

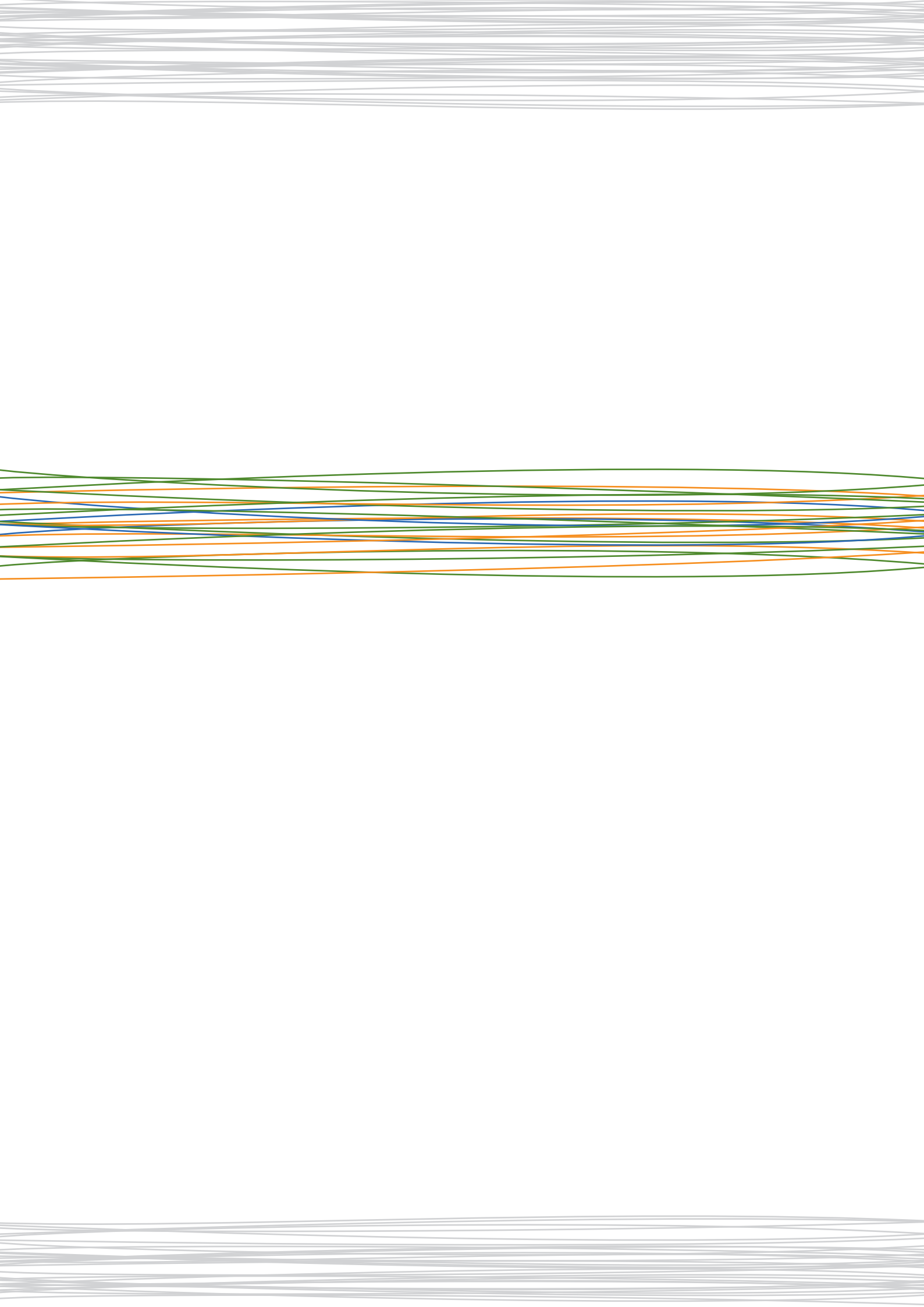
2011

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Un enfoque integral del desempeño
económico, ambiental, social
y de gobierno corporativo de IBERDROLA



IBERDROLA





INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2011



IBERDROLA



Sumario

Introducción

- 1. Presentación**
pág. 9
- 2. Balance de sostenibilidad**
pág. 10
- 3. Objetivos, actuaciones y retos**
pág. 12

01 Perfil

- 1. Estrategia y análisis**
pág. 16
(1.1 a 1.2)
- 2. Perfil de la organización**
pág. 21
(2.1 a 2.10 / EU1 a EU5)
Descripción de los principales Negocios de IBERDROLA
- 3. Parámetros del informe**
pág. 50
(3.1 / 3.13)
- 4. Gobierno, compromisos y participación de los Grupos de Interés**
pág. 60
(4.1 / 4.17)

02 Dimensión Económica

- 1. Enfoque de gestión**
pág. 86
(EU6 a EU9)
- 2. Indicadores del desempeño económico**
pág. 94
(EC1 a EC9 / EU10 a EU12)

03

Dimensión Ambiental

- 1. Enfoque de gestión**
pág. 108
(1.1 a 1.2)
- 2. Indicadores del desempeño ambiental**
pág. 115
(EN1 a EN30)

04

Dimensión Social

PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

- 1. Enfoque de gestión**
pág. 158
(EU14 a EU16)
- 2. Indicadores del desempeño en Prácticas laborales y ética del trabajo**
pág. 176
(LA1 a LA2 / EU17 a EU18 / LA3 a LA14)

DERECHOS HUMANOS

- 1. Enfoque de gestión**
pág. 192
IBERDROLA y el Pacto Mundial
- 2. Indicadores del desempeño en Derechos Humanos**
pág. 200
(HR1 a HR9)

SOCIEDAD

- 1. Enfoque de gestión**
pág. 206
(EU19 a EU21)
Contribución de IBERDROLA a la comunidad
- 2. Indicadores del desempeño en Sociedad**
pág. 214
(SO1 a SO8/EU22)

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTO

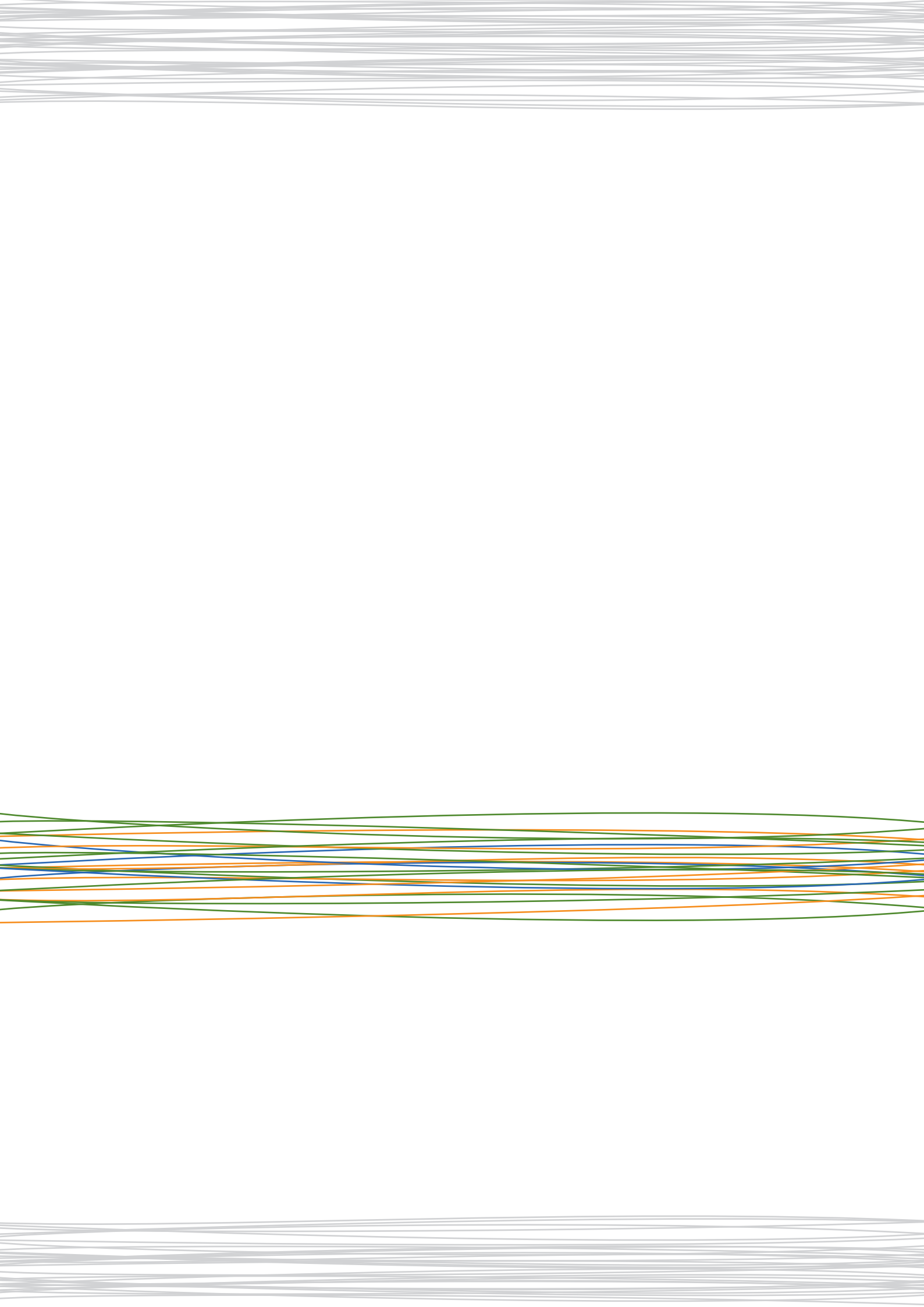
- 1. Enfoque de gestión**
pág. 232
(EU23 a EU24)
- 2. Indicadores del desempeño en responsabilidad sobre Productos**
pág. 238
(PR1 a PR9 / EU26 a EU30)

05

Anexos

ANEXO 1:
Índice de contenidos GRI
pág. 250

ANEXO 2:
Informe de verificación externa independiente
pág. 252





INTRODUCCIÓN





Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **IBERDROLA, S.A.** ha presentado su memoria "Informe de Sostenibilidad 2011" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

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

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

Amsterdam, 10 de abril 2012



Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



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

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

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 04 de abril 2012. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

PRESENTACIÓN

Siguiendo su práctica habitual, IBERDROLA, S.A. (en adelante “IBERDROLA”, la “Sociedad”, la “Compañía” o la “Empresa”) presenta el Informe de sostenibilidad 2011, aprobado por su Consejo de Administración en la reunión de 8 de mayo de 2012, previo informe de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa de dicho Consejo.

Al igual que en ejercicios anteriores, se ha preparado siguiendo las recomendaciones de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, versión 3.0, de *Global Reporting Initiative* (Guía GRI), y de su Suplemento para las empresas del sector eléctrico publicado por GRI en 2008. IBERDROLA publica este informe con la finalidad de que sus grupos de interés tengan una imagen fiel y veraz de su desempeño durante el ejercicio 2011, de acuerdo con los compromisos asumidos en la Política general de responsabilidad social corporativa de la Sociedad.

El Informe de sostenibilidad 2011 presenta ciertas novedades respecto a informes anteriores, introducidas con la finalidad de mejorar el entendimiento de las actividades llevadas a cabo por la Compañía y de sus resultados:

- Por una parte, se han introducido mejoras en los sistemas de información que han permitido incorporar al informe algunos de los indicadores de la versión 3.1 de la Guía GRI y que permitirán adoptar completamente esta versión en el futuro.
- En segundo lugar, este informe supone un paso más hacia el denominado “informe integrado”, concepto actualmente en desarrollo. IBERDROLA aporta en este informe una descripción de sus negocios y actividades de una forma integral, en términos de estrategia, objetivos, recursos disponibles y resultados económicos, ambientales y sociales, sabiendo que es un inicio y que queda un amplio camino que recorrer, junto con sus grupos de interés, hacia la satisfacción razonable de sus expectativas.

El lector del Informe de sostenibilidad 2011 dispone también del Informe anual de gobierno corporativo 2011, del Informe financiero anual 2011 y de la Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2011, todos ellos accesibles en la página web de la Compañía, www.iberdrola.com, que contienen información adicional de utilidad para un completo entendimiento de las actuaciones de IBERDROLA.

Durante el ejercicio 2011 se ha continuado reforzando la fiabilidad y comparabilidad de la información suministrada, con el resultado de que, un año más, entre los diferentes niveles de aplicación definidos por GRI, este informe ha alcanzado el nivel de aplicación A+, que corresponde al de una organización experta que cuenta con la comprobación propia de GRI y la verificación externa independiente.

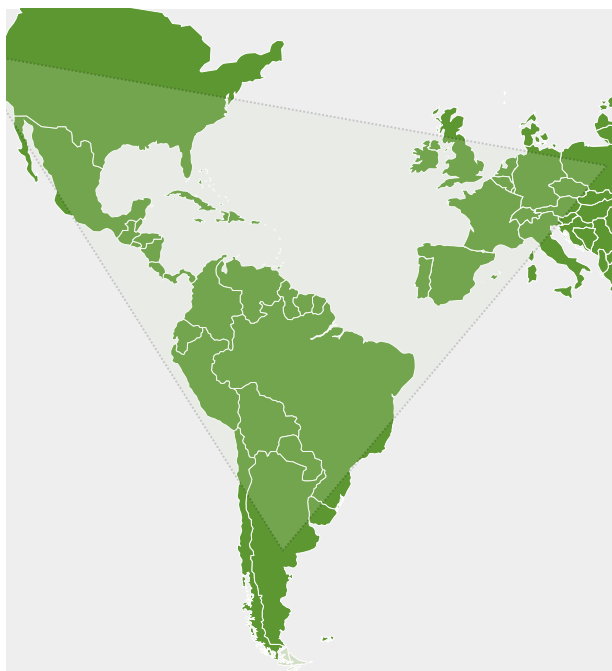
NIVEL DE APLICACIÓN GRI

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

“ DURANTE EL EJERCICIO 2011 SE HA CONTINUADO REFORZANDO LA FIABILIDAD Y COMPARABILIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA, CON EL RESULTADO DE QUE ESTE INFORME HA ALCANZADO EL NIVEL DE APLICACIÓN A+ ”

IBERDROLA

En su conjunto, las sociedades de IBERDROLA han operado durante 2011 en 38 países. De ellos, hay cinco en los que se llevan a cabo las actividades más relevantes: España, Reino Unido, Estados Unidos de América, Brasil y México.



ÁREAS DE NEGOCIO GLOBALES

Para maximizar el intercambio de mejores prácticas y la obtención de sinergias, durante 2011 el Grupo se ha reorganizado en Áreas de Negocio Globales:

Negocio liberalizado	Negocio de renovables
Negocio regulado	Ingeniería y Construcción
Otros negocios del Grupo	

Con una corporación única, que les presta servicios de diferente naturaleza.

ACTIVIDADES DEL GRUPO

A través de sus diferentes áreas de negocio, IBERDROLA realiza sus actividades principales en los ámbitos de: Producción de electricidad mediante fuentes renovables y convencionales; transporte y distribución de electricidad y gas; comercialización de electricidad y gas, y servicios energéticos asociados; almacenamiento de gas; servicios de ingeniería y construcción y operación de instalaciones energéticas, y otras actividades adicionales en otros sectores de actividad.

BALANCE DE SOSTENIBILIDAD 2011

DESEMPEÑO ECONÓMICO

	UNIDAD ⁽¹⁾	2011	2010
Recursos			
Activos totales	MM €	96.905	93.701
Fondos propios	MM €	33.208	31.663
Apalancamiento financiero ⁽²⁾	%	48,8	48,7
Inversiones en el ejercicio	MM €	4.002	5.099
Procesos y operaciones			
Ingresos	MM €	33.526	32.674
Costes operativos	MM €	21.864	20.961
Retribución a empleados	MM €	2.153	2.159
Pagos a proveedores de capital	MM €	2.630	3.595
Pagos a administraciones públicas	MM €	1.657	1.776
Contribución a la comunidad (LBG)	MM €	35	32
Valor económico retenido	MM €	5.187	4.151
Resultados			
Beneficio bruto de explotación (Ebitda)	MM €	7.650	7.528
Beneficio antes de impuestos (BAI)	MM €	3.454	3.841
Beneficio neto	MM €	2.805	2.871
Capitalización bursátil (a 31 de diciembre)	MM €	28.465	31.631
Valor bursátil (a 31 de diciembre)	€	4,84	5,77
P.E.R.	veces	10,15	11,02
Beneficio por acción	€/acción	0,48	0,52

(1) MM = millones; M = miles.

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

DESEMPEÑO AMBIENTAL

	UNIDAD ⁽¹⁾	2011	2010
Recursos ⁽³⁾			
Capacidad instalada	MW	46.026	44.814
Producción neta total	GWh	145.126	153.587
Inversiones ambientales	MM €	1.297,57	142,43
Gastos ambientales	MM €	261,27	149,72
Procesos y operaciones ⁽³⁾			
Certificaciones ambientales (ISO1400/EMAS)	nº	57	55
Consumo de combustible	M tep	18.072	21.994
Autoconsumo de energía en generación	M GJ	13.095	13.361
Necesidades de agua	MM m ³	4.087	4.467
Uso agua / Producción global	m ³ /GWh	620	645
Pérdidas eléctricas en la red	%	⁽⁴⁾	⁽⁴⁾
Contratos de clientes finales en España y EE. UU. con factura electrónica	%	8,2	6,5
Resultados ⁽³⁾			
Capacidad instalada libre de emisiones	%	58,2	57,3
Capacidad instalada energía renovable	%	29,7	27,9
Producción libre de emisiones	%	48,8	47,8
Producción de energía renovable	%	19,8	16,5
Emisiones específicas de CO ₂	t/GWh	248	258 ⁽⁵⁾
Emisiones específicas de SO ₂	t/GWh	0,309	0,397
Emisiones específicas de NO _x	t/GWh	0,290	0,302
Emisiones específicas de partículas	t/GWh	0,016	0,016
Cenizas volantes producidas	t	423.539	667.631
Cenizas reutilizadas	%	34	33
Residuos peligrosos por energía generada	t/GWh	0,104	0,086
Energía producida bajo sistemas de gestión ambiental certificados	%	87,6	88,7
CO ₂ evitado por iniciativas de eficiencia	kt	37.462	25.188
Emisiones directas CO ₂ de alcance 1 ⁽⁶⁾	kt	36.193	39.499
Emisiones indirectas CO ₂ de alcance 2 ⁽⁶⁾	kt	5.189	6.236
Otras emisiones indirectas CO ₂ alcance 3 ⁽⁶⁾	kt	26.594	23.495

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

(4) Indicador EU12 de los Informes 2010 y 2011.

(5) Actualizado por recomendación de Aenor.

(6) Definidos en el indicador EN18.

DESEMPEÑO SOCIAL

	UNIDAD ⁽¹⁾	2011	2010
Recursos			
Número de trabajadores	nº	32.809	29.641
Puntos de suministro:	MM €	30,7	29,3
> Energía eléctrica	MM €	27,4	25,8
> Gas	MM €	3,3	3,5
Compras de suministro general	MM €	5.322	5.893
Fondos para el desarrollo social ⁽³⁾ :	MM €	117,7	88,1
> Contribuciones a la comunidad	MM €	36,2	32,6
> Programas de electrificación rural	MM €	81,5	55,4
Inversiones en I+D+i	MM €	136	130
Procesos y Operaciones ⁽³⁾			
Contratos a tiempo completo	%	95	96
Contratos de tipo indefinido	%	98	98
Trabajadores con convenio colectivo	%	81	80
Horas de formación	Mh	1.247	1.022
Horas de formación por empleado	h/emple	39,01	35,91
Asistentes a cursos de formación	nº	167.102	164.824
Número de proveedores con pedido en el año en el sistema corporativo	nº	21.038	17.443
Resultados			
Empleo, salud y seguridad laboral ⁽³⁾			
Edad media de la plantilla	años	42,73	43,43
Antigüedad media de la plantilla	años	15,02	15,56
Diversidad hombres/mujeres	%	77/23	75/25
Relación entre salario inicial estándar y salario mínimo local	%	161,92	142,58
Ratio accidentados (IR)	⁽⁷⁾	0,46	0,65
Ratio enfermedades profesionales (ODR)	⁽⁷⁾	0,03	0,04
Ratio de días perdidos (LDR)	⁽⁷⁾	21,2	33,71
Ratio de absentismo (AR)	⁽⁷⁾	5,744	6,997
Calidad de servicio y atención al cliente ⁽³⁾			
Índices de calidad de servicio		⁽⁸⁾	⁽⁸⁾
Incidentes relativos a salud, seguridad, información, publicidad y privacidad según protocolos GRI	nº	28	115
Importe consolidado de las multas recibidas	MM €	56,4	10,3
Calidad de la cadena de suministro			
Gestión sostenible de la cadena de suministro ⁽⁹⁾ :			
> Importe adjudicado proveedores clasificados	%	78	98
> Importe contratado a proveedores con SG de calidad certificado	%	79	92
> Importe contratado a proveedores con SG ambiental certificado	%	67	75
> Importe contratado a proveedores con Sistema de prevención de riesgos certificado	%	61	51
> Nº proveedores evaluados con criterios RSE ⁽¹⁰⁾	nº	1.078	187
Compras en países de "riesgo" ⁽¹¹⁾	%	9,9	ND
Compras a proveedores locales	%	91	92
Compras en España a centros especiales de empleo	MM €	2,2	1,8

(7) Fórmula según Indicador LA7 de GRI.

(8) Indicadores EU28 y EU29 de los informes 2010 y 2011.

(9) Proveedores con pedidos en el año 2011 de importe igual o mayor a 400.000 euros (datos a cierre noviembre 2011). Los datos de 2010 corresponden únicamente a compras en España.

(10) Resultados en 2011 del modelo *Scoring RSC en proveedores*.

(11) Según clasificación de OIT.

UNA EMPRESA RECONOCIDA

- Líder mundial en energía eólica.
- Empresa nº 6 en el mundo, en el sector "utilities", por capitalización bursátil.
- Primer productor privado de energía eléctrica en México.
- *Dow Jones* de Sostenibilidad: empresa seleccionada por duodécimo año consecutivo.
- Entre las 100 empresas más sostenibles del mundo, según *Global 100*, por sexto año consecutivo.
- Información de sostenibilidad según GRI y AA1000, verificada externamente según ISAE 3000.
- Contribución a la comunidad evaluada y verificada según *London Benchmarking Group* (LBG).
- Numerosos Premios y Reconocimientos a las empresas del Grupo.
- Presencia de IBERDROLA en el índice FTSE4GOOD.
- Posición destacada en los análisis MERCO.
- Primera empresa no financiera cuyo Plan de pensiones ha suscrito los Principios de inversión socialmente responsable.

