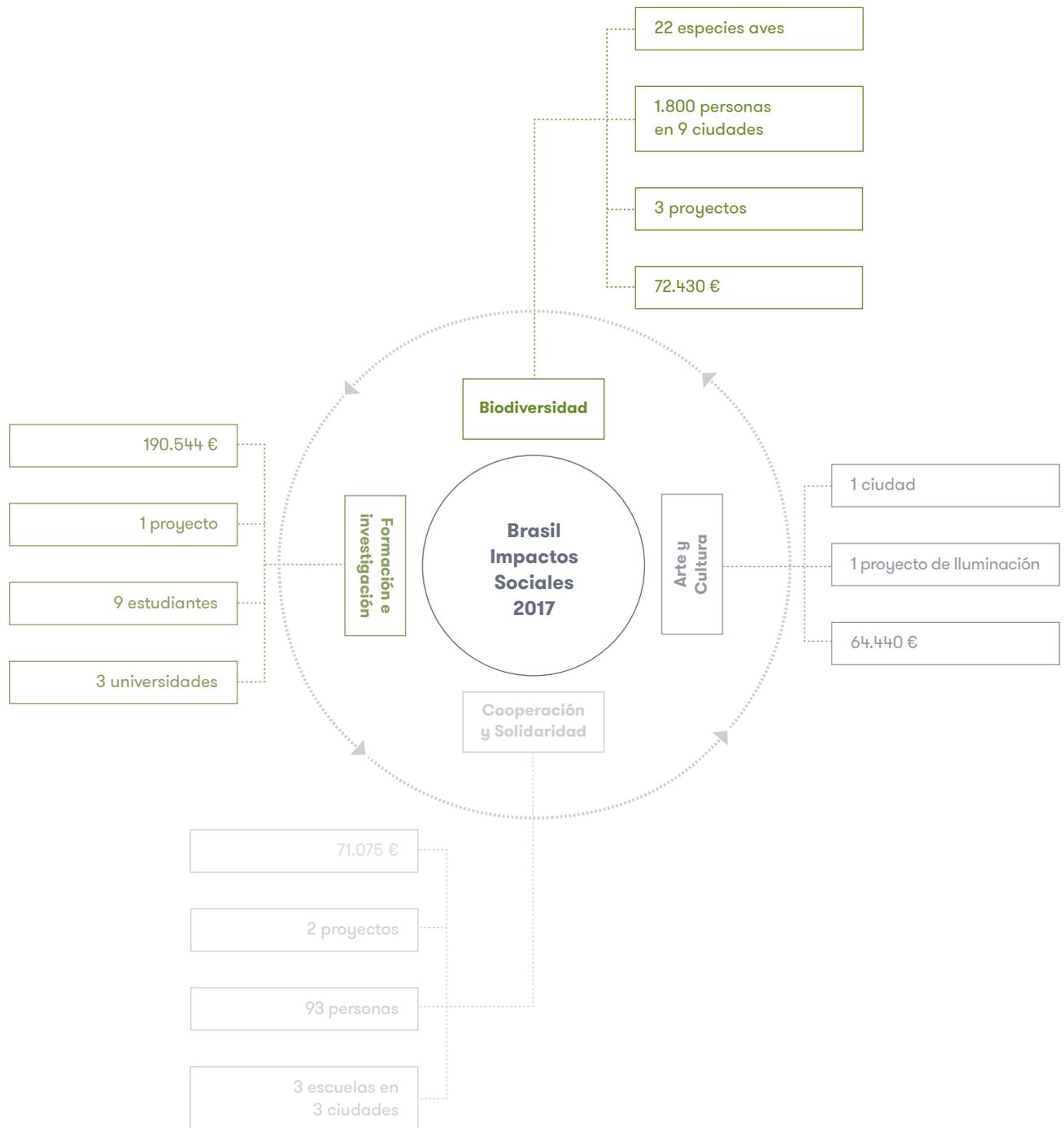
Scottishpower Foundation
Resultados Globales de las áreas de actuación en 2017 (€)