IBERDROLA en la Red

IBERDROLA ha sido pionera en España en comunicación 2.0 dentro de su apuesta por la transparencia y la información con sus públicos objetivos y se ha convertido en la primera compañía energética española en medios sociales y la única que cuenta con canales corporativos en



<http://www.iberdrola.com>



<http://twitter.com/iberdrola>



<http://www.youtube.com/iberdrola>



<http://www.flickr.com/photos/iberdrola>



<http://www.slideshare.net/Iberdrola>



<http://multimediacorporativas.iberdrola.es>

Gracias a su presencia en redes sociales, la Compañía pudo difundir en tiempo real los principales eventos del año, como las presentaciones de resultados o la Junta General de Accionistas.

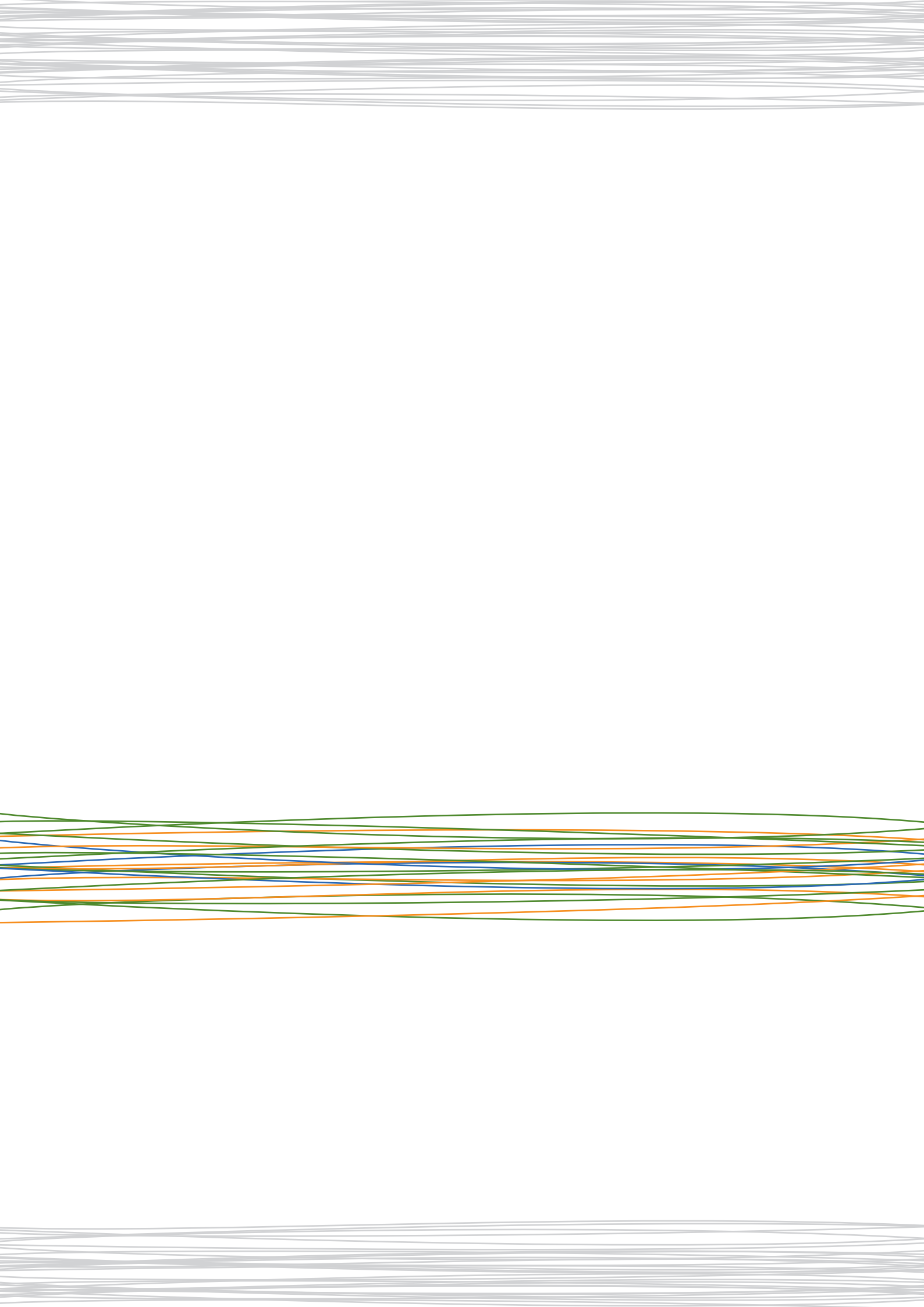
OBJETIVOS, ACTUACIONES Y RETOS

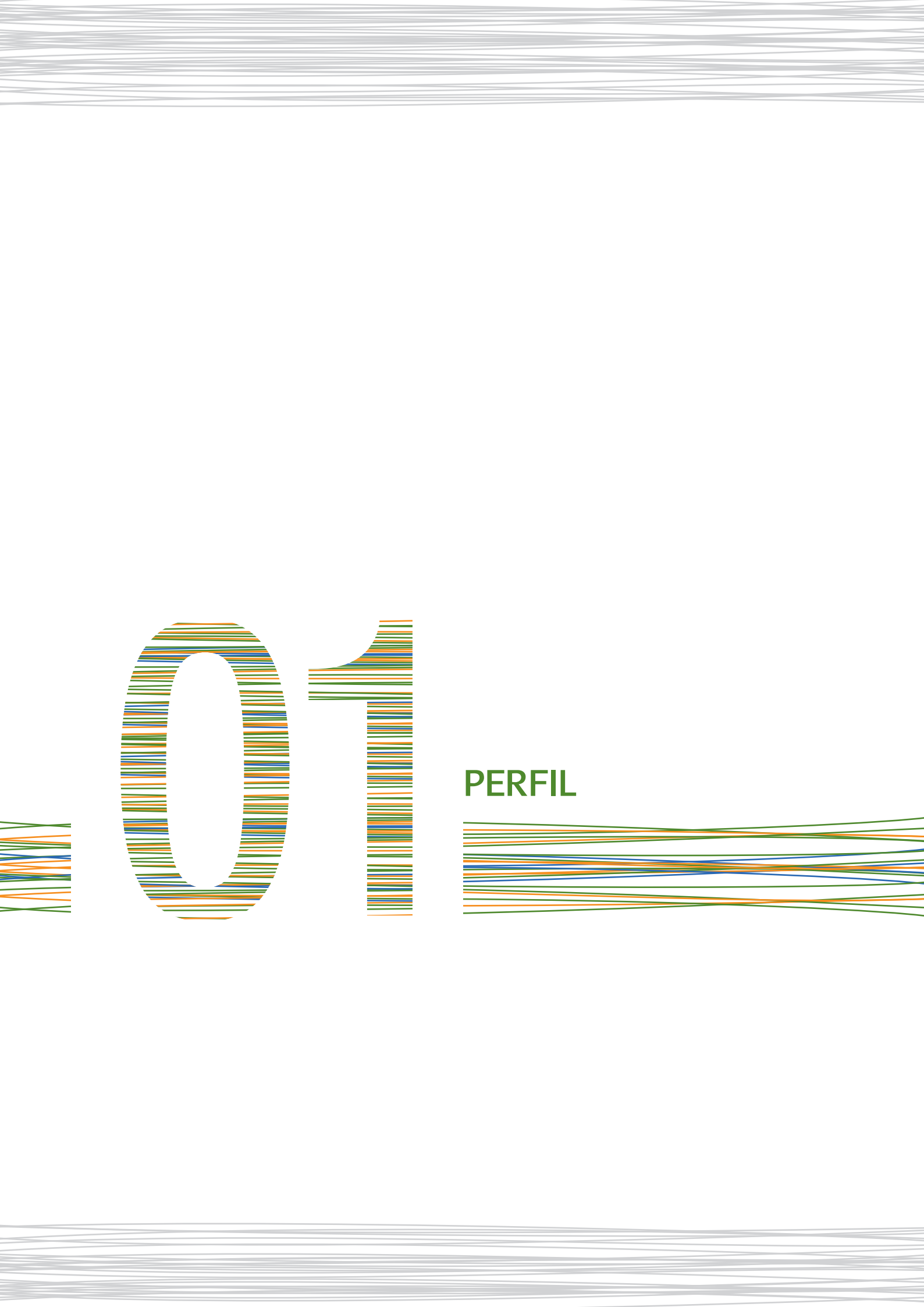
En el presente informe, IBERDROLA comunica los resultados obtenidos por la empresa en las dimensiones económica, ambiental, social y de gobierno corporativo, así como las estrategias de sus negocios y los retos a los que se enfrenta la Compañía.

Como resumen de los avances que IBERDROLA ha realizado en las dimensiones mencionadas, el cuadro siguiente recoge los objetivos genéricos relacionados con sus grupos de interés, los avances realizados en 2011 y los retos que se plantean a medio plazo.

Desplegar estrategias de desarrollo de energías limpias, manteniendo el liderazgo mundial en energías renovables	
Principales acciones 2011	Acciones a realizar a medio plazo
<ul style="list-style-type: none"> • Producción libre de emisiones: 48,8 %, frente al 47,8 % en 2010. • Capacidad instalada de energía renovable: 29,7 %, frente a 27,9 % en 2010. • Estrategia de desarrollo de energía eólica marina, desarrollando actualmente proyectos (5.580 MW), especialmente en Reino Unido y Alemania. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de cartera de proyectos de instalaciones renovables. • Desarrollo de instalaciones hidráulicas. • Desarrollo de una metodología de ecodiseño en elementos de infraestructuras (ej. Subestaciones).
Asegurar que la Compañía cumple con políticas y recomendaciones avanzadas de gobierno corporativo	
Principales acciones 2011	Acciones a realizar a medio plazo
<ul style="list-style-type: none"> • Primer año completo de funcionamiento de la Comisión de RSC, creada dentro del Consejo de Administración. • Creación del sistema interactivo <i>On Line Accionistas</i> para facilitar consultas y gestiones al accionista. • Creación de sendos <i>Buzón ético del empleado</i> y <i>Buzón ético del accionista</i>, para facilitar la comunicación de incumplimientos del Código Ético y del Sistema de gobierno corporativo, respectivamente. • Nombramiento de un consejero independiente especialmente facultado (<i>Lead Independent Director</i>), figura regulada en el Sistema de gobierno corporativo. • Sometimiento del <i>Informe de política de retribuciones de los consejeros</i>, con información detallada e individualizada, al voto consultivo de la Junta General de Accionistas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Avance en las prácticas de buen gobierno más demandadas e impulsadas por entidades de reconocido prestigio. • Avance en sistemas de comunicación, basados en soportes telemáticos, para los diferentes interlocutores relacionados con el Sistema de gobierno corporativo. • Avance en la información publicada que ofrezca un mayor desglose y separación de las diferentes actividades del Grupo IBERDROLA.
Mantener las tendencias de reducción de emisiones y consumo de combustible por unidad de energía producida y desarrollar los planes de biodiversidad	
Principales acciones 2011	Acciones a realizar a medio plazo
<ul style="list-style-type: none"> • Emisiones específicas de CO₂: 248 t/GWh, frente a 258 t/GWh en 2010. • Emisiones evitadas debido a iniciativas de eficiencia: 37.462 kt de CO₂, frente a 25.188 kt en 2010. • Publicación del <i>Informe de biodiversidad 2009/10</i>. • Inventario de emisiones auditado con la norma ISO 14064. 	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo de reducción de la intensidad de emisiones del 30 % sobre las de 2007. • Mantenimiento de la apuesta por la eficiencia energética a nivel global. • Inclusión de la cadena de proveedores en la <i>Huella de carbono</i> de IBERDROLA. • Desarrollo de una metodología para la valoración económica de los servicios ecosistémicos y el impacto en la biodiversidad.

Mejorar los niveles de certificación obtenidos en los ámbitos ambiental, de calidad	
Principales acciones 2011	Acciones a realizar a medio plazo
<ul style="list-style-type: none"> • Energía producida bajo sistemas de gestión ambiental certificados: 87,6 %, frente al 88,7 % en 2010. • Desarrollo de un <i>Cuadro de mando</i> de gestión ambiental a nivel de Grupo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implantación de un sistema de gestión de calidad según el estándar ISO 9000 en el Negocio de renovables. • Certificación de la energía renovable en Estados Unidos de América. • Mantener o incrementar el alcance de las certificaciones según los estándares ISO 14001, ISO 9000 y EMAS, a nivel de Grupo.
Impulsar medidas de responsabilidad corporativa en la cadena de valor	
Principales acciones 2011	Acciones a realizar a medio plazo
<ul style="list-style-type: none"> • Nº de proveedores evaluados con criterios RSC: 1.078, frente a 187 en 2010. • Auditorías sociales a proveedores: 23. • Compras a proveedores locales de 91 %, frente al 92 % en 2010. • Compras a <i>Centros especiales de empleo</i>: 2,2 millones €, frente a 1,8 en 2010. • Acciones de tracción a proveedores en materia de calidad, medio ambiente y riesgos laborales. • <i>II Campaña de medición de gases de efecto invernadero</i> en proveedores, con alcance global. 	<ul style="list-style-type: none"> • Extender las auditorías sociales iniciadas en 2011. • Mantener los objetivos de mejora anual en la Dirección de Compras, ligados al desempeño del proveedor en materia de sostenibilidad. • Realizar la <i>III Encuesta de satisfacción del proveedor</i>, con alcance global. • Realizar comunicación a proveedores en relación con el <i>Código ético</i> de la Compañía.
Progresar en el desarrollo de medidas que impulsen unas relaciones adecuadas en el ámbito laboral, promoviendo la integración de las personas, su formación y su sensibilización en materia de diversidad	
Principales acciones 2011	Acciones a realizar a medio plazo
<ul style="list-style-type: none"> • Horas de formación a empleados: 1.247.000, frente a 1.022.000 en 2010. • Relación entre salario inicial estándar y salario mínimo local: 161,92 %, frente a 142,6 % en 2010. • Aprobación de las políticas relativas a: <ul style="list-style-type: none"> - Prevención de delitos y contra el fraude. - Gestión del conocimiento. - Reclutamiento y selección. • Creación de la <i>Escuela para padres IBERDROLA</i>, con objeto de promover la conciliación. • Proyecto <i>Sensibilizar por y para la igualdad y la diversidad</i>, con diversas acciones formativas para mejorar la inserción laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidación de la función y el equipo de Recursos Humanos a nivel global. • En el ámbito de la prevención, se prevé avanzar en la certificación OHSAS 18001, el sistema <i>Sustainability Rating System</i> (ISRS), la creación de grupos de mejora de comportamientos seguros, y la implantación de planes de mejora de calificaciones. • En el ámbito de la formación, se prevé avanzar en: <ul style="list-style-type: none"> - Integrar la gestión de la formación y el desarrollo profesional, a nivel internacional. - Implantar nuevos recursos formativos y de desarrollo profesional, a nivel internacional. - Desarrollar formación en España para el personal del Negocio de redes (Plan 2020).





01

PERFIL



A. PERFIL

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

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

El sector energético está inmerso en un periodo de importantes transformaciones, en el que para cumplir los objetivos tradicionales de la política energética a nivel global (seguridad de suministro, competitividad y sostenibilidad) será necesario seguir afrontando importantes inversiones a medio y largo plazo, puesto que, más allá del difícil entorno económico actual, la demanda de electricidad mundial seguiría creciendo a mayor ritmo que cualquier otra forma de energía final, si se evoluciona en base a los análisis realizados por la Agencia Internacional de la Energía.

La política energética seguirá teniendo la sostenibilidad ambiental como uno de sus ejes prioritarios de actuación y, dentro de ella, el sector eléctrico va a tener un importante papel para afrontar las tendencias a nivel mundial que darán respuesta a los grandes retos que están en la agenda global, como el cambio climático, el acceso a la energía o la conservación de la biodiversidad.

La dimensión social se configura, igualmente, como un elemento relevante en el desarrollo y evolución del sector eléctrico. El ya mencionado acceso a la energía, los impactos directos o indirectos sobre las comunidades vecinas a las instalaciones productivas y los precios de la electricidad y el gas para el consumidor final, afectan a las decisiones adoptadas por las empresas que, como IBERDROLA, desarrollan sus actividades en este campo, y a la priorización de inversiones y actividades que las mismas establecen en sus planes de actuación. La adopción de estándares internacionales como el Pacto Mundial de Naciones Unidas, las *Líneas directrices de la OCDE para las empresas multinacionales* o las recomendaciones de la Organización de Naciones Unidas, dota a la Compañía de instrumentos que permiten profundizar en estas dimensiones, influyendo en la estrategia de la organización, cimentando su reputación y ayudando a consolidar el éxito de la empresa a largo plazo.

El ejercicio 2011 ha de enmarcarse en un entorno operativo complejo, caracterizado por el difícil contexto macroeconómico que desde el tercer trimestre de 2008 afecta a las economías mundiales. Entre los factores que más han influido en los resultados obtenidos en dicho ejercicio pueden mencionarse: la debilidad de la demanda de electricidad, unos precios de la energía crecientes, considerando la evolución seguida por los mercados de las materias primas y, finalmente, el efecto de las tensiones sufridas por los mercados de renta fija sobre los tipos de interés.

Así, en España, el ejercicio se ha caracterizado por una hidraulicidad menor que la del ejercicio anterior y una caída de la demanda eléctrica del 3%. Por lo que se refiere a Reino Unido, la demanda también ha disminuido un 2,8%, mientras que en los mercados de Estados Unidos se ha mantenido igual que en 2010 y en Brasil ha crecido un 2,6%, si no se considera la aportación de Elektro.

En este contexto general de contracción económica, agravada por la crisis de la deuda en la zona euro y la reducción de la demanda, la Compañía ha podido mejorar su beneficio operativo bruto en un 1,6 % con respecto al ejercicio anterior, gracias a la cartera de negocios diversificada y equilibrada y a un modelo de gestión basado en la eficiencia, la internacionalización y la solidez financiera, lo que pone de manifiesto la capacidad del modelo industrial de crecimiento de IBERDROLA para generar resultados y caja en cualquier entorno económico y de mercado. De esta manera, en un contexto general de bajadas de calificación crediticia de empresas y países, la Compañía ha conseguido ratificar el *rating* "A".

“ EN UN CONTEXTO GENERAL DE CONTRACCIÓN ECONÓMICA, LA COMPAÑÍA HA MEJORADO SU BENEFICIO OPERATIVO BRUTO EN UN 1,6% CON RESPECTO AL EJERCICIO ANTERIOR ”

Para mejorar la eficiencia de la Compañía, se han seguido poniendo en marcha medidas de contención de costes. En el ejercicio, se ha conseguido una mejora del 1,7 % en la eficiencia operativa del Grupo, manteniendo el ritmo inversor, con más de 8.100 millones de euros destinados al crecimiento orgánico y a la continuación del proceso de expansión internacional. En términos globales, las ventas del Grupo aumentan un 4 %, superando los 31.600 millones de euros y el beneficio neto recurrente aumenta un 1,2 %. Por su parte, el beneficio neto alcanza los 2.805 millones de euros incluso tras la incorporación de saneamientos por un importe superior a los 400 millones de euros.

En la misma línea, el flujo de caja operativo crece un 5,8 % hasta los 6.047 millones de euros, lo que pone de manifiesto, una vez más, la capacidad del modelo industrial de crecimiento de IBERDROLA para generar resultados y caja en cualquier entorno financiero y de mercado.

Un análisis pormenorizado de los resultados del ejercicio 2011 de la Compañía y de sus negocios, puede consultarse en el Informe financiero anual 2011, disponible en www.iberdrola.com.

A pesar de que el escenario macroeconómico del año 2012 se presenta complicado, la diversificación geográfica de negocios y creciente internacionalización de los últimos años seguirán siendo los principales impulsores de nuestro crecimiento, junto con la continua optimización de la eficiencia, que se ha convertido en una seña de identidad de la Compañía.

Otra de las prioridades de Iberdrola es preservar la fortaleza de su Balance, mejorando sus ratios de solvencia y su posición de liquidez, gracias a la capacidad del Grupo para generar flujo de caja operativo incluso en entornos económicos adversos. Además, Iberdrola seguirá mostrando la flexibilidad y la anticipación necesarias para aumentar su solidez financiera a través del ajuste de las inversiones y el refinanciamiento de la deuda en mejores condiciones.

Por todo ello, IBERDROLA mantiene su objetivo de crecimiento anual medio del Ebitda (CAGR), en el periodo 2010-2012, lo que permitirá mantener la retribución por acción en niveles similares a los actuales.

De cara a los próximos ejercicios, el reto más importante al que hay que hacer frente es el de mantener una empresa sólida, eficiente y rentable en un entorno económico tan complejo y difícil como el actual. En términos de sostenibilidad, el Grupo IBERDROLA quiere ser parte de la solución, actuando como motor económico, generador de actividad económica y laboral, manteniendo su estrategia de desarrollo de generación limpia y eficiente, y aplicando la eficiencia en sus procesos operativos.

La evolución de los aspectos regulatorios será uno de los elementos clave del próximo futuro, en el que si bien se han producido algunos avances en las áreas geográficas en las que el Grupo desarrolla su actividad, aún persisten importantes aspectos a los que hay que dar respuesta en los diferentes mercados.

En este horizonte, incierto pero estimulante por los retos a los que hay que hacer frente, IBERDROLA está llamada a cumplir un importante papel en la superación de la crisis que se está atravesando, por lo que, con la colaboración de todos sus profesionales, continuará desarrollando un proyecto industrial independiente en beneficio de los accionistas, los empleados, los clientes y las sociedades en las que está presente.



1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades

1. Impactos principales de IBERDROLA en materia de sostenibilidad

Dimensión ambiental

La energía eléctrica pasa por numerosas fases hasta llegar a sus destinatarios finales y en cada una de ellas se acometen actividades con un potencial impacto sobre el entorno. En el aspecto ambiental, a lo largo de todo el ciclo de vida de la electricidad se producen impactos a escala global sobre la biodiversidad, el clima, la capa de ozono o la lluvia ácida y, a escala local, sobre el consumo de recursos naturales, las emisiones, los residuos, los vertidos, los campos electromagnéticos o el impacto paisajístico visual. Una descripción detallada de este tipo de impactos puede encontrarse en www.iberdrola.com, en el apartado “Medio Ambiente”. Las acciones para controlar y reducir estos impactos se describen tanto en la parte de este informe dedicada a la dimensión ambiental como en la referida página web de la Compañía.

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

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



Dimensión social

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

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

Dimensión económica

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

- La optimización de su capacidad inversora, asegurando un uso eficaz de los capitales ajenos y propios y la obtención de unas tasas de rentabilidad adecuadas capaces de crear valor para el Grupo.

- Una eficiente gestión operativa de los activos desplegados por el Grupo.
- El mantenimiento de una estructura financiera que contribuya a la fortaleza patrimonial del Grupo y facilite el cumplimiento de sus objetivos.

Derechos de los grupos de interés

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

Sistemas y procesos de gestión

Para dirigir a la Compañía de una forma responsable, el Grupo IBERDROLA se ha dotado de una serie de principios y normas, estructuradas en un Sistema de Gobierno Corporativo formado por los Estatutos Sociales, las políticas corporativas, las normas internas de gobierno corporativo y los restantes códigos y procedimientos internos, todo ello disponible en la página web, que conforman una estructura societaria y de gobierno dirigida a:

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

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

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

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

- Una estructura de políticas y límites de riesgos aprobados por los órganos de administración. Las políticas, en versión íntegra o en resumen, están disponibles en www.iberdrola.com.
- La identificación, valoración y establecimiento de prioridades de los nuevos riesgos clave de los negocios y del Grupo.
- El seguimiento y control trimestral del impacto de los riesgos en la cuenta de resultados que, en el marco del modelo de gobierno de la Compañía, es analizado por su Comité Operativo y supervisado por la Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo.
- El análisis y control de los riesgos asociados a las nuevas inversiones.

“ IBERDROLA HA HECHO DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍAS RENOVABLES UNA VÍA ESTRATÉGICA DE CRECIMIENTO Y ESTÁ TRABAJANDO PARA MEJORAR EL MEDIO AMBIENTE Y A FAVOR DE LA EFICIENCIA ENERGÉTICA ”

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

Una descripción más detallada de este sistema puede consultarse en el apartado “D” del *Informe de gobierno corporativo 2011* y en el apartado “Principales factores de riesgo asociados a la actividad del Grupo IBERDROLA” del informe de gestión consolidado que forma parte del informe financiero anual del ejercicio 2011, todo ello disponible en www.iberdrola.com.

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

3. Objetivos y claves para su desempeño

En el ejercicio 2011 se han desarrollado actuaciones relevantes para avanzar en diversos objetivos ligados a las tres dimensiones del desarrollo sostenible, según se indican en el cuadro “Objetivos, actuaciones y retos” del presente informe.

Sobre las anteriores actuaciones se irá profundizando en los próximos años, considerando que las claves para conseguir un desempeño equilibrado del Grupo son las siguientes:

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

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

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

2.1 Nombre de la organización

IBERDROLA, S.A.

2.2 Principales marcas, productos y/o servicios

IBERDROLA es un operador a nivel global que, a finales del ejercicio 2011, cuenta con las marcas recogidas en el cuadro siguiente.

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

LA ARQUITECTURA DE MARCA DE IBERDROLA

	EUROPA/ASIA	REINO UNIDO
Negocio energético	 IBERDROLA	 SCOTTISHPOWER  SCOTTISHPOWER RENEWABLES
Negocio no energético	 IBERDROLA Inmobiliaria  IBERDROLA Ingeniería y Construcción  IBERDROLA Engineering & Construction	 IBERDROLA Engineering & Construction
	ESTADOS UNIDOS	LATINOAMERICA
Negocio energético	 IBERDROLA USA  NYSEG  RG&E  ENSTOR An Iberdrola Renewables Company Explotación y desarrollo de activos propios de almacenamiento de Gas Natural, compraventa e intermediación	México  IBERDROLA Brasil  neoenergia  ELEKTRO Bolivia  ELECTROPAZ
Negocio no energético	 IBERDROLA Energy Projects	 IBERDROLA Ingeniería y Construcción



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

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

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

En el proceso de elaboración de estos productos y servicios, las empresas del Grupo disponen de las instalaciones y equipamientos necesarios, con los estándares de calidad exigibles en los sectores de actividad correspondientes. Como criterio general, las empresas gestionan directamente las actividades que pertenecen a su núcleo de negocio, procediendo a subcontratar aquellas otras que se estima serán desarrolladas de manera más eficiente por otras empresas especializadas, a las cuales IBERDROLA exige determinados estándares de calidad y comportamientos responsables en los campos ambiental, social y laboral, según se describe en los correspondientes indicadores de este informe.

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

Según dispone la *Política general de gobierno corporativo*, cuyo texto vigente está disponible en www.iberdrola.com, la estructura societaria y de gobierno del Grupo forma parte esencial del Sistema de gobierno corporativo de la Sociedad e implica la separación entre dos ámbitos de decisión y responsabilidad.

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

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

El primer ejecutivo de cada una de las sociedades cabecera reporta al consejero-director general, quien, a su vez, informa al Consejo de Administración sobre la evolución de los distintos negocios.

Dentro de la estructura societaria y de gobierno del Grupo, el Comité Operativo constituye un comité interno de la Sociedad, como instancia de soporte técnico, de

información y de gestión, tanto respecto de las funciones de definición, supervisión, organización y seguimiento de las directrices generales de gestión como de planificación estratégica de los negocios gestionados por las sociedades cabecera de los negocios del Grupo.

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

El modelo organizativo se articula en las unidades de negocio descentralizadas y en las funciones corporativas centralizadas de gobierno y control que se detallan a continuación y está disponible en www.iberdrola.com:

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	
Presidente	Don José Ignacio Sánchez Galán
Consejero-director general	Don José Luis San Pedro Guerenabarrena
Direcciones Corporativas	
Secretaría General y del Consejo de Administración	Don Julián Martínez-Simancas Sánchez
Económico-Financiero	Don José Sainz Armada
Recursos Corporativos	Don Fernando Becker Zuazua
Administración y Control	Don Juan Carlos Rebollo Liceaga
Desarrollo	Don Pedro Azagra Blázquez
Direcciones de Negocios del Grupo	
Negocio redes Grupo	Don Javier Villalba Sánchez
Negocio liberalizado Grupo	Don Francisco Martínez Córcoles
Negocio renovables Grupo	Don Xabier Viteri Soalun
Dirección de Auditoría Interna	
	Don Luis Javier Aranaz Zuza

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

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

En el documento *Cuentas anuales consolidadas e informe de gestión consolidado correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2011* se detallan las sociedades en las que IBERDROLA tiene porcentajes de participación directa o indirecta.

El Grupo está sometido a la normativa sectorial destinada a evitar cualquier interferencia de las sociedades dedicadas a actividades liberalizadas en la gestión de las sociedades dedicadas a actividades reguladas que operan en los sectores eléctricos y de hidrocarburos en España. En su condición de sociedad matriz, IBERDROLA tiene la facultad de supervisión económica de la gestión de las sociedades reguladas, si bien dicha supervisión en ningún caso implica la facultad de dar instrucciones a dichas sociedades sobre la gestión ordinaria en las decisiones relativas a la construcción, mejora,

“ LAS EMPRESAS DEL GRUPO DISPONEN DE LAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTOS NECESARIOS, CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EXIGIBLES EN LOS SECTORES DE ACTIVIDAD QUE LES CORRESPONDEN ”

explotación y mantenimiento de los activos necesarios para desarrollar sus actividades. A su vez, las sociedades reguladas no deben compartir con las sociedades liberalizadas información comercialmente sensible que no sea pública y cuyo conocimiento pueda suponer una ventaja competitiva. En este sentido, y a los efectos de dar cumplimiento a la normativa sectorial sobre separación funcional, el Consejo de Administración de IBERDROLA aprobó, el 18 de diciembre de 2007, el *Código de separación de actividades de las sociedades del Grupo IBERDROLA con actividades reguladas en España*, cuyo texto refundido, aprobado por el Consejo de Administración en sesión de 22 de noviembre de 2011, se encuentra disponible en www.iberdrola.com.

2.4 Localización de la sede principal de la organización

El domicilio social de IBERDROLA es:
Plaza Euskadi número 5
48009 Bilbao, Bizkaia
España



Domicilio
social de
IBERDROLA
(Bilbao,
España).

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

IBERDROLA y sus sociedades filiales y participadas desarrollan sus actividades en cerca de cuarenta países, de los cuales veinte se consideran relevantes con respecto a los aspectos de sostenibilidad.

Los países en los que se opera, las actividades que se llevan a cabo en cada uno de ellos y los criterios adoptados para definir la relevancia de los mismos se indican en el apartado 3.6 de este informe.

2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica

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

A 31 de diciembre de 2011 su capital social asciende a 4.411.867.500 euros, dividido en 5.882.490.000 acciones de 0,75 euros de valor nominal cada una, de la misma clase y serie. Todas las acciones otorgan a sus titulares los mismos derechos. En la medida en que las acciones están representadas por anotaciones en cuenta y no son nominativas, no es posible conocer con exactitud la identidad y participación de todos los accionistas. No obstante, la distribución aproximada de la participación en el capital es la siguiente:

- Entidades extranjeras 40,40 %
- Entidades nacionales 36,47 %
- Inversores particulares 23,13 %

A la fecha de aprobación del presente informe, el capital social de IBERDROLA es de 4.479.648.750 euros y está compuesto por 5.972.865.000 acciones de 0,75 euros de valor nominal cada una, hallándose totalmente suscrito y desembolsado.

2.7 Mercados servidos

En los países en los que opera, definidos en el apartado 3.6, el Grupo IBERDROLA suministra los productos y servicios indicados en el apartado 2.2, dirigidos a la más amplia tipología de clientes en los ámbitos doméstico, comercial y empresarial. Este mismo tipo de productos y servicios se prestarán en otros países diferentes si se dieran las circunstancias legales, económicas y sociales convenientes para ello, en línea con el planteamiento estratégico de la Compañía.

2.8 Dimensiones de la organización informante

NÚMERO DE EMPLEADOS

2011	2010	2009
32.809	29.641	32.424

“IBERDROLA Y SUS SOCIEDADES FILIALES Y PARTICIPADAS DESARROLLAN SUS ACTIVIDADES EN CERCA DE CUARENTA PAÍSES, DE LOS CUALES VEINTE SE CONSIDERAN RELEVANTES CON RESPECTO A LOS ASPECTOS DE SOSTENIBILIDAD”

Centros de actividad

El Grupo IBERDROLA tiene identificados más de 1.200 centros de actividad en los que opera la Compañía. Para poder gestionarlos adecuadamente desde el punto de vista de los aspectos considerados en la Guía GRI, dado que es un número muy elevado de centros, se han introducido criterios de racionalización para su tratamiento, de forma que, a los efectos del presente informe, los principales centros de actividad de IBERDROLA a finales del ejercicio 2011 se han establecido en 187.

El detalle de estos centros y los criterios adoptados para su definición pueden consultarse en el documento *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2011*, disponible en www.iberdrola.com.

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

	2011	2010	2009
	31.648	30.431	25.892

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

	2011	2010	2009
Capital suscrito	4.412	4.113	3.939
Patrimonio de la sociedad dominante	32.888	29.079	26.637
Deuda financiera	34.464	32.985	32.099
Inmovilizado bruto en explotación	90.326	83.467	78.440
Amortización acumulada	(31.427)	(28.704)	(26.436)

CANTIDAD DE PRODUCTOS O SERVICIOS PRESTADOS

	2011	2010	2009
Producción neta de electricidad (GWh)	145.126	153.587	142.775
Energía eléctrica distribuida (GWh)	204.887	200.329	198.396
Suministros de gas (GWh)	108.387	141.115	163.596

ACTIVOS TOTALES (millones de euros)

	2011	2010	2009
	96.905	93.701	87.011

Propietario efectivo

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

que son titulares de una participación significativa en el capital de IBERDROLA o de los derechos de voto, a 31 de diciembre de 2009, 2010 y 2011, de acuerdo con la información comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores española:

ACCIONISTAS SIGNIFICATIVOS Y % DE DERECHOS DE VOTO

	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2009
ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S.A. ⁽¹⁾	18,831%	20,200%	12,00%
Bilbao Bizkaia Kutxa Aurrezki Kutxa eta Bahitetxea (BBK) ⁽²⁾	5,310%	6,553%	6,842%
Qatar Investment Authority ⁽³⁾	8,448%	-	-
Banco Financiero y de Ahorros, S.A. ⁽⁴⁾	5,353%	5,494%	5,736%

⁽¹⁾ Un 4,725 % de derechos de voto están en poder de ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S.A. a través de una persona interpuesta, Nexgen Capital Ltd. Dichos derechos de voto corresponden a las acciones que subyacen al contrato de permuta financiera (*equity swap*) suscrito entre dichas entidades, de conformidad con el cual Nexgen Capital Ltd. (filial de Natixis, S.A.) se ha comprometido a delegar su representación para cada Junta General de Accionistas que celebre IBERDROLA a favor del apoderado que designe ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S.A., quien podrá libremente emitir su voto. En consecuencia, el ejercicio de los derechos políticos inherentes a dichas acciones subyacentes de IBERDROLA corresponde a ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S.A. Con fecha 17 de abril de 2012 ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S.A., comunicó una reducción en su participación en IBERDROLA, que a fecha de emisión de este informe alcanza el 14,854 %.

⁽²⁾ A través de Kartera 1, S.L., íntegramente participada por BBK a 31 de diciembre de 2011.

Con fecha 1 de enero de 2012 se instrumentó la segregación de los negocios financieros de Bilbao Bizkaia Kutxa, Aurrezki Kutxa eta Bahitetxea (BBK), Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Gipuzkoa y San Sebastián-Gipuzkoa eta Donostiako Aurrezki Kutxa (Kutxa) y Caja de Ahorros de Vitoria y Álava-Araba eta Gasteizko Aurrezki Kutxa (Vital), respectivamente, a favor de Kutxabank, S.A. En consecuencia, el 4 de enero de 2012 Kutxabank, S.A. comunicó a la CNMV ser el nuevo titular significativo de 322.730.655 acciones de IBERDROLA, S.A., representativas de un 5,486 %, participación que anteriormente mantenían BBK, Caja Vital y Kutxa.

⁽³⁾ A través de Qatar Holding Luxembourg II, S.à.R.L. (6,259 %) y Qatar Holding, LLC. (2,189 %), íntegramente participadas por Qatar Investment Authority.

⁽⁴⁾ A través de Bancaja de Inversiones, S.A., controlada por Banco Financiero y de Ahorros, S.A., actual titular de la participación significativa en IBERDROLA, S.A.

Desglose por país/región de lo siguiente:

VENTAS POR PAÍSES/REGIONES QUE REPRESENTAN UN 5 % O MÁS DE LOS INGRESOS TOTALES (Importe neto de la cifra de negocio en millones de euros)

	2011	2010	2009
España	15.518	14.629	10.370
Reino Unido	8.426	8.326	7.572
Estados Unidos de América	3.293	4.000	3.807
México	2.821	1.598	2.528
Brasil	1.354	1.641	1.220
Resto	236	237	395
TOTAL	31.648	30.431	25.892



Oficinas en Torre Iberdrola (Bilbao, España).



Parque eólico de El Andévalo (Huelva, España).

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

	2011	2010	2009
España	14.091	14.373	13.178
Reino Unido	7.854	7.582	6.947
Estados Unidos de América	2.659	3.641	3.379
México	2.463	1.372	960
Brasil	1.145	1.393	1.016
Resto	127	162	360
TOTAL	28.339	28.523	25.840

EMPLEADOS

	2011	2010	2009
España	12.007	11.900	11.885
Reino Unido	7.844	8.242	8.809
Estados Unidos de América	4.983	5.001	6.617
México	617	629	656
Brasil	6.041	2.207	2.212
Otros países	464	486	482
Perímetro Social	31.956	28.464	30.661
Resto	853	1.177	1.763
TOTAL	32.809	29.641	32.424

2.8.1 Descripción de los principales Negocios de IBERDROLA

El Grupo IBERDROLA opera a nivel global, a través de un conjunto de empresas y negocios que operan en los mercados de la energía y en sus actividades asociadas. Su estructura operativa refleja un centro corporativo único para todo el Grupo y una serie de negocios de ámbito global, junto a compañías filiales que desarrollan actividades específicas.

Se realiza a continuación, una breve descripción de los principales negocios que conforman el núcleo fundamental del Grupo IBERDROLA, cuyos resultados, por ámbitos geográficos, en los diferentes aspectos de las dimensiones económica, ambiental y social, se recogen en el presente informe:

- Negocio liberalizado
- Negocio regulado
- Negocio renovables
- IBERDROLA Ingeniería y Construcción

a) Negocio liberalizado**Estrategia y objetivos estratégicos**

El negocio liberalizado de IBERDROLA tiene como misión la producción de electricidad y la venta de energía a clientes. En 2011, está presente en España, Portugal, Reino Unido, México y Europa Continental, lo que le permite diversificar el riesgo, obtener un mayor conocimiento de los mercados e identificar nuevas oportunidades de negocio.

El Negocio liberalizado, como parte de un proyecto industrial sostenible a largo plazo, está centrado en la eficiencia y el respeto al medio ambiente de sus centrales, así como en la oferta de un suministro competitivo y que se adapte a las necesidades de los clientes.

Los principios básicos que rigen el Negocio liberalizado son la excelencia en las operaciones, la identificación y minimización de riesgos, la maximización del conocimiento y la eficiencia.

“ LOS PRINCIPIOS QUE RIGEN EL NEGOCIO LIBERALIZADO SON LA EXCELENCIA EN LAS OPERACIONES, LA MINIMIZACIÓN DE RIESGOS, LA MAXIMIZACIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA EFICIENCIA ”

Riesgos, oportunidades e incertidumbres a medio y largo plazo

Por lo que se refiere a los riesgos de mercado, debe destacarse en primer lugar la evolución de la demanda. La crisis económica actual, junto a las medidas para mejorar la eficiencia, han provocado un deterioro significativo de la demanda, tanto en España como en Reino Unido. Por otro lado, el fuerte apoyo político y normativo de los últimos años ha impulsado el crecimiento de las energías renovables, reduciendo significativamente la producción dentro del llamado "régimen ordinario".

Dado que las energías renovables no siguen la curva del consumo (funcionan cuando existe recurso eólico o solar) y son poco firmes y predecibles, requieren lo que se llama energía de respaldo, es decir, energía fiable y flexible que cubra las variaciones de estas tecnologías y permita garantizar el suministro. En este sentido, IBERDROLA está desarrollando la entrada en funcionamiento de nueva capacidad hidráulica en España, más de 1.000 MW antes del año 2015.

En la actividad comercial, a medida que avance la liberalización de los mercados español y portugués, IBERDROLA podrá acceder a un mayor número de clientes. En el caso de Reino Unido, donde el mercado está plenamente liberalizado y existe una mayor competencia, la apuesta de la Compañía pasa por mejorar su eficiencia y por ofrecer un producto más diferenciado, con soluciones energéticas completas y que se adapten mejor a las necesidades de consumo de cada cliente.

Por último, es necesario mencionar el riesgo derivado de la regulación. Si bien la creciente concienciación sobre el cambio climático favorece a IBERDROLA, por su *mix* de producción eficiente y respetuoso con el medio ambiente, las dudas creadas en este sentido por la crisis económica, así como la falta de consenso político respecto al horizonte post-Kioto, han generado una incertidumbre que tiene su reflejo en los mercados. Por otra parte, las reformas anunciadas en los mercados de generación y comercial en Reino Unido, provocan una indefinición que dificulta las decisiones de inversión de los agentes.

Contexto económico, ambiental y social

Como es sabido, el contexto económico está determinado por una profunda crisis cuya perspectiva de recuperación se contempla a largo plazo. Los problemas actuales de deuda de los países, principalmente en la zona euro pero también en EE. UU., dificultan el acceso a la financiación de las empresas.

Los mercados de materias primas se encuentran en un momento muy volátil debido a la inestabilidad política en los países productores de gas y petróleo. Por otro lado, la fuerte demanda de éstas por parte de los países llamados emergentes (China, India, Brasil) mantienen los precios en niveles elevados, lo que afecta a los márgenes de la energía.

Durante los últimos años ha habido una creciente preocupación social por los efectos derivados del cambio climático y la sostenibilidad ambiental, que se ha reflejado en un mayor apoyo a las energías renovables. Por otro lado, el suceso nuclear en la central japonesa de Fukushima ha hecho que resurja el debate sobre esta tecnología y que aparezcan nuevas necesidades de inversión en la seguridad de estas centrales.

Cuestiones relevantes para los grupos de interés

La incertidumbre regulatoria impide la realización de planes energéticos a largo plazo que garanticen la rentabilidad e idoneidad de las inversiones de las diferentes compañías. Se necesita un consenso entre gobiernos, reguladores, operadores del sistema y compañías energéticas que dé estabilidad, transparencia y garantías de futuro a los agentes presentes y a posibles nuevos entrantes.

En el caso de España, la eliminación del déficit tarifario y la definición de una planificación energética sostenible económica y ambientalmente son los principales

asuntos de interés para el sector. En Reino Unido, la cuestión más relevante pasa por la definición de los marcos regulatorios para los mercados de generación y comercial.

Objetivos a medio y largo plazo

El objetivo del Negocio liberalizado de IBERDROLA es mantener y mejorar los principios básicos definidos anteriormente a través de la experiencia y los conocimientos, lo que nos permitirá crecer de forma sólida y sostenida.

- Excelencia en las operaciones. El suministro de energía es un servicio esencial para la sociedad y la actividad económica, por lo que resulta imprescindible perseguir la excelencia operativa en varios ámbitos: personas, centrales de producción, medio ambiente y clientes.
- Identificar y minimizar riesgos. La actividad de generación de electricidad lleva implícita la existencia de determinados riesgos en la operación de las centrales. Es fundamental enfocar la gestión diaria de dichas instalaciones para identificar todos y cada uno de dichos riesgos potenciales, así como de minimizarlos con la implantación de las medidas y los procedimientos que sean necesarios.



Embalse de
La Almenra
(Salamanca,
España).