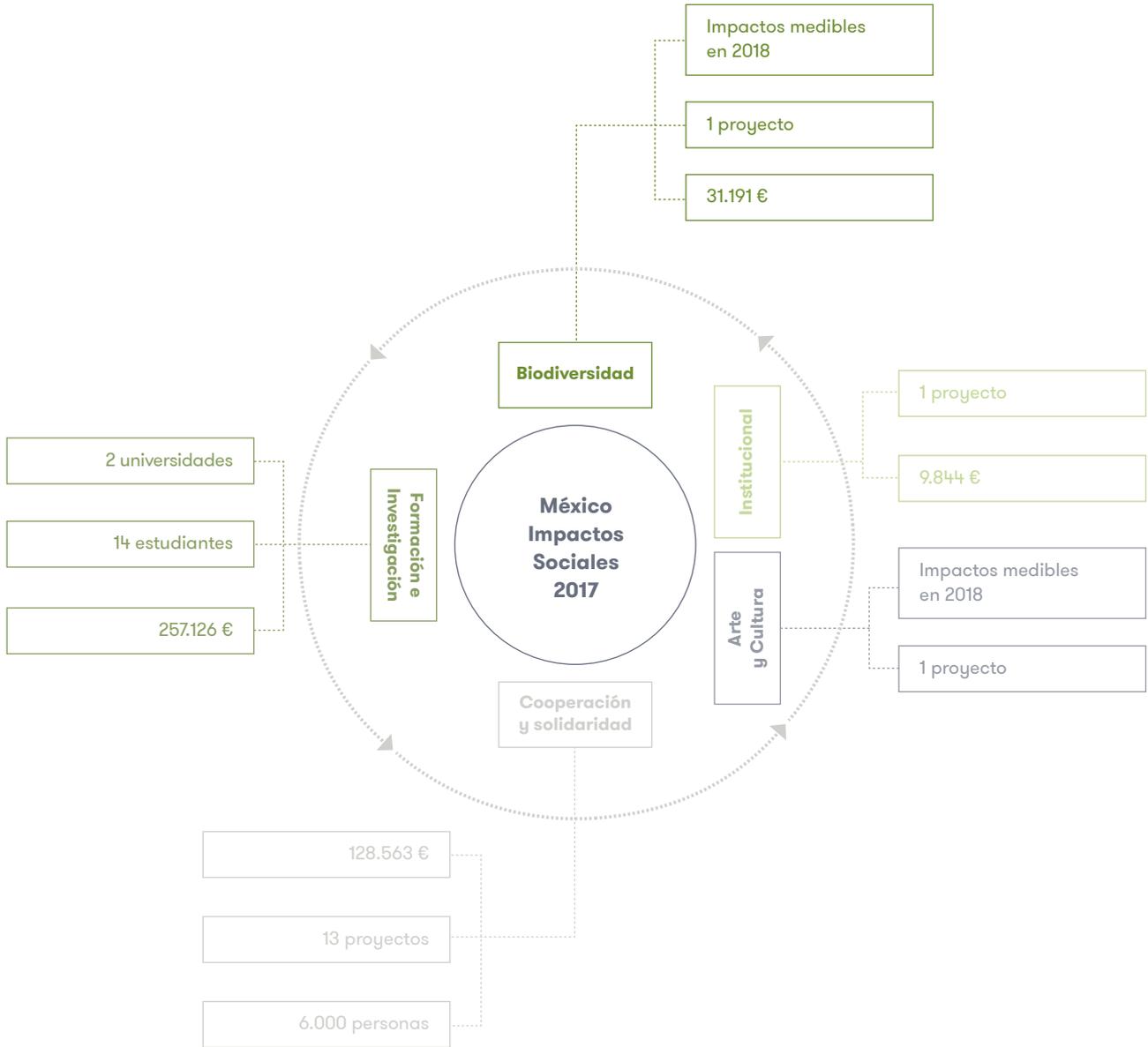
Avandgrid Foundation
Resultados en las áreas de actuación en 2017 (€)



Instituto Neoenergía Brasil
Resultados en las áreas de actuación en 2017 (€)



Fundación Iberdrola México
Resultados en las áreas de actuación en 2017 (€)



Anexo 4: Informe de verificación externa independiente del Informe de sostenibilidad



INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE

A la Dirección Iberdrola, S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado de la información no financiera incluida en el “Índice de contenidos GRI” del Informe de sostenibilidad 2017 (en adelante, “los indicadores de RSC”) de Iberdrola S.A. y sociedades dependientes (en adelante, “Iberdrola”) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2017, preparada conforme a los contenidos propuestos en los Estándares GRI de Global Reporting Initiative (GRI) (en adelante Estándares GRI) y en el Suplemento Sectorial *Electric Utilities* de la Guía GRI versión G4 (en adelante el Suplemento Sectorial *Electric Utilities*).

Adicionalmente, hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento moderado de la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, tal y como se describe en la información incluida en los indicadores 102-43 y 102-44 del Informe de sostenibilidad 2017, preparados de acuerdo con lo establecido en la Norma AA1000 Accountability Principles Standard (AA1000APS) emitida por AccountAbility.

Responsabilidad de la Dirección

La Dirección de Iberdrola es responsable de la preparación, del contenido y de la presentación del Informe de sostenibilidad, según la opción Exhaustiva “de conformidad” con los Estándares GRI y el Suplemento Sectorial *Electric Utilities*. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los indicadores de RSC estén libres de incorrección material, debido a fraude o error.

La Dirección de Iberdrola es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de los indicadores de RSC, así como para el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos de responsabilidad corporativa, y de la aplicación de los principios de la AA1000APS (2008).

Nuestra Responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento limitado basado en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento limitado de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (NIEA 3000) (Revisada), “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica”, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC). Asimismo, hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento moderado (tipo 2) de acuerdo con la Norma AA1000 Assurance Standard emitida por AccountAbility.