- Maximizar el conocimiento del negocio. Las actividades principales, la generación, la gestión y la venta de energía, están basadas en un profundo conocimiento de los mercados energéticos y de los desarrollos tecnológicos de las centrales. Es imprescindible, por tanto, gestionar adecuadamente la experiencia y el conocimiento, para garantizar que se mantienen dentro de la Compañía, así como fomentar la innovación, para incorporar los avances técnicos a la operación diaria. En este sentido, la gestión del conocimiento se debe enfocar en cuatro vertientes: personas, procesos, tecnologías y sistemas.
- Maximizar eficiencia. La eficiencia se ha convertido en una seña de identidad del Grupo IBERDROLA y, por extensión, del Negocio liberalizado. Esto aplica no sólo a la operativa diaria, con un control estricto de los costes de explotación, sino también a la eficiencia de las inversiones, planificación, desarrollo y construcción. El enfoque en la eficiencia conlleva la identificación de las mejores prácticas y su implantación en las distintas áreas del negocio.

PRINCIPALES MAGNITUDES Y RESULTADOS DEL EJERCICIO

Negocio liberalizado		2011	
Principales magnitudes		Unidad	Valor
Plantilla		Nº de personas	7.097
Potencia instalada		MW	30.705
	• España	"	19.701
	• Reino Unido	"	6.036
	• México	"	4.968
Producción		GWh	110.302
	• España	"	52.716
	• Reino Unido	"	20.584
	• México	"	37.002
Ventas electricidad y gas a clientes¹		GWh	127.178
	• España y Portugal	"	76.768
	• Reino Unido	"	50.410
Inversiones		Millones €	486
	• Hidráulica	"	134
	• Nuclear	"	131
	• Resto	"	221
Ebitda		Millones €	2.255

¹En México, la energía producida se vende a la Comisión Federal de Electricidad (CFE)

b) Negocio regulado

Estrategia y objetivos estratégicos

El Negocio de redes comprende diversos ámbitos de distribución de electricidad en España, Reino Unido, Estados Unidos de América y Brasil, que en conjunto abarcan una extensión geográfica de 403,3 miles de km² y en los que se da servicio a una población de 35,3 millones de habitantes a través de 18,8 millones de puntos de suministro,

destacando en el ejercicio 2011 la incorporación al negocio de la empresa eléctrica brasileña Elektro. La diversidad geográfica de las áreas en las que se desarrolla el Negocio de redes da lugar a diferentes modelos de redes de distribución.

El transporte y la distribución de gas y de electricidad son servicios esenciales para la sociedad. El Negocio de redes está centrado en proporcionar satisfacción a sus clientes mediante un suministro de la máxima calidad, para lo que desarrollan las instalaciones necesarias para garantizar tanto los suministros actuales como la ampliación de estos o la conexión de nuevos clientes. Estos desarrollos y su operación y mantenimiento se rigen por el principio de eficiencia operativa, que posibilite prestar el servicio con la máxima garantía a un coste que promueva la competitividad de la sociedad, y siempre considerando como factor prioritario la seguridad en la operación, entendida como seguridad de las personas (tanto de los trabajadores como del público en general), seguridad del medio ambiente, y seguridad de las instalaciones y de los activos.

Para ello, las directrices principales definidas por el Negocio de redes son la excelencia en las operaciones, basada en el dominio de la regulación en cada país, la eficiencia en inversiones, la optimización de los procesos operativos, la gestión de los riesgos, la formación del personal, y la utilización de los avances tecnológicos que proporcionen más seguridad, más fiabilidad, y más eficiencia técnica, económica y ambiental.

Riesgos, oportunidades e incertidumbres a medio y largo plazo

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

En un entorno cada vez más competitivo, con una realidad social, económica y energética compleja caracterizada por una crisis a nivel mundial, las principales oportunidades a las que se enfrenta el Negocio de redes son la realización de las infraestructuras necesarias para satisfacer la demanda con un nivel de calidad adecuado, para que la energía sea un vector de desarrollo fundamental. Adicionalmente, dicho suministro ha de ser satisfecho bajo estrictos requisitos ambientales, que son prioritarios para el Negocio de redes y para el Grupo IBERDROLA en su conjunto. Por otro lado, el Negocio de redes se encuentra en una fase de transformación con la incorporación de nuevas tecnologías, como las redes inteligentes, que contribuirán, en el medio y largo plazo, a lograr un uso más racional de la energía, mejorando la calidad de servicio y reduciendo las emisiones necesarias para satisfacer la demanda.

Bajo este marco de desarrollo, y teniendo en cuenta la naturaleza de este negocio, caracterizado por la necesidad de fuertes inversiones recuperables en el largo plazo, es necesario que se reduzca lo máximo posible la incertidumbre asociada a la recuperación de inversiones por posibles cambios en los marcos regulatorios existentes y futuros.

Contexto económico, ambiental y social

Para el cumplimiento de los objetivos tradicionales de la política energética (seguridad de suministro, competitividad y sostenibilidad) será necesario afrontar importantes inversiones.

La sostenibilidad ambiental seguirá siendo uno de los ejes prioritarios, teniendo el sector eléctrico un papel clave a nivel mundial en la lucha contra el cambio climático, gracias a la implantación de tecnologías de baja emisión y el desarrollo de medidas activas de eficiencia energética. En este entorno, habrán de realizarse inversiones de refuerzo de las redes de transporte y distribución, así como el desarrollo de redes inteligentes.

Cuestiones relevantes para los grupos de interés

En todos los países en los que opera el Negocio de redes, la legislación existente busca



tanto la protección de los derechos de los ciudadanos en relación con el impacto ambiental de la actividad industrial, como el bienestar general a través de la mejora de la calidad de servicio. De forma complementaria al cumplimiento de la legislación, el Negocio de redes, como parte del Grupo IBERDROLA, lleva a cabo su actividad tomando como base estándares internacionales de reconocido prestigio, como queda de manifiesto en el *Código ético* y en las restantes normas que integran el sistema de gobierno de dicho Negocio, al amparo de las normas que forman parte del gobierno corporativo del Grupo. Por ello, el Negocio de redes, no sólo trata de satisfacer las expectativas de sus grupos de interés sino que participa de manera activa en la aplicación de las mejores prácticas hacia los mismos.

Transporte de un generador (Estados Unidos).



Objetivos a medio y largo plazo

Los objetivos a medio y largo plazo se engloban en las grandes líneas que tradicionalmente han marcado el horizonte del Negocio de redes:

- **Garantía del suministro:** Realización de los desarrollos necesarios para posibilitar la conexión de nuevos clientes o la ampliación de los ya existentes, junto a la mejora de la calidad de suministro.
- **Eficiencia operativa:** Proyectos de transporte, especialmente en Reino Unido y Estados Unidos de América, e inversiones en distribución necesarias para satisfacción de la demanda.
- **Sostenibilidad:** Se ha definido la seguridad de la operación (seguridad de las personas, del medio ambiente y de las instalaciones) como el factor prioritario en la operación de las redes, por delante de los criterios de calidad de suministro o eficiencia operativa.

Actualmente, el Negocio de redes se encuentra en una fase de transformación, en la que utilizando los avances tecnológicos debe incrementar las prestaciones y la eficiencia del conjunto de infraestructuras de red. La incorporación masiva de tecnologías de la información facilitará la transición a una "red inteligente" en la que las mayores capacidades de telecontrol posibiliten una operación más ágil y la integración de un mayor volumen de generación renovable distribuida en la red.

“ ADEMÁS DE SATISFACER LAS EXPECTATIVAS DE SUS GRUPOS DE INTERÉS, EL NEGOCIO DE REDES PARTICIPA DE MANERA ACTIVA EN LA APLICACIÓN DE LAS MEJORES PRÁCTICAS HACIA LOS MISMOS ”

PRINCIPALES MAGNITUDES Y RESULTADOS DEL EJERCICIO

Negocio de redes	2011	
	Unidad	Valor
Plantilla	Nº de personas	14.587
Puntos de suministro	Millones	18,8
• España	"	10,7
• Reino Unido	"	3,4
• Estados Unidos de América	"	2,4
• Brasil	"	2,3
Energía distribuida	GWh	208.502
• España	"	96.379
• Reino Unido	"	35.434
• Estados Unidos de América	"	61.231
• Brasil	"	15.458
Inversiones	Millones €	1.772
• España	"	450,4
• Reino Unido	"	380,4
• Estados Unidos de América	"	587,3
• Brasil	"	353,9
Ebitda	Millones €	3.825



Parque eólico de Dry Lake (Arizona, EE.UU.).

Si se consideran los datos de Neoenergía, a las cifras anteriores habría que añadir una extensión territorial adicional de 719,1 miles de km² y una población de 25,3 millones de habitantes, con 9,4 millones de puntos de suministro. En conjunto, las empresas Coelba, Cosern y Celpe, del Grupo Neoenergía, cuentan con 4.900 empleados y distribuyeron 31.400 GWh durante el año 2011.

c) Negocio de renovables

Estrategia y objetivos estratégicos

El Negocio de renovables de IBERDROLA opera, en la actualidad, en más de veinte países del mundo, siendo sus principales áreas geográficas: España, Estados Unidos de América y Reino Unido. El Grupo IBERDROLA es líder mundial en energía eólica y referente internacional en energías renovables, siendo el Negocio de renovables uno de los mayores vectores de crecimiento del Grupo y una apuesta firme por las energías más limpias, sobre la base de una explotación responsable de los recursos. Además de su posición de liderazgo en eólica terrestre, IBERDROLA encabeza también la apuesta por la generación eólica marina, con parques en desarrollo, con una potencia estimada de 5.580 MW, que se llevarán a cabo fundamentalmente en Reino Unido y Alemania, avanzando complementariamente en el aprovechamiento de energía de las olas.

El Negocio de renovables ha mantenido durante el año 2011 un fuerte perfil inversor en un contexto macroeconómico complejo, alcanzando 13.690 MW de potencia instalada con una producción de 28.721 GWh.

Riesgos, oportunidades e incertidumbres a medio y largo plazo

El sector de las energías renovables no es inmune a los riesgos de mercado, de crédito, operacionales o reputacionales que afectan a todos los sectores industriales, siendo especialmente sensible a los riesgos regulatorios derivados de una normativa cambiante. En este sentido, la incertidumbre regulatoria en España, así como el retraso en la toma de decisión sobre la extensión de los créditos fiscales en Estados Unidos de América, son factores negativos que pueden provocar un freno en el desarrollo del sector. Un marco regulatorio estable y predecible con sistemas de apoyos suficientes y sostenibles a las energías renovables, así como el incremento de la competitividad de las tecnologías disponibles siguen siendo los retos principales a los que se enfrenta el mercado de las energías renovables.

Para hacer frente a estos retos, la diversificación geográfica, la calidad de la cartera de proyectos y un equipo humano de reconocida trayectoria constituyen los elementos clave y su ventaja competitiva.

El Negocio de renovables se apoya en la *Política general de control y gestión de riesgos* de IBERDROLA, que establece los mecanismos y principios básicos que permiten identificar, gestionar y tener controlado la gestión del binomio riesgo-oportunidad.

Proyectos 2011

El Grupo continúa afianzando su liderazgo mundial, tras incrementar su potencia renovable instalada un 9,2 % hasta alcanzar los 13.690 megavatios (MW) en todo el mundo. Actualmente, IBERDROLA cuenta además con 579 MW en fase de construcción. De los 1.158 nuevos MW renovables instalados durante el pasado ejercicio, más del 84 % han sido instalados fuera de España, con lo que se con firma la apuesta por la diversificación geográfica de IBERDROLA. Del total de capacidad renovable instalada en todo el mundo, un 57 % se encuentra ya fuera de España.

Cumpliendo con su estrategia de crecimiento selectivo, se ha revisado el encaje estratégico de todos los países atendiendo a la estabilidad y certidumbre regulatoria actual así como a la calidad de la cartera. En este sentido cabe destacar los diez parques que el Grupo está construyendo en Brasil en consorcio con Neoenergía y que suman 288 MW, así como la entrada en dos nuevas Comunidades Autónomas en España: Asturias y Cataluña.

Además de la energía eólica, el Negocio de renovables continúa desarrollando y promoviendo otras tecnologías de producción. Por ejemplo, cabe destacar en 2011 la puesta en marcha comercial de las dos primeras plantas fotovoltaicas en Estados Unidos de América, ubicadas en Arizona y en Colorado, con una potencia total de 50 MW, así como la instalación de un prototipo de aprovechamiento de la energía marina de las olas en Escocia.

Cuestiones relevantes para los grupos de interés

IBERDROLA continúa trabajando por un desarrollo sostenible de las energías renovables y participa de forma directa en el desarrollo de tecnologías innovadoras y eficientes desde el punto de vista de las emisiones de gases de efecto invernadero, destacando los proyectos de energía de las olas en Guipúzcoa y de energía de las corrientes en Escocia en los que la Empresa está trabajando de cara a impulsar su evolución desde su fase experimental a la comercial.

Es importante resaltar que desde el inicio de las actividades de desarrollo y promoción de las instalaciones, la Empresa presta especial atención a la dimensión social y ambiental para garantizar su compromiso con la sociedad respecto a la protección del medio ambiente y de la diversidad. IBERDROLA da una gran importancia a la gestión de las relaciones con las comunidades en las que desarrolla sus operaciones, promoviendo el diálogo y la comunicación, y buscando favorecer el desarrollo económico y social local. Asimismo, se realizan todos los estudios de impacto ambiental demandados en función de la legislación de cada país y se evalúa el efecto que el proyecto puede tener en el medio ambiente en el que va a integrarse, incluida la fauna, flora, clima y cualquier ecosistema que pueda verse afectado.

A través de la *Política medioambiental* y de la de *Biodiversidad*, la Compañía se compromete a promover la innovación ambiental y la ecoeficiencia en la producción y gestión energética, así como a tener en cuenta los efectos sobre la biodiversidad en la planificación, implantación y operación de sus infraestructuras energéticas.

El *Programa de educación ambiental* de IBERDROLA se lleva a cabo a través de las Aulas de la Energía (seis en España y una en Reino Unido) abiertas en las inmediaciones de los parques eólicos. El objetivo que se persigue con este programa es difundir entre los escolares y la población en general las principales características y beneficios ambientales de las distintas energías renovables mediante una jornada teórica (en el aula) y práctica (en el parque eólico).

Objetivos a medio y largo plazo

Siguiendo con las líneas estratégicas marcadas por el Grupo y con un modelo que sigue apostando por la solidez financiera, la Compañía ha implementado unas guías basadas en la eficiencia en las operaciones y en el crecimiento selectivo para poder cumplir con los objetivos de rentabilidad y de maximización de la evolución del beneficio. Las primeras acciones en lo relativo a la eficiencia ya han sido lanzadas este año en el ámbito de las prácticas de operación y mantenimiento, la curva de potencia y la disponibilidad.

En cuanto a los objetivos de crecimiento para los próximos años y siguiendo la guía estratégica de crecimiento selectivo, en los próximos años las inversiones se van a centrar en aquellas oportunidades que garanticen una tasa de retorno suficientes para cumplir con los objetivos de rentabilidad.

“ EL GRUPO AFIANZA SU LIDERAZGO MUNDIAL EN ENERGÍA EÓLICA, TRAS INCREMENTAR SU POTENCIA RENOVABLE INSTALADA UN 9,2 %, HASTA ALCANZAR LOS 13.690 MEGAVATIOS (MW) EN TODO EL MUNDO ”

PRINCIPALES MAGNITUDES Y RESULTADOS DEL EJERCICIO

Negocio de renovables ²	2011	
Principales magnitudes	Unidad	Valor
Plantilla	Nº de personas	2.151
Potencia instalada renovable	MW	13.690
• España, Portugal e Internacional	"	7.365
• Reino Unido	"	1.041
• Estados Unidos de América	"	5.284
Producción renovable	GWh	28.721
• España, Portugal e Internacional	"	13.621
• Reino Unido	"	2.155
• Estados Unidos de América	"	12.945
Inversiones	Millones €	1.564
• España, Portugal e Internacional	"	493
• Reino Unido	"	319
• Estados Unidos de América	"	752
Ebitda	Millones €	1.456

² La información correspondiente a Reino Unido incorpora el parque eólico de la República de Irlanda (15MW).

d) IBERDROLA Ingeniería y Construcción

Estrategia y objetivos estratégicos

IBERDROLA Ingeniería y Construcción es una de las principales ingenierías energéticas del mundo, con presencia en los sectores de generación de energía eléctrica, redes, renovables y nuclear. La Compañía está presente en más de 30 países, ampliando su presencia en 2011 a Honduras, Francia y Turquía. La estrategia de la Compañía para los próximos años es afianzar su proceso de internacionalización, así como dar servicio a la matriz IBERDROLA, potenciando su papel como uno de los principales centros tecnológicos del Grupo.

En lo que respecta al proceso de internacionalización hay que destacar que al finalizar 2011 la cartera de proyectos de la Compañía superaba los 2.000 millones de euros, estando ubicada en un 85 % fuera de España, con casi el 80 % de estos proyectos realizados para clientes ajenos al Grupo IBERDROLA. Estos datos reflejan la importante presencia de la Compañía en los mercados internacionales, donde se ha adjudicado en los últimos años relevantes proyectos en concursos públicos frente a los principales consorcios internacionales del sector de la ingeniería energética.

Las oportunidades de negocio de la Compañía derivan de su implantación en los mercados internacionales y de la búsqueda de la excelencia en el desarrollo de sus procesos y capacidades, lo que aumenta su competitividad en la adjudicación de contratos. Su pertenencia al Grupo IBERDROLA, uno de los principales grupos energéticos del mundo, es otro factor que aumenta sus oportunidades de negocio tanto en España como en el exterior.

Por áreas geográficas, IBERDROLA Ingeniería y Construcción ha definido como principales países de crecimiento estratégico de su actividad para los próximos años, el Reino Unido, Estados Unidos de América, Brasil, México, Rusia y países del Este de Europa.

Riesgos, oportunidades e incertidumbres a medio y largo plazo

Las incertidumbres y riesgos de la Compañía a medio y largo plazo emanan de la evolución del sector y de la economía mundial, donde la contracción de la demanda, la crisis financiera internacional y la irrupción de los países emergentes pueden constituir elementos que condicionen el crecimiento y desarrollo de las ingenierías energéticas de Europa. Frente a ello, es necesario aumentar la competitividad, potenciando el control de costes y desarrollando y comercializando nuevos productos.

En este sentido, la Compañía fomentará su presencia en proyectos de energías renovables eólica marina, en donde en la actualidad lidera el proyecto *Ocean Lider*, el mayor proyecto de investigación del mundo en este campo. Otro sector de actuación será el de redes inteligentes, en donde consolidará su colaboración con otras empresas del Grupo, desarrollando metodologías y soluciones técnicas, y participando en proyectos de I+D+i.

Proyectos 2011

La Compañía se adjudicó en 2011 nuevos proyectos en Estados Unidos de América, México, Polonia, Reino Unido, Brasil y Sudáfrica.

En Estados Unidos de América, la Compañía ha iniciado ya dos parques eólicos en Groton (New Hampshire) y Hoosac (Massachusetts). Se ha adjudicado también los servicios de *audit & compliance* para el proyecto de MPRP (Maine Power Reliability Program), solicitados por Central Maine Power, empresa perteneciente a IBERDROLA USA. En Reino Unido, IBERDROLA Ingeniería y Construcción desarrolla más de 350 proyectos de redes, que supondrán una inversión anual entre 203,5 y 359,2 millones de euros durante los próximos años.

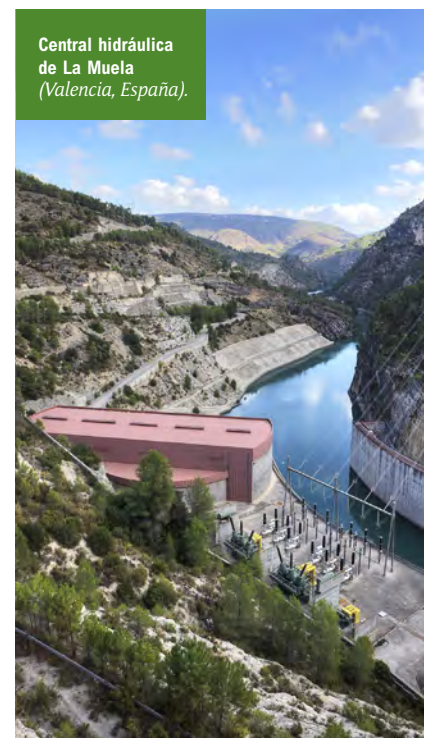
En México, la Compañía ya ha suscrito 46 contratos desde que comenzó a operar en este país, por un importe aproximado de 1.897,6 millones de euros. En 2011 se adjudicó la construcción, en la localidad de Salamanca, de una central de cogeneración de 430 MW de potencia, junto a la subestación y líneas eléctricas asociadas, por un importe de 242,9 millones de euros, tras imponerse a otros siete grupos energéticos en una licitación internacional convocada por la sociedad estatal Comisión Federal de Electricidad (CFE) de México. También se ha adjudicado un contrato por 53,1 millones de euros para poner en marcha dos líneas de más de 220 kilómetros de longitud y dos subestaciones en el Estado de Jalisco. Ambos proyectos demuestran la relevante implantación de la Compañía en este país norteamericano.

En Rusia, la Compañía lleva a cabo importantes proyectos en el ámbito nuclear y recientemente se adjudicó la construcción llave en mano de una gran subestación eléctrica por un importe de 30 millones de euros. La instalación, de 500 kilovoltios (kV) de tensión, constituirá el mayor centro de transporte de energía de la región central de Rusia y uno de los más importantes del país. La nueva subestación se ubicará en las inmediaciones de la central hidroeléctrica de Votkinskaya, de 1.020 MW de potencia. La empresa adjudicataria del contrato es RusHydro, la segunda mayor compañía hidroeléctrica del mundo. En este país, la Compañía finalizó recientemente la construcción en la localidad de Sugres, en los Urales, de una central de ciclo combinado de 403 MW de potencia.

En los países del Este de Europa, la Compañía es líder en la construcción de parques eólicos en Polonia y referente para la renovación del parque de generación eléctrica en esta zona. Así, la Empresa finalizó en 2009 la construcción de un ciclo combinado en Letonia, e inició la construcción de otra central en Lituania.

Cuestiones relevantes para los grupos de interés

En el actual contexto ambiental y social, la Compañía ha demostrado su creciente interés por enmarcar su actividad dentro del respeto al medio ambiente, apostando por el desarrollo sostenible y por una relación estrecha con sus grupos de interés. Como fruto de estas inquietudes, la Empresa es la única ingeniería energética europea que ha



conseguido el certificado EFQM en su nivel de 400 puntos, lo que refleja su apuesta por la excelencia en sus procesos y capacidades, donde el medio ambiente y el desarrollo sostenible son puntos clave para obtener el citado baremo.

Además, la Compañía creó en 2011 su Comité de Responsabilidad Social Corporativa que servirá de cauce y potenciación para desarrollar sus políticas sociales y estrechar los vínculos con sus grupos de interés. La Empresa, que también se hizo merecedora del Certificado de Empresa Familiarmente Responsable (EFR), por sus políticas sociales, tiene en la actualidad una plantilla con una edad media de 38 años y un porcentaje de mujeres del 30 %.

Objetivos a medio y largo plazo

El principal objetivo de IBERDROLA Ingeniería y Construcción es constituirse en una Compañía de referencia en el sector de la ingeniería energética mundial, afianzando su presencia en los mercados internacionales y continuando dando servicio a los proyectos del Grupo IBERDROLA. Dentro de estas pautas se enmarca el objetivo de fortalecer su presencia en Reino Unido, Estados Unidos de América, Brasil y México, además de los países del Este de Europa y Rusia. Asimismo, debe continuar con su proceso de búsqueda de la excelencia en los proyectos y la defensa del medio ambiente y el desarrollo sostenible.

PRINCIPALES MAGNITUDES Y RESULTADOS DEL EJERCICIO

IBERDROLA Ingeniería y Construcción	2011	
Principales magnitudes	Unidad	Valor
Plantilla	Nº de personas	2.386
Proyectos realizados, por áreas geográficas	Millones €	644
• España	"	199
• Reino Unido	"	24
• Rusia y países del Este de Europa	"	132
• Estados Unidos de América	"	6
• Latinoamérica	"	186
• Otros países	"	97
Proyectos realizados, por tecnologías	Millones €	644
• Generación	"	256
• Redes	"	164
• Renovables	"	131
• Nuclear	"	52
• Otros	"	41
Ebitda	Millones €	95

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

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

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

- Con fecha 19 de enero de 2011, IBERDROLA Energia do Brasil, Ltda. suscribió un contrato de compraventa con Ashmore Energy International (AEI) en virtud del cual adquirió la totalidad de la participación directa e indirecta de AEI en la compañía Elektro Electricidade e Serviços, S.A. (Elektro), equivalente al 99,68 % de su capital social. Elektro es una compañía brasileña que presta servicios de distribución de electricidad principalmente en municipios del Estado de Sao Paulo. Dicha operación fue completada el 28 de abril de 2011, tal y como se comunicó a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.



“IBERDROLA APARECE MUY BIEN VALORADA EN LOS ÍNDICES Y ESTUDIOS COMPARATIVOS MÁS IMPORTANTES DEL MUNDO RELACIONADOS CON LA SOSTENIBILIDAD, Y HA RECIBIDO EN 2011 NUMEROSOS PREMIOS Y DISTINCIONES”

- Con fecha 8 de marzo de 2011, IBERDROLA comunicó a la Comisión Nacional del Mercado de Valores el acuerdo adoptado por el Consejo de Administración de IBERDROLA por el que se aprobó proponer a IBERDROLA Renovables una operación de fusión por absorción por la que IBERDROLA Renovables sería absorbida por IBERDROLA. El 22 de marzo de 2011 los Consejos de Administración de ambas sociedades aprobaron el proyecto común de fusión, cuyos términos esenciales fueron comunicados a la CNMV. La fusión fue aprobada por las Juntas Generales de Accionistas de IBERDROLA (como sociedad absorbente) e IBERDROLA Renovables (como sociedad absorbida), celebradas los días 27 y 30 de mayo de 2011, respectivamente, y se completó el día 8 de julio de 2011.

Cambios en la estructura del capital social

Con fecha 14 de marzo de 2011 el Consejo de Administración de IBERDROLA acordó un aumento de capital con exclusión del derecho de suscripción preferente mediante la emisión de 338.353.000 nuevas acciones de 75 céntimos de euro cada una que fueron suscritas por Qatar Holding Luxemburg II, S.à.R.L. (sociedad íntegramente participada por Qatar Holding LLC.). Con fecha 15 de marzo de 2011 se admitieron a cotización las acciones emitidas con motivo de la ampliación de capital suscrita por Qatar Holding Luxemburg II, S.à.R.L., en relación con el acuerdo de intenciones estratégico entre IBERDROLA y Qatar Holding LLC. que supuso la toma de una participación del 6,16 % en el capital social de IBERDROLA por parte de Qatar Holding Luxemburg II, S.à.R.L.

Conforme a los acuerdos adoptados por la Junta General de Accionistas celebrada el 27 de mayo de 2011, IBERDROLA ha procedido a realizar dos ampliaciones de capital.

Bajo el punto sexto del orden del día, la Junta General de Accionistas de la Sociedad aprobó un aumento de capital social liberado con la finalidad de implementar el nuevo sistema de retribución a los accionistas denominado *IBERDROLA Dividendo Flexible*, que les permite decidir si prefieren recibir la totalidad o parte de su retribución en efectivo o en acciones liberadas de IBERDROLA.

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

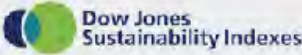




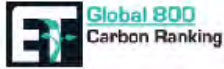

La primera ejecución del aumento de capital se realizó en el mes de julio de 2011 con ocasión del que hubiera sido el tradicional pago complementario del dividendo correspondiente al ejercicio 2010 y supuso la emisión y puesta en circulación de 60.294.000 acciones, siendo el importe nominal del aumento de capital, en esta primera ejecución, de 45.220.500 euros, lo que supone un incremento del 1,04 % sobre la cifra de capital social de IBERDROLA previa a la primera ejecución.

La segunda ejecución del aumento de capital se realizó en el mes de enero de 2012 con ocasión del que hubiera sido el tradicional pago a cuenta de dividendo correspondiente al ejercicio 2011. El número definitivo de acciones ordinarias de 0,75 euros de valor nominal unitario que se emitieron en la segunda ejecución fue de 90.375.000, siendo el importe nominal del aumento de capital –en esta segunda ejecución– de 67.781.250,00 euros, lo que supone un incremento del 1,536 % sobre la cifra de capital social de IBERDROLA previa a la segunda ejecución.

2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo

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

ÍNDICES Y ESTUDIOS COMPARATIVOS RELACIONADOS CON LA SOSTENIBILIDAD

Índices y Estudios	Posición de IBERDROLA
	86 puntos, clasificación igual a la del líder.
	Primera <i>utility</i> con activos nucleares seleccionada en el índice.
	Segunda eléctrica mundial.
	Entre las cien compañías más sostenibles del mundo por sexto año consecutivo. Primera <i>utility</i> del mundo.
	IBERDROLA entre las promotoras.
BUSINESS WEEK, CLIMATE GROUP	Grupo de líderes: Top 3 en el ranking de empresas más destacadas en la gestión de gases de efecto invernadero (GEI) y Top 10 de empresas que más han contribuido a la reducción de GEI y han liderado la gestión ambiental en los últimos diez años.
SUSTAINABILITY YEARBOOK 2012 (datos referidos a 2011)	Clasificada como "Gold Class" en el sector electricidad.
	Mención de honor 2011.
NEWSWEEK GREEN RANKING 2011	IBERDROLA entre las diez compañías españolas y veintiún <i>utilities</i> seleccionadas.
	Primera y única <i>utility</i> española.
	Empresa líder en España del sector <i>utilities</i> : electricidad, gas y agua.
	Clasificada como <i>Prime</i> .

Asimismo, los principales premios y distinciones recibidos en 2011 se indican a continuación:

RECONOCIMIENTOS OTORGADOS EN ESPAÑA

RECONOCIMIENTO	CONCEDIDO POR
Doctor Honoris Causa a D. Ignacio S. Galán	<i>Universidad de Salamanca</i>
CRC DE ORO 2011 al Mejor Centro de Contacto con Clientes del Sector de la Energía y Utilities en España	<i>Asociación Española de Expertos en Centros de Contacto con Clientes (Aeccc)</i>
Premio Javier Benjumea a Francisco Martínez Córcoles	<i>Asociación de Ingenieros de ICAI</i>
Mejores Ideas del 2010 para el Plan de Movilidad Verde IBERDROLA	<i>Revista Actualidad Económica</i>
Sponsor del Año	<i>Real Federación Española de Vela</i>
Premio a la excelencia Energética 2011 de Egética	<i>Egética-Expoenergética</i>
XII Premio Sabino Arana 2010	<i>Fundación Sabino Arana</i>
Premio de Cooperación Universidad-Sociedad, en la modalidad de Mejora del Conocimiento	<i>Consejo Social de la Universidad Politécnica de Valencia</i>
Premio Mejor Apuesta Offshore para IBERDROLA y Unísono por la atención al cliente desde Chile	<i>Revista Contact Center</i>
Distinción "Gran Donante de España" a D. José Manuel Jiménez Arnaiz	<i>Federación Española de Donantes de Sangre</i>
Premios Nacionales e Internacionales de Prevención de Riesgos Laborales-Prever 2010 a D. Miguel Ángel Bailón	<i>El Excmo. Ayto. de Granada y el Consejo General de Relaciones Industriales y Licenciados en Ciencias del Trabajo</i>
Premio a la Calidad y Excelencia Profesional y Empresarial 2010	<i>Asociación Nacional de Graduados Sociales Hidalgo Schumann</i>
Finalistas de la X Edición Premio Empresa Flexible 2011 a IBERDROLA Ingeniería y Construcción	<i>Consultora CValora con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad y los gobiernos autonómicos de Madrid, Cataluña, Asturias y Murcia</i>
Certificado de Excelencia Europea en su nivel +400 puntos a IBERDROLA Ingeniería y Construcción según el modelo de la EFQM (<i>European Foundation for Quality Management</i>)	<i>El Club de la Excelencia</i>
Ganadora de los Premios Europeos de Medio Ambiente a la empresa en el País Vasco	<i>European Business Awards for the Environment</i>
Premio Cadena Sostenible por la gestión sostenible a sus proveedores	<i>Fundación CEMEX</i>

RECONOCIMIENTOS OTORGADOS EN REINO UNIDO

RECONOCIMIENTO	CONCEDIDO POR
Premio para ScottishPower Renewables por su compromiso con la sostenibilidad	<i>Queen's Award</i>
Premio al Proceso de Planificación a ScottishPower Renewables	<i>Royal Town Planning Institute (RTPI), Real Instituto de Urbanismo)</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Work Inspiration Award Big Tick and Highly Commended for the National Example of Excellence - Education Award Big Tick reaccreditation - Power in Partnership Award Big Tick reaccreditation - Employee Volunteering Award (Wales) - Volunteering Team of the Year Award (Scotland) Highly Commended 	<i>Business in the Community Awards for Excellence</i>
Social Investment in Scotland Award	<i>Scotland PLC Awards</i>
Best Project Contributing to Innovation	<i>International Process Quality and Productivity Center (IQPC) de Process Excellence</i>
Premio Community 2011 (Commended)	<i>Arts & Business Scotland Awards</i>
Premio Power Team of the Year de los premios People in Power Awards 2011	<i>National Skills Academy for Power</i>
Strategic People Development Project of the Year	<i>HR NETWORK Awards</i>
Premio Best Clean Energy Company	<i>The New Economy</i>
Ruban d'Honneur winners	<i>European Business Awards</i>

RECONOCIMIENTOS OTORGADOS EN MÉXICO

RECONOCIMIENTO	CONCEDIDO POR
Premio a Energía Tamazunchale, por mantener un ambiente de trabajo saludable	<i>Servicios de Salud de San Luis de Potosí</i>
Premio de la Conferencia Anual de Operación y Mantenimiento para la Central de Dulces Nombres	<i>Flota ALSTOM</i>

RECONOCIMIENTOS OTORGADOS EN ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

RECONOCIMIENTO	CONCEDIDO POR
Reconocimiento como Fundación del Año para la Fundación IBERDROLA	<i>STRIVE PSL Services</i>
Premio a la satisfacción de los consumidores	<i>J.D. Power & Associates</i>
Reconocimiento a Tamara Jones Smith, nombrada <i>Buyer of the Year</i>	<i>Upstate New York Regional Minority Purchasing Council</i>

RECONOCIMIENTOS OTORGADOS EN BRASIL

RECONOCIMIENTO	CONCEDIDO POR
A Celpe como Empresa Amiga da Crianca	<i>Fundação Abrinq (por los derechos de los niños y adolescentes)</i>
Premio Pernambuco Inovador, a Celpe, en la categoría Mercado por el "Desenvolvimento de Técnica Preditiva para Manutenção de Subestações e Linhas de Transmissão e Distribuição"	<i>Jornal do Commercio e do Porto Digital, con apoyo de la Confederação Nacional da Indústria (CNI)/Federação das Indústrias de Pernambuco (Fiepe) y del Ministério da Ciência e Tecnologia</i>
Premio Socioambiental Chico Mendes para Celpe	<i>Instituto Internacional de Pesquisa e Responsabilidade Socioambiental Chico Mendes</i>
Premio Fieb 2011 a Coelba-Programa Energía Verde	<i>Federação das Industrias da Bahia-FIEB</i>
Premio Inventor "Empresa Inovadora" a Coelba	<i>Universidade Federal da Bahia (Ufba)-P&D</i>
Trofeo Cultura-categoría Empresa Apoiadora à Cultura para Cosern	<i>Casa da Industria do RN</i>
Trofeo Top of Mind a Cosern	<i>Revista FOCO</i>
Premio ABRADDEE 2011, en la categoría "Gestão Económico-Financeira"	<i>ABRADDEE</i>
Premio Top Socioambiental para el Proyecto "Energía Verde" a Celpe	<i>Associação dos Dirigentes Lojistas e Marketing do Brasil (Advbpe)</i>
Premio al Programa Vale Luz a Neoenergia	<i>Programa Benchmarking Ambiental Brasileiro</i>
Premio ABRACONEE Melhor Divulgação de Informações Contábeis al Grupo Neoenergia	<i>Associação Brasileira dos Contadores de Energia Elétrica</i>
Empresa Revelação do Ano e Melhor Empresa no Sector de Servicios Públicos	<i>Guia Você S/A Exame</i>
Melhor Empresa para trabalhar em Campinas e Região a Elektro	<i>Grupo RAC (Rede Anhanguera de Comunicação)</i>
Premio ABT para Elektro en la atención al cliente	<i>Associação Brasileira de Telesserviços (ABT)</i>
Premio Consumidor Moderno a Elektro por Excelência em Serviços ao Cliente	<i>Revista Consumidor Moderno</i>
Premio Máster Cana Nordeste y Premio Máster Cana Brasil a NC Energía	<i>ProCana Brasil Centro de Informações Sucoenergética</i>
Premio Paulista de Qualidade da Gestão en 2011	<i>Troféu Governador do Estado de São Paulo</i>

RECONOCIMIENTOS OTORGADOS EN BOLIVIA

RECONOCIMIENTO	CONCEDIDO POR
Premio a la Excelencia Empresarial Paul Harris 2011	<i>Rotary Club Chuquiago Marka</i>
Distinción "Honorable Vecino Nuestra Señora de La Paz"	<i>Federación de Juntas Vecinales de La Paz</i>
Premio a la Marca más poderosa de La Paz	<i>Semanario Bolivian Business y PriceWaterhouseCoopers</i>

RECONOCIMIENTOS OTORGADOS EN OTROS PAÍSES

RECONOCIMIENTO	CONCEDIDO POR
Premio otorgado a IBERDROLA por la labor de la Compañía en el Emirato	<i>El Emirato de Catar</i>
Meed Quality Awards-Best GCC Power&Water Project of the Year-MESAIEED a IBERDROLA Ingeniería y Construcción	<i>La Revista MEED</i>

Información específica del sector eléctrico

EU1 Potencia instalada, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio³

DESGLOSE DE CAPACIDAD INSTALADA POR FUENTE DE ENERGÍA (MW)

	2011	2010	2009
Hidráulica	9.731	9.643	9.819
Renovable ⁴	13.690	12.532	10.752
Térmica carbón-fuel	4.866	4.866	5.419
Ciclos combinados	13.189	13.172	13.172
Cogeneración	1.177	1.229	1.180
Nuclear	3.373	3.373	3.344
TOTAL	46.026	44.814	43.687

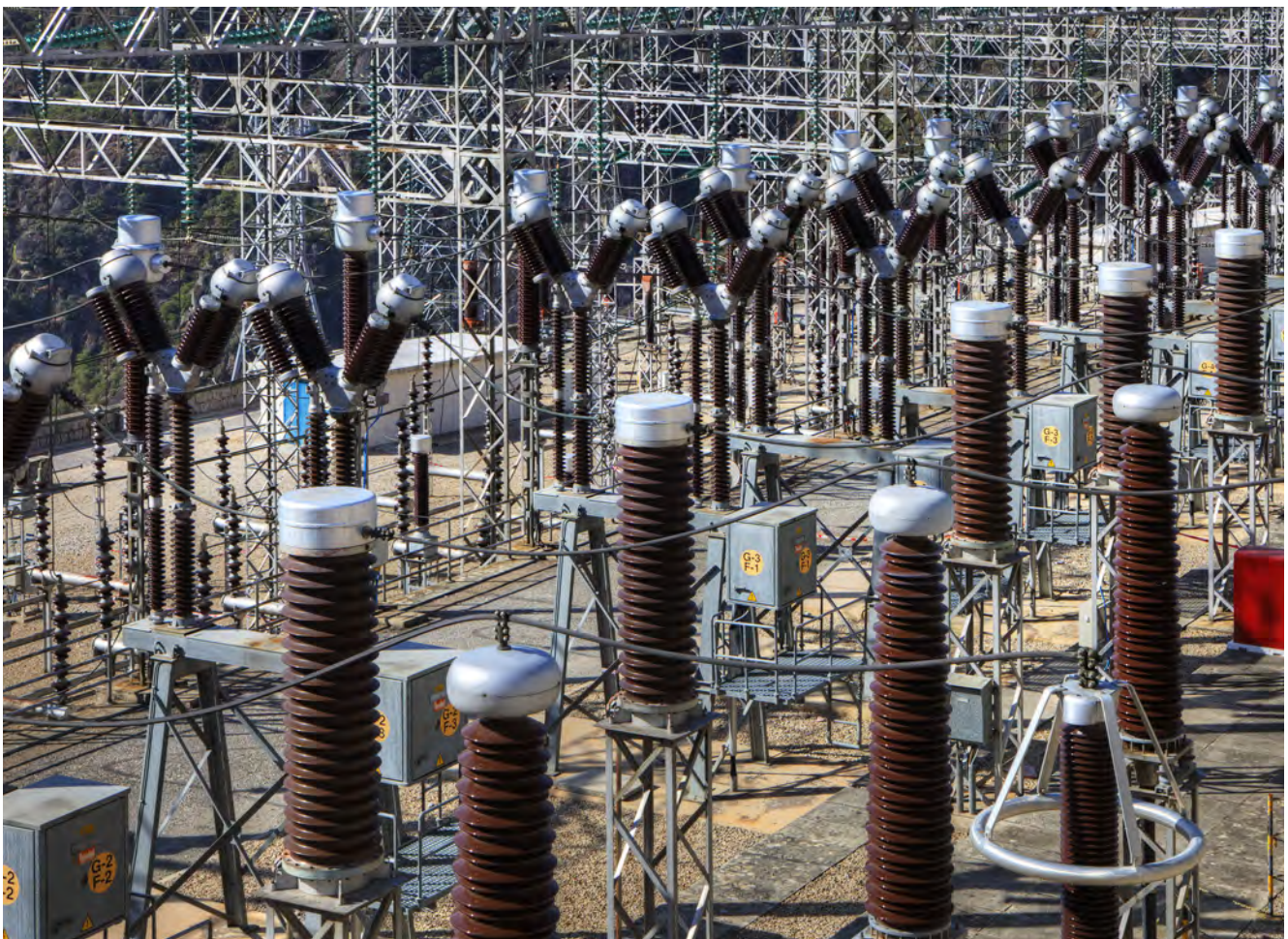
³ La información por área geográfica se encuentra disponible en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2011* disponible en www.iberdrola.com.

⁴ Renovable: eólica, solar, minihidráulica.

EU2 Producción neta de energía, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio³

DESGLOSE DE PRODUCCIÓN NETA DE ENERGÍA POR FUENTE DE ENERGÍA (GWh)

	2011	2010	2009
Hidráulica	17.732	21.634	11.969
Renovable ⁴	28.721	25.405	21.490
Térmica carbón-fuel	12.947	15.000	13.270
Ciclos combinados	56.174	58.894	66.827
Cogeneración	5.262	6.542	6.389
Nuclear	24.290	26.111	22.830
TOTAL	145.126	153.587	142.775



³ La información por área geográfica se encuentra disponible en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2011* disponible en www.iberdrola.com.

⁴ Renovable: eólica, solar, minihidráulica.

EU3 Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales³

USUARIOS DE ELECTRICIDAD (%)

	2011
Residencial	90,3
Industrial	0,9
Institucional	1,0
Comercial	5,8
Otros	2,2

El número total de usuarios de electricidad durante el 2011 ha sido de 27,4 millones. A la fecha de elaboración del presente informe no se dispone de la información correspondiente al número de clientes que son, a su vez, productores de electricidad.

EU4 Longitud de líneas de transporte y distribución, aéreas y subterráneas, por régimen regulatorio³

LÍNEAS ELÉCTRICAS⁵ (Km)

	2011	2010
Transporte		
Aéreas	33.835	30.781
Subterráneas	1.604	1.286
TOTAL	35.439	32.068
Distribución		
Aéreas	816.408	658.884
Subterráneas	259.636	145.230
TOTAL	1.076.044	804.115

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

³ La información por área geográfica se encuentra disponible en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2011* disponible en www.iberdrola.com.

⁵ 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 computa como 10 km.

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

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

DERECHOS DE EMISIÓN DE IBERDROLA

	ASIGNACIÓN 2011 (kt de CO ₂)	SITUACIÓN CIERRE ANUAL (kt de CO ₂)
España ⁶	8.000	7.503
Reino Unido	10.185	13.358
Estados Unidos de América	N/A	N/A
México	N/A	N/A
Brasil	N/A	N/A

En las instalaciones de España en este año 2011 ha habido un superávit de medio millón de derechos, mientras que en Escocia el déficit ha ascendido a 3,2 millones de derechos con lo que la posición global de la Compañía ha resultado en un déficit de 2,7 millones de derechos, que se ha ido cubriendo con compras en el mercado, que han permitido cerrar la posición de la Compañía y cumplir con los requisitos establecidos. Se ha producido una mejora de un 58 % en el déficit global de derechos cuando se compara con el año anterior.