El alcance de un encargo de aseguramiento limitado y moderado es sustancialmente inferior al de un encargo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 913 083 566, www.pwc.com/es

1

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290



Los procedimientos que realizamos se basan en nuestro juicio profesional e incluyeron consultas, observación de procesos, inspección de documentación, procedimientos analíticos, y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de los diversos departamentos de Iberdrola involucrados en la elaboración del Informe de sostenibilidad.
- 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.
- Análisis de los procedimientos utilizados para recopilar y validar los datos e información presentada en los indicadores de RSC.
- Análisis de la adaptación de los indicadores de RSC de Iberdrola a lo señalado en los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad y el Suplemento Sectorial *Electric Utilities*.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra y realización de pruebas sustantivas de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores de RSC de Iberdrola. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Iberdrola.
- Análisis de la documentación y actuaciones realizadas en relación con la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000APS.

Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA), que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene en consecuencia un exhaustivo sistema de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.



Conclusión de Aseguramiento Limitado y Moderado

Como resultado de los procedimientos que hemos realizado y de las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que:

- Los indicadores de RSC de Iberdrola correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2017, contienen incorrecciones significativas o no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los Estándares GRI y el Suplemento Sectorial *Electric Utilities*.
- La información incluida en el punto 102-43 y 102-44, relativa a los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con el contenido previsto en la Norma AA1000APS (2008).

Recomendaciones

Hemos presentado a la Sociedad en un documento interno observaciones y recomendaciones de mejora surgidas en la realización de nuestro encargo de aseguramiento. A continuación se muestra un resumen de las recomendaciones principales, relativas a las mejoras en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, las cuales no modifican nuestra opinión ni nuestra conclusión de aseguramiento limitado o moderado expresadas en el presente informe.

Inclusividad

Iberdrola, como compañía comprometida con el impulso y mejora de la relación con sus Grupos de interés, aprobó en 2016 su Modelo de relación con los Grupos de interés como un procedimiento para que todo el grupo Iberdrola establezca las relaciones con los Grupos de interés de la misma manera, entendiendo las particularidades y singularidades de cada país y negocio.

En 2017 se ha implantado, por primera vez, el Modelo en su totalidad y de forma global en los 8 Grupos de interés y en los 3 negocios de los cinco países de referencia. Fruto de esta implantación, se han definido una serie de planes de acción que permitan dar respuesta a las expectativas de los Grupos de interés y mejorar e incrementar su participación activa en la compañía. En este sentido, se recomienda, por un lado, realizar un seguimiento de estos planes de acción y, por otro, integrar de forma explícita en el Informe de sostenibilidad las formas a través de las que la compañía involucra a los Grupos de interés en decisiones que mejorarán el desempeño en materia de sostenibilidad.

Relevancia

Iberdrola dispone de un análisis de materialidad a través del cual se han identificado los aspectos relevantes de la compañía teniendo en cuenta las expectativas de sus Grupos de interés, siendo incluidos los resultados del mismo en el Informe de sostenibilidad 2017. Tras el primer año de implantación del Modelo, ha sido posible captar las expectativas de los Grupos de interés a todos los niveles y para todas las geografías. Por tanto, se recomienda revisar y confirmar el alineamiento de la compañía con sus Grupos de interés enriqueciendo el análisis con todos los asuntos relevantes identificados durante la implantación del Modelo.



Capacidad de respuesta

Iberdrola, en su Informe de sostenibilidad 2017, recoge la forma en que el Modelo es capaz, a través de sus diez fases, de responder de forma sistemática y unificada para toda la organización a las expectativas de sus Grupos de interés en tiempo y forma en función de su prioridad. En este sentido, se recomienda realizar el seguimiento de las respuestas a las expectativas de los Grupos de interés a través de indicadores objetivos y medibles que permitan evaluar la adecuación de las mismas a las necesidades de los Grupos de interés e integrar cada vez más a éstos en la definición de estas respuestas.

Uso y Distribución

Nuestro informe se emite únicamente a la Dirección de Iberdrola, de acuerdo con los términos de nuestro contrato con ustedes. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de la Dirección de Iberdrola.

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M.ª Luz Castilla', with a long horizontal flourish underneath.

M^a Luz Castilla

23 de febrero de 2018



Informe de sostenibilidad febrero 2018

Edita: IBERDROLA, SA.

España

© 2018 Iberdrola, S.A. Reservados todos los derechos.

A los efectos del art. 32 del texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, Iberdrola, S.A., se opone expresamente a cualquier utilización con fines comerciales del contenido de esta publicación sin su expresa autorización, lo cual incluye especialmente cualquier reproducción, modificación, registro, copia, explotación, distribución, comunicación, transmisión, envío, reutilización, publicación, tratamiento o cualquier otra utilización total o parcial en cualquier modo, medio o formato de esta publicación.

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de IBERDROLA, S.A., salvo excepción prevista por la Ley.