El mercado de derechos de emisión es de ámbito europeo por lo que no afecta a las instalaciones de generación térmica en México, Brasil y Estados Unidos de América.



Técnicos comprueban líneas en Escocia (Reino Unido).

⁶ Incluye las cogeneraciones y excluye la participación en la central Bahía de Bizkaia.



3. PARÁMETROS DEL INFORME

Perfil del informe

3.1 Periodo cubierto por la información

Año 2011

3.2 Fecha del informe anterior más reciente

Año 2010

3.3 Ciclo de presentación de informes

Anual

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

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

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

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

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

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

En dicha web, en el apartado Reputación y Sostenibilidad / Nuestros Compromisos, a través de "Tu Opinión Cuenta", los lectores de la información pública de IBERDROLA pueden transmitir a la Compañía sus opiniones y sugerencias de mejora. Asimismo pueden contactar con el departamento de Responsabilidad Social y Reputación Corporativas de IBERDROLA a través de rc@iberdrola.es.

Alcance y cobertura del informe

3.5 Proceso de definición del contenido del informe

IBERDROLA elabora anualmente, desde el año 2003, su *Informe de sostenibilidad*, ampliando año a año la información sobre sus actividades y sus resultados, mediante la incorporación de elementos de mejora en los ámbitos económico, ambiental, social y de gobierno corporativo.

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

- Responde tanto a los indicadores centrales y adicionales de la Guía GRI (G3), como a los indicadores del suplemento para las empresas del sector eléctrico, iniciándose este ejercicio la incorporación de los nuevos indicadores de la versión 3.1 de dicha guía.
- Ha llevado a cabo estudios de materialidad que identifican los asuntos relevantes para los grupos de interés de la Compañía y de la sociedad en general, recogiendo los asuntos de especial sensibilidad en materia económica, ambiental o social relacionados con el negocio en las distintas comunidades y áreas geográficas en las que opera la Compañía. Las conclusiones de dicho estudio se detallan en el apartado 4.17 del presente informe.
- Acomoda el alcance del informe y la cobertura del mismo a la situación de la Compañía en cada momento para dar una imagen fiel del desempeño.

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

3.6 Cobertura del informe

A. Introducción

Para definir la cobertura de este informe, IBERDROLA ha seguido las recomendaciones recogidas en el protocolo sobre la cobertura de la memoria de GRI, 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.
- “Empresas participadas”, al conjunto de empresas en las que IBERDROLA tiene algún porcentaje de participación, pero sin capacidad de control. Algunas de estas empresas, identificadas más adelante, se incluyen en el presente informe por considerarse empresas sobre las que se dispone de influencia significativa a los efectos del mismo.

B. Información económico-financiera

Como se ha indicado anteriormente, IBERDROLA está presente en cerca de cuarenta países. En el desempeño económico del conjunto de sus empresas, la información cuantitativa disponible es la correspondiente a IBERDROLA y sus empresas filiales y participadas y se refiere a la totalidad de las actividades de la Compañía. La información económica que se incluye en este *Informe de sostenibilidad 2011* resulta del documento *Cuentas anuales, informe de gestión e informe de auditoría del ejercicio 2011*.

C. Información ambiental y social

C.1. Perímetro ambiental y social del Grupo IBERDROLA (IBERDROLA y sus empresas filiales)

Los compromisos empresariales que la Compañía adquiere con la sociedad a través de los principios y las políticas corporativas que el Grupo IBERDROLA adopta y hace públicos, y las estrategias empresariales diseñadas para avanzar hacia un desarrollo sostenible, son aplicables a todas las actividades de las empresas filiales de IBERDROLA en todos los países en los que operen, sin perjuicio de la capacidad de decisión efectiva de las sociedades reguladas de acuerdo con la normativa aplicable en materia de separación de actividades. Entran dentro de esta consideración la información sobre el enfoque de gestión, los objetivos y el desempeño, incluidos en este informe en las dimensiones económica, ambiental y social.

Sin embargo, por la propia dinámica de crecimiento de la Compañía y la dispersión de sus actividades, no siempre es posible integrar todas las actividades en todos los sistemas de gestión corporativos, por lo que la información cuantitativa integrada en las tablas y cuadros del presente informe tiene ciertas limitaciones que se describen seguidamente.

En las dimensiones ambiental y social, para establecer el perímetro de información, se han considerado las actividades que IBERDROLA realiza en aquellos países en los que la presencia de la Compañía es más relevante en términos de sostenibilidad. En la siguiente tabla se recogen estas actividades y los países donde se llevan a cabo:

RELACIÓN DE ACTIVIDADES DEL GRUPO IBERDROLA EN LOS PAÍSES EN LOS QUE SU PRESENCIA ES MÁS RELEVANTE

	OFICINA DEL GRUPO	PRODUCCIÓN DE ELECTRICIDAD		TRANSPORTE Y/O DISTRIBUCIÓN DE ELECTRICIDAD O GAS	COMERCIALIZACIÓN DE ELECTRICIDAD Y/O GAS ⁽¹⁾		ALMACENAMIENTO DE GAS	INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN ⁽²⁾		INMOBILIARIA
		Convencional	Renovable		Mercado mayorista	Mercado minorista		Construcción y/u operación de grandes instalaciones	Resto de proyectos	
España	x	x	x	x	LIB	LIB		x		x
Reino Unido	x	x	x	x	LIB	LIB	x	x	x	
EE.UU.	x		x	x	LIB	REG	x	x	x	
Brasil	x		x	x		REG		x		
México	x	x	x					x		
Canadá	x						x			
Portugal	x	x	x		LIB	LIB		x		x
Alemania	x		x		LIB	LIB				
Italia	x		x		LIB					
Grecia	x		x		LIB					
Polonia	x		x		LIB			x		
Francia	x		x		LIB	LIB			x	
Egipto	x							x		
Rusia	x							x	x	
Lituania	x							x		
Argelia	x							x		
Catar	x							x		
Hungría	x		x							
Holanda					LIB					
Bolivia	x			x		REG				

¹ Tipología de las actividades de comercialización:

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

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

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

El conjunto de estas actividades constituye, básicamente, el perímetro de la información ambiental y social del Grupo IBERDROLA, con la excepción de la información ambiental de las actividades renovables en Brasil, México, Portugal, Alemania e Italia, debido a la imposibilidad de su integración en los sistemas corporativos a la fecha de elaboración del presente informe.

De forma complementaria, la tabla siguiente recoge el resto de países en los que el Grupo IBERDROLA desarrolla actividades, aunque en ellos la presencia de IBERDROLA no resulta relevante por los reducidos impactos económicos, ambientales y sociales de los mismos y por lo tanto no se incluyen en el perímetro social ni ambiental.

RELACIÓN DE ACTIVIDADES DEL GRUPO IBERDROLA EN OTROS PAÍSES, NO INCLUIDOS EN EL PERÍMETRO DE ESTE INFORME

	OFICINA DEL GRUPO	PRODUCCIÓN DE ELECTRICIDAD	COMERCIALIZACIÓN DE ELECTRICIDAD O GAS Y/O ALMACENAMIENTO DE GAS	INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN	INMOBILIARIA
Bélgica, Bulgaria, China, Eslovaquia, Kenia, Letonia, Rumanía, Túnez y Venezuela	x				
Chile, Chipre, Rep. de Irlanda y Rumanía		x			
Austria, Bélgica, Rep. Checa, Suecia y Suiza			x		
Bulgaria, Eslovaquia, Honduras, Rumanía, Ucrania y Venezuela				x	
Bulgaria					x

En consecuencia, la información cuantitativa del perímetro ambiental y social del informe no recoge los datos de estos países, aunque se mantienen en su integridad los compromisos adquiridos por la Compañía, garantizándose en estos países los mismos procedimientos y procesos aplicados en el Grupo y, por lo tanto, las garantías laborales, de derechos fundamentales y para el medio ambiente que se derivan de los mismos.

C.2. Perímetro ambiental y social de las empresas participadas

En sus empresas participadas IBERDOLA impulsa, a través de sus órganos de gobierno correspondientes, políticas similares a las aplicadas en el Grupo en el ámbito del desarrollo sostenible.

Estas empresas describen, en su caso, sus políticas y actuaciones en el ámbito de la sostenibilidad en su propia información pública y en sus páginas web corporativas. La información que sobre estas empresas se incorpora a los perímetros social y ambiental de este informe se refiere a las empresas participadas importantes para el Grupo en el ámbito de sostenibilidad, que operan en actividades de producción, distribución y comercialización de energía eléctrica y gas.

Por su relevancia y materialidad, los perímetros mencionados incluyen:

- 1.- Las nucleares participadas (Comunidades de bienes titulares de las centrales nucleares de Trillo/Almaraz y de Ascó/Vandellós, y NUCLENOR, S.A.).
- 2.- Las actividades más relevantes del grupo brasileño Neoenergía, dedicado a la generación, distribución y comercialización de energía, desarrolladas a través de Neoenergía, S.A. y sus empresas filiales: las distribuidoras Coelba, Cosern, Celpe y las generadoras Itapebi, Afluente y Termopernambuco.
- 3.- La participación en las empresas brasileñas de generación Energyworks Brasil, Ltda. y Capuava Energy, Ltda.

Además, también se incorpora al perímetro ambiental la información correspondiente de la participación en la central española de ciclo combinado de Bahía de Bizkaia Electricidad, S.L. y de las centrales hidráulicas brasileñas, pertenecientes al Grupo Neoenergía, de Bahía PCH, Rio PCH, Goiás Sul, Corumbá, Baguari y Dardanelos.

Por último, se incorpora al perímetro social la información en materia laboral de la también brasileña NC Energía, dedicada a la comercialización. De forma complementaria, en la medida que se considere de interés, la información social incluye hechos relevantes de otras empresas participadas.

D. Perímetros de información. Resumen

Como resumen de lo indicado anteriormente, el perímetro económico del presente informe se refiere a todas las actividades de IBERDROLA y sus empresas filiales y participadas y los perímetros ambiental y social incluyen las actividades realizadas por las empresas filiales en los países identificados en el punto C.1 y por las empresas participadas identificadas en el punto C.2. Las excepciones que pudieran existir se indicarán específicamente en los indicadores en que se produzcan.

E. Información adicional

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

DENOMINACIÓN SOCIAL	NACIONALIDAD	ACTIVIDADES
Damhead Creek Finance Limited	Islas Caimán	Esta filial 100 % de ScottishPower (DCL) Limited fue constituida para financiar, mediante deuda subordinada, el proyecto energético <i>Damhead Creek Independent Power</i> desarrollado en Inglaterra. Como paso previo a su disolución, se está evaluando la liquidación de esta sociedad
ScottishPower Insurance Limited	Isla de Man	Esta filial 100 % de ScottishPower Investments Ltd. se constituyó para asegurar ciertos riesgos del Grupo ScottishPower y se está evaluando su liquidación
Rokas Aeoliki Cyprus Limited	República de Chipre	Esta filial, en la que IBERDROLA posee una participación del 75 % del capital a través de C. Rokas S.A., es una sociedad operativa titular de un parque eólico en explotación y otros proyectos en promoción en la República de Chipre

A estas entidades también les son de aplicación los criterios definidos anteriormente en este mismo apartado, en relación con la aplicación de los principios y las políticas corporativas. Las operaciones realizadas en estas empresas se llevan a cabo de acuerdo con la normativa aplicable y en ningún caso realizan actividades de evasión fiscal, blanqueo de capitales ni financiación de actividades ilícitas. Este mismo criterio es aplicable a aquellas otras empresas del Grupo que puedan operar en otros países que, no estando incluidas en el Real Decreto mencionado, puedan considerarse paraísos fiscales por determinadas organizaciones sociales que apliquen otros criterios al respecto.

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

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

Con los criterios indicados en el apartado 3.6, IBERDROLA considera que este informe refleja de una forma razonable y equilibrada el desempeño económico, ambiental y social de la Compañía. Las limitaciones indicadas en dicho apartado 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.

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

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

CUOTAS DE PARTICIPACIÓN E INTEGRACIÓN APLICADAS

	CONSOLIDACIÓN FINANCIERA		CUOTA DE INTEGRACIÓN EN LA INFORMACIÓN (%)			
	MÉTODO	PARTICIPACIÓN (%)	FINANCIERA	PRÁCTICAS LABORALES	AMBIENTAL Y SOCIAL	USUARIOS DE ELECTRICIDAD
Coelba	P	42,76	44,19	44,19	44,19	100
Cosern	P	39,95	43,28	43,28	43,28	100
Celpe	P	34,96	39,00	39,00	39,00	100
Afluenta	P	42,76	44,19	44,19	39,00	N/A
Electropaz	E	56,77	56,77	0,00	56,77	0
Elfeo	E	58,85	58,85	0,00	58,85	0

P: Integración proporcional

E: Puesta en equivalencia

Adicionalmente, para la consolidación de los datos de desempeño ambiental de las centrales nucleares participadas, se utiliza el porcentaje de participación de IBERDROLA en cada una: Vandellós (28 %); Nuclenor (50 %); Almaraz (52,69 %); Trillo (49 %) y Ascó (15 %) y las sociedades de cogeneración dependientes de IBERDROLA Cogeneración, en las que se dispone de una participación del 99 %, consolidan su información ambiental y social aplicando un porcentaje del 100 %. Por el contrario, en la información social, por la estructura de los sistemas de información disponibles, las centrales nucleares consolidan con el porcentaje de participación de IBERDROLA en la agrupación de interés económico creada al efecto, siendo del 51,41 % en el caso de Trillo-Almaraz y del 14,59 % en el de Ascó-Vandellós, manteniéndose el 50 % de Nuclenor.

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

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

TIPO DE CAMBIO CIERRE DE EJERCICIO	LIBRA ESTERLINA	DÓLAR ESTADOUNIDENSE	PESO MEXICANO	REAL BRASILEÑO
2009 1 euro =	0,8881	1,4406	18,8400	2,5100
2010 1 euro =	0,8607	1,3362	16,4887	2,2253
2011 1 euro =	0,8353	1,3921	18,0512	2,4262

TIPO DE CAMBIO MEDIO ANUAL	LIBRA ESTERLINA	DÓLAR ESTADOUNIDENSE	PESO MEXICANO	REAL BRASILEÑO
2009 1 euro =	0,8913	1,3942	18,8200	2,7800
2010 1 euro =	0,8581	1,3263	16,7516	2,3326
2011 1 euro =	0,8679	1,3174	17,3143	2,3297

En la interpretación de las cifras en todo el presente informe, la separación por medio de punto indica los millares, siguiendo la tradición española.

Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

Con relación a las emisiones de gases de efecto invernadero, se utiliza el protocolo de gases de efecto invernadero (GEI) *GHG Protocol del World Resources Institute y World Business Council for Sustainable Development*. Para ayudar a delinear las fuentes de emisiones directas e indirectas, mejorar la transparencia, y favorecer su utilidad para los distintos tipos de organizaciones, las políticas de cambio climático y las metas empresariales, se definen tres "alcances" a efectos de reporte y contabilidad de GEI (alcance 1, alcance 2 y alcance 3). En mayo de 2011 AENOR certificó el inventario de

emisiones de gases de efecto invernadero de IBERDROLA conforme a la norma UNE ISO 14064-1:2006 para sus emisiones directas e indirectas de todas sus actividades.

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

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

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

Además, en el año 2011 se ha continuado y ampliado la campaña lanzada a los

Parque
eólico de
Farmer's City
(Missouri,
EE.UU.)



principales proveedores del Grupo y se ha incluido en el inventario de emisiones de IBERDROLA las de los principales suministradores en Estados Unidos de América, Reino Unido y España.

La Compañía ha sido seleccionada y ha participado en el año 2011 en un proyecto piloto de la Comisión Europea para la elaboración de una metodología de cálculo de la huella ambiental tanto a nivel de producto como de organización.

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

Durante el ejercicio 2011, IBERDROLA ha absorbido a su filial IBERDROLA Renovables, S.A. en los términos indicados en el apartado 2.9. Como consecuencia de ello, toda la información facilitada en los informes de sostenibilidad 2009 y 2010 de IBERDROLA, bajo el epígrafe "Grupo IBERDROLA Renovables", se ha reformulado, desagregándola por países, de forma similar al resto de sociedades del Grupo. De esta forma, dicho epígrafe no forma parte de los cuadros de información del *Informe de sostenibilidad 2011* de IBERDROLA.

De forma complementaria, la información que en el presente informe se presenta, correspondiente a los ejercicios 2009 y 2010, podría presentar alguna ligera variación respecto a la presentada en los informes de dichos ejercicios, como consecuencia de su actualización.

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

Durante el ejercicio 2011, se ha incorporado al Grupo IBERDROLA la empresa brasileña Elektro, en los términos indicados en el apartado 2.9, no considerándose significativos, a efectos del presente informe, otros cambios producidos en dicho ejercicio.

Índice del contenido de GRI

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

Esta tabla se encuentra en el *Anexo 1* del presente informe.

Verificación

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

IBERDROLA realiza una verificación externa independiente de su información anual, tanto de las cuentas anuales e informes de gestión (individuales y consolidados con sus sociedades dependientes) a través de Ernst & Young, como del *Informe de sostenibilidad* a través de KPMG. En el *Anexo 2* se incluye el Informe de verificación externa independiente del presente documento.

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

Gobierno

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

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

CARGO	CONSEJERO	CONDICIÓN	FECHA ÚLTIMO NOMBRAMIENTO	FECHA VENCIMIENTO
Presidente	Don José Ignacio Sánchez Galán	Ejecutivo	26-03-2010	26-03-2015
Vicepresidente	Don Víctor de Urrutia Vallejo	Independiente	26-03-2010	26-03-2015
Consejero	Don Julio de Miguel Aynat	Independiente	26-03-2010	26-03-2015
Consejero	Don Sebastián Battaner Arias	Independiente	26-03-2010	26-03-2015
Consejero	Don Xabier de Irala Estévez	Dominical ¹	29-03-2007	29-03-2012
Consejero	Don Íñigo Víctor de Oriol Ibarra	Independiente	29-03-2007	29-03-2012
Consejera	Doña Inés Macho Stadler	Independiente ³	29-03-2007	29-03-2012
Consejero	Don Braulio Medel Cámara	Independiente	29-03-2007	29-03-2012
Consejero	Don José Luis Olivas Martínez	Dominical ²	17-04-2008	29-03-2012
Consejera	Doña Samantha Barber	Independiente	20-03-2009	26-03-2015
Consejera	Doña María Helena Antolín Raybaud	Independiente	26-03-2010	26-03-2015
Consejero	Don Santiago Martínez Lage	Independiente	26-03-2010	26-03-2015
Consejero-director general	Don José Luis San Pedro Guerenabarrena	Ejecutivo	24-04-2012	26-03-2014
Consejero	Don Ángel Jesús Acebes Paniagua	Otro consejero	24-04-2012	26-03-2014
Secretario no consejero: Don Julián Martínez-Simancas Sánchez				
Letrado asesor no consejero: Don Rafael Mateu de Ros Cerezo				

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

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

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

Comisión Ejecutiva Delegada

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

Por otra parte, esta Comisión centra sus actividades en la elevación de propuestas e informes al Consejo de Administración sobre todas aquellas decisiones estratégicas, inversiones y desinversiones que sean de relevancia para la Sociedad o para su Grupo, valorando su adecuación al Presupuesto y al Plan Estratégico, y realizando un análisis y seguimiento de los riesgos del negocio y tomando en consideración los aspectos medioambientales y sociales de los mismos. A estos efectos, la Comisión Ejecutiva

Delegada presta particular atención a los asuntos de singular importancia para el futuro de la Sociedad. A tal fin, participa en la definición, de forma clara y precisa, de las políticas y estrategias generales de IBERDROLA.

COMISIÓN EJECUTIVA DELEGADA

CARGO	CONSEJERO	CONDICIÓN
Presidente	Don José Ignacio Sánchez Galán	Ejecutivo
Vocal	Don Víctor de Urrutia Vallejo	Independiente
Vocal	Don José Luis San Pedro Guerenabarrena	Ejecutivo
Vocal	Don Xabier de Irala Estévez	Dominical
Vocal	Don José Luis Olivas Martínez	Dominical
Vocal	Doña Inés Macho Stadler	Independiente

Secretario no vocal: Don Julián Martínez-Simancas Sánchez



Sede Social de la Compañía (Bilbao, España).

“IBERDROLA TIENE UN MODELO DE GESTIÓN DES-CENTRALIZADO, CONSAGRADO EN EL APARTADO 19 DE LA POLÍTICA GENERAL DE GOBIERNO CORPORATIVO”

Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo

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

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y SUPERVISIÓN DEL RIESGO

CARGO	CONSEJERO	CONDICIÓN
Presidente	Don Julio de Miguel Aynat	Independiente
Vocal	Don Sebastián Battaner Arias	Independiente
Secretario	Don Ángel Jesús Acebes Paniagua	Otro consejero

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

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

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES

CARGO	CONSEJERO	CONDICIÓN
Presidente	Doña Inés Macho Stadler	Independiente
Vocal	Don Iñigo Víctor de Oriol Ibarra	Independiente
Vocal	Don Santiago Martínez Lage	Independiente
Secretario no vocal:	Don Rafael Mateu de Ros Cerezo	

Comisión de Responsabilidad Social Corporativa

Es un órgano interno informativo y consultivo creado por el Consejo de Administración, en materia de revisión y actualización del Sistema de gobierno corporativo y supervisión de la política de responsabilidad social corporativa, sostenibilidad y reputación, en los términos que establece su reglamento, disponible en www.iberdrola.com.

COMISIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

CARGO	CONSEJERO	CONDICIÓN
Presidente	Doña Samantha Barber	Independiente
Vocal	Don Braulio Medel Cámara	Independiente
Vocal	Doña María Helena Antolín Raybaud	Independiente
Secretario no vocal:	Don Manuel María Zorrilla Suárez	

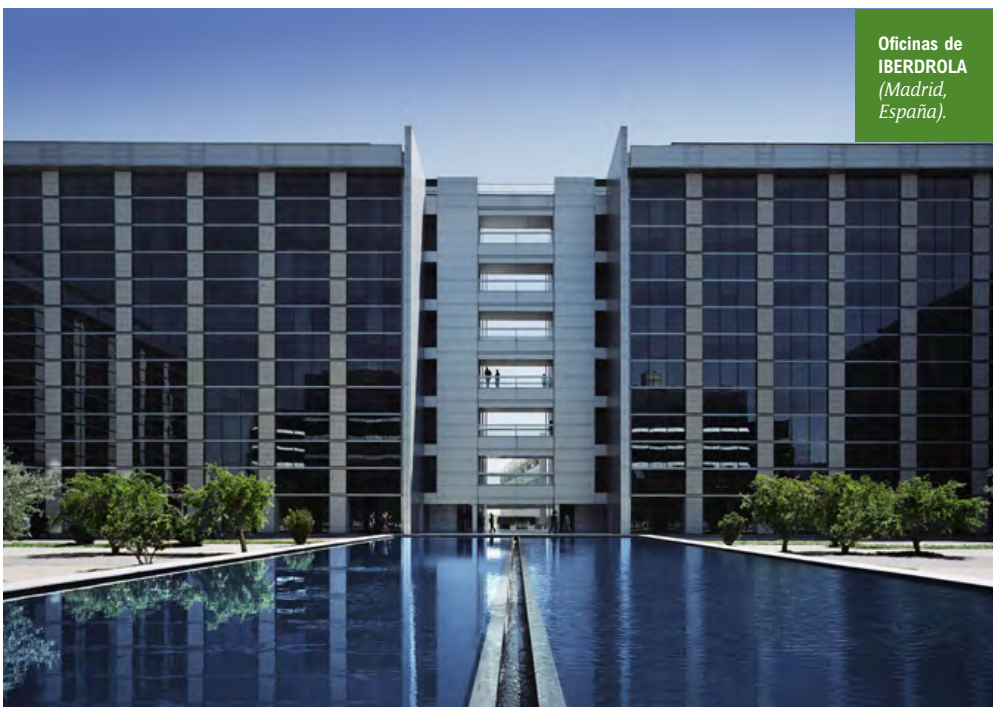
4.2 Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen

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

Debe destacarse en primer lugar que IBERDROLA tiene un modelo descentralizado de gestión consagrado en el apartado 19 de la *Política general de gobierno corporativo* (disponible en la página web corporativa www.iberdrola.com), el cual establece que "la estructura societaria y de gobierno del Grupo forma parte esencial del Sistema de gobierno corporativo de la Sociedad e implica la separación entre dos ámbitos de decisión y responsabilidad.

De un lado, el Consejo de Administración de la Sociedad, como sociedad matriz del Grupo, al que corresponde establecer las políticas, estrategias y directrices de gestión generales del Grupo, supervisar el desarrollo de dichas estrategias y directrices y decidir en asuntos con relevancia estratégica a nivel del Grupo y, de otro lado, el presidente del Consejo de Administración, el consejero-director general y el equipo directivo, a los que corresponde la organización y coordinación del Grupo y la difusión e implementación de las políticas y directrices de gestión a nivel del Grupo.

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



Oficinas de
IBERDROLA
(Madrid,
España).

El primer ejecutivo de cada una de las sociedades cabecera reporta al consejero-director general, quien, a su vez, informa al Consejo de Administración sobre la evolución de los distintos negocios.

En IBERDROLA coinciden en una misma persona las funciones de presidente del Consejo de Administración y de consejero delegado de la Sociedad, siendo esta circunstancia objeto de una valoración específica por parte de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y del Consejo de Administración al evaluar el desempeño de presidente y consejero delegado.

Tras los análisis realizados, la coincidencia de los cargos de presidente del Consejo y de primer ejecutivo de la Sociedad en la persona de don José Ignacio Sánchez Galán, sin ser una circunstancia inmutable, presenta indudables ventajas para la Sociedad, que han quedado ampliamente demostradas por el desarrollo del Grupo IBERDROLA y los logros alcanzados en los últimos años. Los Consejos de Administración son heterogéneos. No existe un modelo único de funcionamiento que haya demostrado un rendimiento superior y un mayor beneficio para los distintos grupos de interés de la Sociedad. De este modo, diferentes estructuras de liderazgo del Consejo de Administración, pueden ser igualmente válidas para distintas compañías. A este respecto, se considera que la coincidencia de cargos es beneficiosa porque proporciona a la Sociedad un liderazgo claro en el ámbito interno y externo, centralizando el control de la gestión del Grupo en una sola persona y estableciendo un amplio espacio de cooperación y coordinación entre el órgano de administración y la dirección de la Sociedad. Esta estructura, que resulta especialmente eficaz en la actual situación de crisis mundial, permite reaccionar con gran rapidez frente a situaciones de cambio y dotar a la organización de una mayor capacidad de respuesta, reduciendo los costes de información y coordinación al mismo tiempo que se incrementa la integración de las funciones de la Sociedad y su actuación conjunta.

No obstante, la Sociedad dispone de una serie de medidas para limitar los riesgos de la acumulación de poderes, cuya descripción está disponible en el apartado B.1.21 del *Informe anual de gobierno corporativo 2011*. Además de estas medidas, con fecha 24 de abril de 2012 el Consejo de Administración de IBERDROLA ha aprobado la designación de un consejero-director general.

Por otra parte, el apartado 17 de la *Política general de gobierno corporativo*, desarrollado por el artículo 21 del *Reglamento del Consejo de Administración*, consagra la figura del consejero independiente especialmente facultado (*Lead Independent Director*) con las siguientes competencias: (I) solicitar al presidente del Consejo de Administración la convocatoria del Consejo de Administración cuando lo estime conveniente, (II) solicitar la inclusión de asuntos en el orden del día de las reuniones del Consejo de Administración, (III) coordinar y hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros externos, para lo que podrá mantener reuniones informales con ellos, y (IV) dirigir la evaluación del presidente del Consejo de Administración.

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

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

De acuerdo con la tabla incluida en el apartado 4.1, el Consejo de Administración tiene catorce miembros, de los que dos son ejecutivos, dos son dominicales y diez son independientes. Dentro de esta última categoría tres son mujeres y una de ellas consejera especialmente facultada (*Lead Independent Director*).

IBERDROLA considera como consejero independiente a aquél que cumple con la definición del *Código unificado de gobierno corporativo*, del artículo 37.1. (c) de los *Estatutos Sociales* y del artículo 10.1 del *Reglamento del Consejo de Administración*.

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

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

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

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

Por su parte, en virtud del apartado 4 de la *Política general de gobierno corporativo*, el Consejo de Administración debe convocar la Junta General de Accionistas y publicar un complemento de convocatoria cuando lo soliciten accionistas que actúen con lealtad, buena fe y en el marco del interés social y reúnan los requisitos establecidos por la ley y el Sistema de gobierno corporativo. Asimismo, el Consejo de Administración debe convocar la Junta General de Accionistas cuando lo soliciten accionistas que, actuando de conformidad con lo establecido en el párrafo anterior, representen, al menos, el cinco por ciento del capital social, expresando en la solicitud los asuntos a tratar.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 de la *Política general de gobierno corporativo*, "el Sistema de gobierno corporativo desarrolla lo dispuesto en la legislación vigente en materia de información a los accionistas en lo relativo a los medios que la Sociedad debe poner a su disposición para que puedan ejercer su derecho de información con anterioridad y durante la celebración de la Junta General de Accionistas".

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

En este sentido, este mismo artículo prevé que "desde el mismo día de publicación de la convocatoria de la Junta General de Accionistas y hasta el séptimo día anterior, inclusive, al previsto para su celebración en primera convocatoria, los accionistas pueden solicitar por escrito las informaciones o aclaraciones que estimen precisas o formular por escrito las preguntas que estimen pertinentes acerca de los asuntos comprendidos en el orden del día de la convocatoria. Además, con la misma antelación y forma, los accionistas pueden solicitar datos o aclaraciones o formular preguntas por escrito acerca de la información accesible al público que se hubiera facilitado por la Sociedad a la Comisión Nacional del Mercado de Valores desde la celebración de la última Junta General de Accionistas".

En la Junta General de Accionistas celebrada en el año 2011, diversos accionistas mostraron su interés por diferentes aspectos relacionados con la marcha de la Compañía: se interesaron por el alcance de la Compañía en el País Vasco, por la entrada en el



Entrada al edificio de IBERDROLA (Madrid, España).

capital de Qatar Investment Authority y por los medios informáticos a disposición de los accionistas minoritarios para el ejercicio de los derechos. Algún accionista anunció su voto contrario a la autorización al Consejo de Administración para ampliar capital conforme dispone la Ley de Sociedades de Capital.

Por su parte, el representante de las sociedades accionistas pertenecientes al Grupo ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S.A., anunció su voto contrario a algunas de las modificaciones propuestas a los artículos de los Estatutos Sociales. En este sentido, el citado accionista interpuso una demanda de impugnación contra el acuerdo mayoritariamente adoptado por la Junta General de Accionistas. Dicha demanda ha sido íntegramente desestimada por el Juzgado de lo Mercantil nº2 de Bilbao confirmando en todos sus extremos la legalidad de todas las modificaciones estatutarias aprobadas. El recurso de apelación interpuesto por dicho accionista frente a la sentencia se encuentra pendiente de resolución por la Audiencia Provincial de Bizkaia.

Adicionalmente, la Compañía dispone de los siguientes canales de comunicación con los accionistas, al margen de la propia Junta General de Accionistas (artículo 9 de la *Política general de gobierno corporativo*):

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

Estos canales de comunicación, sus funciones, ámbito de actuación y forma de contacto se desarrollan en la *Política de información y relaciones con los accionistas y los mercados*.

Adicionalmente, se ha habilitado el sistema interactivo On Line Accionistas (OLA), disponible en www.iberdrola.com, que permite a los accionistas formular consultas, de modo confidencial o abiertas a los demás accionistas, dándoles la opción de dirigirlas a cualquiera de las comisiones del Consejo de Administración, así como comunicar a la Unidad de Cumplimiento Normativo conductas que puedan implicar un incumplimiento del Sistema de gobierno corporativo, a través del *Buzón ético del accionista*.

A su vez, los empleados de IBERDROLA disponen de diversas vías y herramientas para relacionarse y comunicarse con los órganos de gobierno de la Empresa. Destacan, entre ellas, las reuniones que el presidente de IBERDROLA mantiene con los empleados de todo el mundo, directamente o a través de internet, en la que todos tienen la posibilidad de hacerle llegar sus preguntas y/o sus sugerencias, que se responden en tiempo real. Junto a ello, los empleados también mantienen reuniones con sus superiores jerárquicos para abordar temas de toda índole relacionados con el Grupo IBERDROLA.

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

En línea con las recomendaciones del *Código unificado de buen gobierno* y las mejores prácticas de referencia a nivel internacional, IBERDROLA ha puesto en marcha y a disposición de sus empleados un canal de comunicación con la Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo que tiene por objeto informar, de forma confidencial, sobre posibles conductas irregulares, de potencial transcendencia, de naturaleza financiera y contable, así como un *Buzón ético del empleado* para comunicar conductas que puedan implicar un incumplimiento del *Código ético*.

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

Los apartados B.1.11 y B.1.12 –con sus correspondientes referencias en el apartado G– del *Informe anual de gobierno corporativo*, así como la *Memoria de las cuentas anuales* de la Sociedad y el *Informe anual sobre política de retribuciones de los consejeros*, detallan las retribuciones del Consejo de Administración y de la alta dirección en cada ejercicio.

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

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

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

Los artículos 13 y 16 del *Reglamento del Consejo de Administración* configuran como causa de incompatibilidad para el nombramiento como consejero y, en su caso, como causa determinante de la obligación del consejero de dimitir, tener, bajo cualquier forma, intereses opuestos a los de la Sociedad. Por su parte, los artículos 12 y 16 de

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

Con independencia de lo anterior, el artículo 37 del *Reglamento del Consejo de Administración* regula también las situaciones puntuales de conflicto de interés en las que pudieran encontrarse los consejeros y sus personas vinculadas. En virtud de lo dispuesto en dicho artículo, los consejeros deben comunicar los conflictos de interés en que, tanto ellos como sus personas vinculadas, estén incurso y abstenerse en la deliberación y votación del asunto correspondiente. El *Informe anual de gobierno corporativo 2011*, en su apartado C.5, recoge los conflictos de interés de los consejeros que se han producido durante el ejercicio 2011 y el apartado C.6 detalla los mecanismos establecidos para detectar y resolver los posibles conflictos de interés entre IBERDROLA y sus consejeros, directivos y accionistas significativos.

4.7 Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluida cualquier consideración sobre el sexo y otros indicadores de diversidad

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

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

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

idóneas y de reconocida solvencia, competencia y experiencia. A estos efectos, en el caso de consejeros persona jurídica, las personas físicas que les representen en el ejercicio de las funciones propias del cargo de consejero también estarán sujetas a los requisitos de honorabilidad, idoneidad, solvencia, competencia y experiencia señalados en dicho artículo y les serán exigibles igualmente, a título personal, los deberes del Consejero establecidos en el *Reglamento del Consejo de Administración*.

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

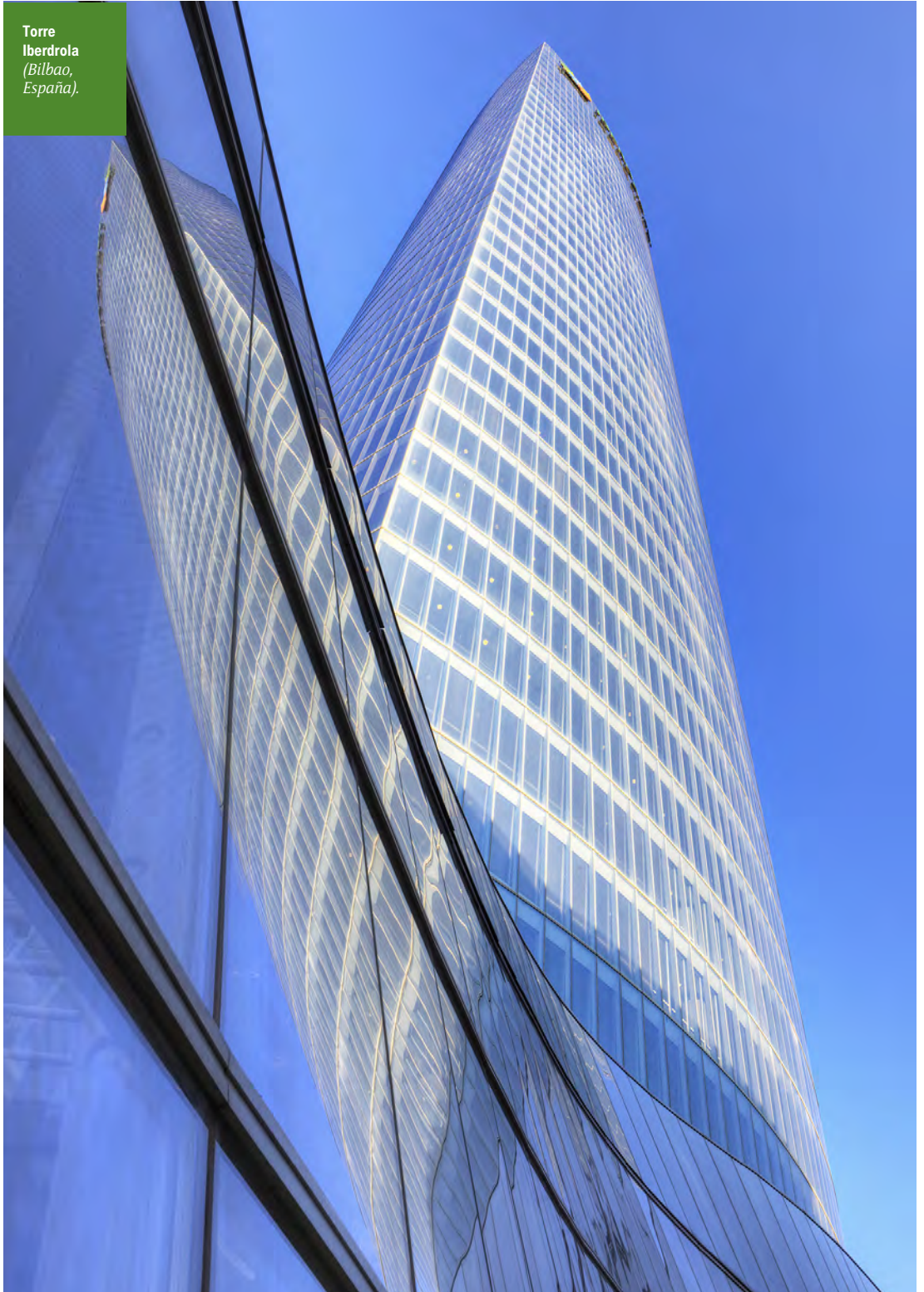
En particular, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, a solicitud del Consejo de Administración, seleccionará los posibles candidatos para ser, en su caso, nombrados consejeros de la Sociedad y presentará sus propuestas o informes al Consejo de Administración a través del presidente del Consejo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

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

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

Adicionalmente, y en cuanto a la información, actualización de conocimientos y evaluación del Consejo de Administración, el apartado 13 de la *Política general de gobierno corporativo* establece que IBERDROLA dispone de un programa de información y actualización de conocimientos de los consejeros que responde a la necesidad de profesionalización, diversificación y cualificación del Consejo de Administración (presentación en relación con los negocios, exposición de temas de trascendencia, página web y blog del Consejero, ...). Por otro lado, "el Consejo de Administración evalúa, con carácter anual, su funcionamiento y la calidad de sus trabajos, el desempeño de sus funciones por el presidente del Consejo de Administración y por el consejero-director general de la Sociedad, así como el funcionamiento de sus comisiones". A estos efectos, para la evaluación del ejercicio 2011, la Sociedad ha contado con PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, S.L., que ha elaborado los informes de evaluación de los que el Consejo de Administración ha tomado razón, haciendo suyas las conclusiones de la evaluación y las oportunidades de mejora identificadas por dicho consultor, las cuales figuran en el apartado B.1.19 del *Informe anual de gobierno corporativo 2011*.

Torre
Iberdrola
(Bilbao,
España).



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

Visión y Valores

IBERDROLA trabaja para 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.

Para reforzar el mensaje relativo a una cultura empresarial respetuosa con el entorno natural y social, IBERDROLA ha formulado su Visión y Valores, de aplicación a todo el Grupo, cuyos detalles pueden consultarse en www.iberdrola.com.

Visión de IBERDROLA: "Queremos ser la Compañía Energética Global preferida por nuestro compromiso con la creación de valor, la calidad de vida, la seguridad de las personas y del suministro, el cuidado del medio ambiente y la orientación al cliente".

Esta "visión" se sustenta en seis "valores": ética y responsabilidad corporativa, resultados económicos, respeto por el medio ambiente, sentido de pertenencia y confianza, seguridad y fiabilidad, y orientación al cliente, los cuales, lejos de constituir una mera declaración de principios, están integrados en la gestión cotidiana del Grupo IBERDROLA en todas sus áreas de actividad.

Código ético

El *Código ético* es el documento que, aplicando la visión y los valores del Grupo, sirve de guía para la actuación de sus profesionales en un entorno global, complejo y cambiante, dando respuesta a la creciente demanda de iniciativas y prácticas de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas y al comportamiento responsable de las sociedades transnacionales o multinacionales.

En particular, este código establece las bases del comportamiento de todos los profesionales del Grupo IBERDROLA y detalla las acciones correctoras que deben aplicarse en las situaciones que lo requieran, con el fin de proteger los intereses de todas las empresas del Grupo, independientemente del área geográfica en el que desempeñen su actividad. En el compromiso de la Compañía por impulsar el comportamiento responsable en sus empresas participadas, algunas de ellas disponen de códigos éticos o de conducta alineados con el *Código ético* del Grupo. Tal es el caso de las empresas del Grupo Neoenergía en Brasil y las de Electropaz y Elfeo en Bolivia.

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

Políticas de Responsabilidad social

El Consejo de Administración de IBERDROLA, de conformidad con lo previsto en el artículo 34.3.a) de los Estatutos Sociales, tiene la responsabilidad, entre otras, de formular la estrategia y las líneas de la política general de la Compañía y le corresponde aprobar la *Política general de responsabilidad social corporativa*, así como otras políticas en materia de relaciones laborales, medio ambiente, proveedores, innovación, calidad, gestión del conocimiento y contra el fraude. Todas estas políticas rigen la actuación del Grupo IBERDROLA y de sus administradores, directivos y empleados y pueden ser consultadas en www.iberdrola.com.

Relación con estándares internacionales

Estas declaraciones, que sirven para establecer los comportamientos de las personas en el Grupo, se basan en los principios establecidos en los estándares internacionales más relevantes, según queda recogido tanto en el primer punto de la *Política general de responsabilidad social corporativa* como en las "Normas generales de conducta profesional" del *Código ético*.

“ 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 ”

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

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

El Sistema de gobierno corporativo de IBERDROLA está constituido por los *Estatutos Sociales*, las políticas corporativas y las demás normas y procedimientos internos aplicables. Dicho sistema está sometido a un continuo proceso de evolución y mejora, en el que, se presta especial atención a las políticas corporativas: *Políticas de gobierno corporativo y cumplimiento normativo*, *Políticas de riesgo y Políticas de responsabilidad social*.

En diciembre de 2011 se actualizaron las referidas políticas, así como diversas normas y procedimientos internos, con objeto de adaptarlas a las mejores prácticas internacionales.

Cabe destacar que con fecha 19 de octubre de 2010 IBERDROLA constituyó la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa.

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

En virtud de lo previsto en el artículo 7.8 del *Reglamento del Consejo de Administración*, este órgano debe evaluar anualmente, (I) su funcionamiento y la calidad de sus trabajos, (II) el desempeño de sus funciones por el presidente del Consejo de Administración y por el consejero-director general de la Sociedad, partiendo del informe que le eleve la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y (III) el funcionamiento de sus comisiones, partiendo del informe que éstas le eleven, utilizando para ello los medios, externos e internos, que considere oportuno.

El proceso de evaluación se estructura en dos fases: (I) una primera fase consistente en la obtención de información de los consejeros y (II) una segunda fase de análisis de dicha información y formulación de conclusiones con el objeto de identificar áreas potenciales de mejora e implementar medidas específicas que contribuyan a seguir mejorando el Sistema de gobierno corporativo de IBERDROLA (integrado por los *Estatutos Sociales*, las políticas corporativas, las normas internas de gobierno corporativo y otros códigos y procedimientos internos aprobados por los órganos competentes de la Sociedad).

Una vez cumplidos todos los trámites, el Consejo de Administración culminó este proceso de evaluación referido al ejercicio 2011, previa presentación de los informes referidos anteriormente, mediante la adopción del correspondiente acuerdo, en su reunión de 24 de enero de 2012.

Compromisos con iniciativas externas

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

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

El enfoque preventivo se materializa, además, en la consideración del riesgo ambiental en el sistema de gestión integral de riesgos y en los instrumentos de prevención y mitigación reflejados en el mismo.

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



Central de ciclo combinado (Arcos, España).

Visita a
un parque
eólico
(Escocia,
Reino Unido).



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

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

- IBERDROLA está adherida al Pacto Mundial desde el año 2002. También se han adherido *Companhia de Electricidade do Estado da Bahia* ("Coelba"), *Companhia Energetica do Rio Grande do Norte* ("Cosern"), *Companhia Energetica do Pernambuco* ("Celpe"), *Itapebi Geração de Energia, S.A.* ("Itapebi"), y *Termopernambuco, S.A.* en Brasil; y Electropaz y Elfeo en Bolivia.
- IBERDROLA se ha adherido a otras iniciativas del Pacto Mundial en relación con los derechos humanos (DDHH): La Declaración de Políticas de IBERDROLA vinculadas a los DDHH; y la Declaración del Presidente de IBERDROLA reconociendo la importancia del respeto de los DDHH en la actividad empresarial.
- También ha mantenido un compromiso con los Objetivos del Milenio a través de su participación en el Foro de Reputación Corporativa (www.reputacioncorporativa.org). Coelba, Cosern y Celpe, en Brasil, se han adherido asimismo a esta iniciativa.
- IBERDROLA está adherida a la Red de Acción contra el Cambio Climático, auspiciada por *Global Roundtable on Climate Change*; a la iniciativa 3C, que promueve una respuesta urgente de la comunidad global para mitigar el cambio climático; y a la iniciativa *Caring for Climate*, plataforma impulsada por el Pacto Mundial de Naciones Unidas para plantear soluciones frente al cambio climático.
- IBERDROLA ha firmado el *Comunicado del reto de los 2°C*: este comunicado (el quinto en su tipo) es emitido a los gobiernos por parte de líderes de más de 200 compañías alrededor del mundo de cara a la Cumbre de Durban.
- Participa en la iniciativa de *The Prince of Wales's Corporate Leaders Group on Climate Change* (CLG) gestionada y desarrollada por el *Programa de liderazgo sostenible* de la Universidad de Cambridge (CPSL por sus siglas en inglés).
- En Reino Unido, *ScottishPower Limited* (en adelante "ScottishPower") es miembro, entre otras, de las siguientes organizaciones: *Business in the Community*, *Corporate Responsibility Group*, *London Benchmarking Group*, *Fuel Poverty Advisory Group* y *UK Business Council Sustainable Development*.

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

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

4.13 Principales asociaciones a las que pertenece

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

PRINCIPALES ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENEZCA

INTERNACIONALES	
<i>European Federation of Energy Traders (EFET)</i>	<i>Global Wind Energy Agency (GWEA)</i>
<i>Electric Power Research Institute (EPRI)</i>	<i>European Wind Energy Association (EWEA)</i>
<i>World Nuclear Association</i>	
ESPAÑA	
Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE)	Círculo de Empresarios
Asociación Española de la Industria Eléctrica (Unesa)	Consejo Superior de Cámaras
Asociación Empresarial Eólica (AEE)	Club Español de la Energía
Asociación Española del Gas (Sedigas)	Red Española del Pacto Mundial
Foro de la Industria Nuclear Española	Asociación para el Progreso de la Dirección
REINO UNIDO	
<i>Energy UK (anteriormente Energy Retail Association)</i>	<i>United Kingdom Business Council for Sustainable Development (Ukbcsd)</i>
<i>Energy Networks Association (ENA)</i>	<i>United Kingdom Business Council for Sustainable Energy (Ukbcse)</i>
<i>Association of Electricity Producers (AEP)</i>	<i>Fuel Poverty Advisory Group</i>
<i>RenewableUK</i>	
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA	
<i>Business Council of New York State</i>	<i>Northeast Gas Asociación</i>
<i>Maine State Chamber of Commerce</i>	<i>Greater Binghamton Chamber of Commerce</i>
<i>Rochester Business Alliance</i>	<i>Edison Electric Instituto</i>
<i>Maine & Company</i>	<i>American Wind Energy Association (AWEA)</i>
MÉXICO	
Asociación Mexicana de Energía	Cámara Española de Comercio A.C.
Club de Industriales, A.C.	Consejo Empresarial Mexicano de Comercio Exterior, Inversión y Tecnología A.C.
Asociación Mexicana de Energía y Desarrollo Sustentable <i>(World Energy Council)</i>	
BRASIL	
<i>Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje)</i>	<i>Instituto Akatu pelo Consumo Consciente</i>
<i>Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH)</i>	<i>Instituto Ethos de Responsabilidade Social</i>
<i>Associação Brasileira dos Contadores das Empresas do Setor de Energia Elétrica (Abraconee)</i>	<i>Câmara Americana de Comércio para o Brasil (Amcham)</i>
<i>Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee)</i>	<i>Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança e do Adolescente</i>
<i>Associação Brasileira de Conscientização para os Perigos da Eletricidade (Abracope)</i>	
BOLIVIA	
Cámara Boliviana de Electricidad	Cámara de Industrias de Oruro
Cámara Oficial Española de Comercio e Industria en Bolivia	Cámara de Comercio de Oruro
Cámara Americana de Comercio (Amcham)	

Compromiso con los grupos de interés

4.14 Relación de grupos de interés vinculados con la organización

En el enfoque estratégico de IBERDROLA se considera relevante la relación de la Compañía con aquellos colectivos afectados por sus actividades (grupos de interés), en la doble vertiente que esta relación implica: desde el punto de vista de la responsabilidad social, dando respuesta a sus expectativas y necesidades y desde el punto de vista reputacional, gestionando la percepción que estos grupos tienen de la Compañía. Estos colectivos son numerosos en un grupo empresarial como el de IBERDROLA. A efectos prácticos, para poder informar sobre ellos de una forma sintética, se han analizado desde el punto de vista de su relevancia para las actividades de la Compañía y se han agrupado bajo ocho categorías:

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

Los negocios que componen la Compañía pueden definir grupos de interés específicos en función de sus características y necesidades.



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

La identificación y selección de los grupos de interés del Grupo IBERDROLA se lleva a cabo mediante procesos de reflexión interna en el seno de la Compañía, estableciéndose relaciones con dichos colectivos para satisfacer tanto sus expectativas como las necesidades de la Empresa.

Así, en primer lugar, el equipo directivo del Grupo definió la visión y valores de la Compañía y los colectivos estratégicos ya mencionados en el apartado 4.14 y a lo largo del tiempo, en función de sus necesidades, los diferentes Comités de Reputación y RSC revisan la importancia y relevancia de sus grupos de interés específicos, en base a las características de sus propias actividades y al impacto que, el cumplimiento o no de las expectativas de los grupos de interés, puedan tener en los resultados del negocio. La visión y valores de la Compañía y los diferentes comités creados para gestionar la reputación y la responsabilidad social en el Grupo pueden consultarse en www.iberdrola.com.

IBERDROLA ha establecido canales de comunicación con los grupos de interés y designado responsables de los mismos, con el fin de identificar los asuntos más relevantes para dichos grupos, así como proporcionar una respuesta a sus intereses. Como consecuencia se adquiere el compromiso de analizar en detalle las propuestas planteadas, considerar su viabilidad y oportunidad, y dar una respuesta equilibrada y razonable a las mismas. Desde hace varios años este proceso ha sido llevado a cabo mediante la implantación de la norma *AA1000 Assurance Standard*.

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

La relación de IBERDROLA con sus grupos de interés, ha evolucionado de forma importante en estos años, siguiendo recomendaciones y buenas prácticas que se han desarrollado a medida que ha evolucionado el concepto de la responsabilidad social de las empresas (RSE).

Internamente, IBERDROLA dispone de una gestión sistemática de las diversas dimensiones de la sostenibilidad que se resume en:

- Procesos de planificación estratégica anuales que incorporan las dimensiones económica, ambiental y social, y que guían las actuaciones de la Compañía.
- Plan de responsabilidad social y de reputación, que fija las pautas para las actuaciones de IBERDROLA con sus grupos de interés.
- Sistema de gestión ambiental del Grupo descrito con detalle en la "Dimensión ambiental" de este informe.
- Comisión de Responsabilidad Social Corporativa en el Consejo de Administración de la Compañía, con la composición y responsabilidades descritas en el apartado 4.1 del presente informe.
- Comité de Reputación, órgano interno presidido por el Director de Recursos Corporativos, para la coordinación y seguimiento de los aspectos reputacionales y de responsabilidad corporativa de IBERDROLA; comités específicos con competencia también sobre ambas materias en el Negocio de renovables, en Ingeniería y Construcción y en ScottishPower (*CSR Steering Committee*); proyecto de implantación de este tipo de organismos en otras áreas de actividad del Grupo.

En estos últimos años IBERDROLA ha ido mejorando la gestión de su relación con sus grupos de interés, así como las vías de diálogo con los mismos, que se resumen en el siguiente cuadro:

GRUPO DE INTERÉS

GRUPO DE INTERÉS	VÍAS DE DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN RELEVANTES	OTRAS VÍAS DE DIÁLOGO
Equipo Humano	Subcomisiones mixtas o comités con los trabajadores, encuestas a empleados, buzones del empleado	Encuentros con el presidente, reuniones específicas, revistas internas, intranet
Accionistas y comunidad financiera	Contacto personal con inversores de renta fija y variable y oficina del accionista	Boletines periódicos; web corporativa, teléfono y correo electrónico específicos; microsite informativa y canal específico para accionistas en la web (OLA); Club del accionista
Organismos reguladores	Consultas, trámites y reuniones con los diferentes organismos comunitarios, nacionales, regionales y locales	Relación a través de organismos sectoriales y contactos directos
Clientes	Vías de relación con asociaciones de consumidores, canal de quejas y reclamaciones, encuestas diversas	Relación con oficinas de información al consumidor y con asociaciones profesionales o empresariales, puntos de atención, oficina virtual, correo electrónico y teléfono específicos
Proveedores	Portal del proveedor en la web corporativa, Centro de Atención al Suministrador y encuestas de satisfacción	Procesos de registro y clasificación de proveedores, jornadas con entidades empresariales, encuentros con proveedores, buzón de correo
Medios de Comunicación	Notas de prensa, reuniones individuales y en grupo, buzón de consultas en web, canales de comunicación en redes sociales	Canal multimedia en la página web corporativa
Sociedad	Relaciones directas con administraciones, participación en confederaciones empresariales y cámaras de comercio, relaciones con gran número de organizaciones sociales	Proyectos con organizaciones sociales, participación en foros y jornadas, diversos contactos y colaboraciones
Medio Ambiente	Foros ambientales en España y Reino Unido, buzón específico en la web corporativa, web de cambio climático ⁷ , redes sociales con información ambiental, cuestionario a suministradores	Procesos de evaluación del impacto ambiental, consultas Comisión Europea y otras consultas públicas, proyectos de colaboración, diversos encuentros y contactos

⁷ www.contraelcambioclimatico.com/es

Todos estos canales tienen sus características específicas en cuanto a formato, intensidad de la relación y frecuencia de utilización, desde las vías continuamente disponibles como buzones y portales, hasta las de ámbito anual o plurianual como las encuestas, pasando por otras vías de carácter no periódico que, en su conjunto, configuran una relación que la Compañía valora como cercana a los grupos de interés. Con carácter anual, se prepara un resumen de los resultados obtenidos a través de estos canales para cada grupo de interés, lo que se tiene en cuenta globalmente también para la preparación del informe de sostenibilidad.



Tal como se ha comentado en el apartado 4.15, ejercicio a ejercicio se han ido produciendo avances en elementos clave de la relación con estos colectivos, con el objetivo de consolidar el modelo aplicado dentro de los parámetros de la norma AA1000, para que, de una forma generalizada, las vías de diálogo de la Compañía con dichos grupos se desarrollen bajo los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta que dicha norma establece.

Durante el año 2011 se ha producido una revisión del programa vigente de cumplimiento de la norma AA1000, en la que se han incorporado a los tradicionales grupos de interés de la Compañía, las instalaciones de generación eléctrica y los Negocios de renovables y de Ingeniería y Construcción.

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

A través de los canales disponibles descritos en el apartado anterior, y con la colaboración de una firma externa, se han ido elaborando a lo largo del tiempo, y también en el ejercicio 2011, diferentes *Estudios de materialidad*, analizando diversas fuentes externas que pueden recoger de una forma razonable los asuntos de mayor relevancia en la actividad de la Empresa para los diferentes grupos de interés.

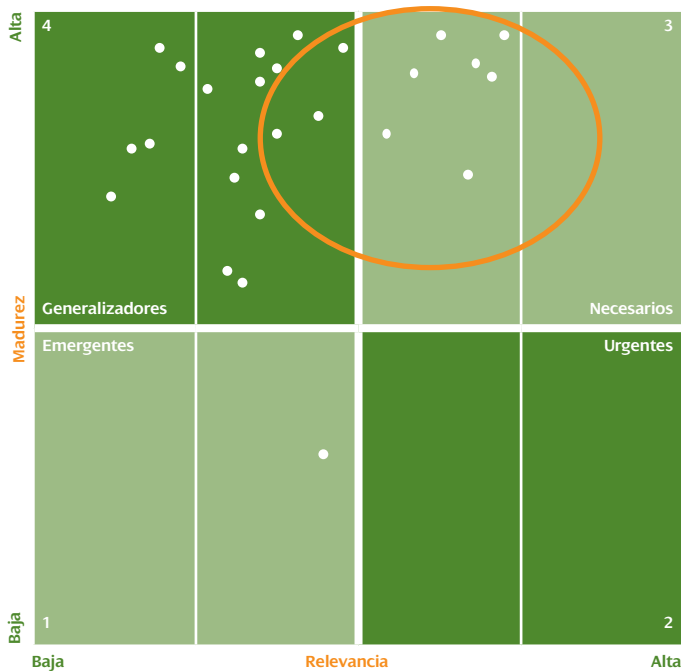
El *Estudio de materialidad*, analiza diferentes fuentes de carácter sectorial y social mediante una metodología orientada al cumplimiento de los requisitos del estándar AA1000, con la finalidad de evaluar, por su relevancia y madurez, los aspectos claves para el sector y para la Compañía.

Para la valoración de la madurez han sido analizados los informes de responsabilidad social y las páginas web de siete compañías, seleccionadas por su interés en materia de responsabilidad corporativa y por tratarse de compañías que pertenecen al mismo sector que IBERDROLA.

Para la valoración de la relevancia, se ha analizado la información disponible de cinco organizaciones sectoriales y cinco sociales que se han considerado relevantes, tanto por su notoriedad como por su capacidad de influencia. Adicionalmente, con objeto de conocer la atención prestada por los públicos externos, se ha analizado la atención que las distintas cuestiones de responsabilidad corporativa reciben en la prensa escrita.

El resultado de estos análisis queda reflejado en el cuadro siguiente, en el que se identifican los aspectos objeto de un cierto interés por los grupos de interés y, de entre ellos, los considerados como más relevantes. Normalmente, estos asuntos más relevantes suelen estar enmarcados en la zona señalada con un círculo naranja, aunque pueden existir otros asuntos fuera de dicha zona que IBERDROLA identifica igualmente como relevantes, por las especiales características que puedan concurrir en los mismos.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD 2011 DEL GRUPO IBERDROLA



Asuntos materiales más relevantes

- Relaciones con gobiernos/Política pública/Lobby
- Gobierno corporativo
- Gestión de relación con clientes
- Oportunidades de negocio
- Ecoeficiencia operacional/Desempeño ambiental
- Biodiversidad
- Estrategia en cambio climático
- Generación de electricidad
- Desarrollo de energías renovables
- Transmisión y distribución
- Prácticas laborales
- Salud y seguridad
- Seguridad física de las instalaciones

Otros asuntos materiales

- Planificación estratégica de RSC
- Gestión de riesgos
- Gestión del riesgo de los precios
- Códigos de conducta/Corrupción y soborno
- Sistemas de gestión ambiental/Política ambiental
- Educación ambiental y sensibilización
- Derechos humanos
- Desarrollo del capital humano
- Atracción y retención del talento
- Acción social/Ciudadanía corporativa
- Impactos y beneficios para la sociedad/Compromisos
- Relación con los grupos de interés
- Riesgos relacionados con el aprovisionamiento de agua/I+D+i

En consecuencia, se han identificado en este ejercicio como especialmente significativos para el Grupo IBERDROLA los siguientes aspectos:

Gobierno corporativo

Es un tema relevante para los grupos de interés, al que IBERDROLA presta especial atención. La Compañía informa sobre la composición de sus órganos de gobierno y su funcionamiento en los apartados 4.1 a 4.10 del presente informe y el indicador LA13 informa sobre la composición del Consejo de Administración. En www.iberdrola.com se encuentra disponible una información detallada del Sistema de gobierno corporativo de la Sociedad, con los informes anuales correspondientes.

Relaciones con los gobiernos y actividades de influencia en las políticas públicas

Las conclusiones del estudio realizado ponen de manifiesto el papel de Unesa (Asociación Española de la Industria Eléctrica) y de Eurelectric (*Electricity for Europe*) como entes responsables de la gestión, fomento y defensa de los intereses de las

empresas eléctricas. Las organizaciones sociales inciden en la necesidad del diálogo constructivo y transparente de las compañías del sector con los gobiernos locales y nacionales. Se identifica también la necesidad de un marco regulatorio estable y de un claro compromiso de colaboración por parte de los gobiernos. La Compañía da respuesta a este asunto presentando su posicionamiento y acciones en el *“Enfoque de gestión del capítulo Sociedad”* del presente informe, así como en los indicadores SO5, SO6, SO7 y SO8 del mismo.

Oportunidades de negocio

En este aspecto destaca el apoyo que están recibiendo, tanto desde las empresas como de los prescriptores sociales, los productos que favorecen la eficiencia y el ahorro energético, así como los libres de CO₂ certificados o el desarrollo de vehículos eléctricos. El compromiso de IBERDROLA con la innovación y el desarrollo, como base para la creación de nuevas oportunidades de negocio, se refleja en los indicadores EU7, EU8 y EN6.

Estrategia en cambio climático

El estudio muestra que todas las compañías analizadas han puesto en marcha iniciativas de lucha contra el cambio climático y que la mayoría realiza acciones de eficiencia energética y calcula e intenta reducir su huella de carbono. Destaca también la creciente importancia que tanto empresas como grupos de interés conceden a los proyectos de captura y almacenamiento de CO₂. IBERDROLA explica su estrategia de cambio climático y las acciones llevadas a cabo en la materia en los apartados 1.2 y 4.12, así como en los indicadores EC2, EN5, EN16 y EN17. Específicamente, el comercio de emisiones se detalla en el indicador EU5, los proyectos de captura y almacenamiento de carbono en los indicadores EU6 y EU8 y la huella de carbono en el EN18.

Desarrollo de energías renovables

Este aspecto está cobrando cada vez más relevancia entre las empresas, los prescriptores sectoriales y los medios de comunicación, y todos ellos se hacen eco de la necesidad de invertir en nuevas fuentes de generación de energía. Además, hay una tendencia cada vez mayor en las políticas del Gobierno a dar un mayor peso a las energías renovables, como demuestra el *Plan de Acción Nacional de Energías Renovables 2011-2020* aprobado recientemente. La posición de IBERDROLA al respecto se recoge en el capítulo 1 de este informe y los resultados conseguidos se reflejan en el “Balance de Sostenibilidad” y en el capítulo 2. En el indicador EN5 se informa del CO₂ evitado gracias a la generación de energías renovables.

Desempeño ambiental y ecoeficiencia

Los grupos de interés consideran como relevantes los objetivos de reducción y desempeño en los distintos aspectos ambientales como emisiones, consumo de agua, generación de residuos, etc., prestando especial atención a la eficiencia en la gestión de los recursos y a la verificación externa de los datos de emisiones. La Compañía da respuesta a estos asuntos en diferentes indicadores del capítulo “Dimensión ambiental”, especialmente en los indicadores EN1 a EN10, EN18, EN22, EN23 y EN28.

Biodiversidad

El estudio destaca este tema como de especial relevancia y de elevada madurez. IBERDROLA da respuesta en los indicadores EN11 a EN15 y EU13 del presente informe, así como en el *Informe de biodiversidad* disponible en www.iberdrola.com.

Generación de electricidad

El uso de la energía nuclear y del gas natural constituyen también un asunto relevante. IBERDROLA describe sus objetivos y resultados en el capítulo 1, trata la eficiencia

energética en los indicadores EU1, EU2 y EU7, la eficiencia térmica en el indicador EU11, y aborda la energía nuclear en el indicador EU6 y en el apartado “Gestión e indicadores nucleares” de la página web de la Compañía.

Seguridad física de las instalaciones

Este aspecto adquiere relevancia como consecuencia del suceso en la central nuclear de Fukushima (Japón) ocurrido en marzo de 2011. IBERDROLA presta atención a este asunto tanto mediante la información indicada en el párrafo anterior como en el indicador EU21, y en el *“Enfoque de gestión de la dimensión ambiental”*.

Transporte y distribución

Es necesario que las compañías trabajen para asegurar la fiabilidad de las redes de suministro y para promover el desarrollo de las redes inteligentes, con el objetivo de mejorar la eficiencia energética y la calidad del suministro. IBERDROLA incluye información acerca de la eficiencia energética en el indicador EN5, la fiabilidad de los sistemas de suministro en los indicadores EU6, EU28 y EU29, el desarrollo de las redes inteligentes en EU8 y EN6, y el seguimiento de campos eléctricos, magnéticos y ruidos en el PR1.

Gestión de la relación con clientes

El estudio señala como relevante la gestión de la satisfacción de los clientes de la Compañía, a través de evaluaciones periódicas y de la atención de quejas y sugerencias. Otros asuntos de interés relacionados son las mejoras en los sistemas de facturación, como por ejemplo la factura electrónica, y los programas para mejorar el acceso a la electricidad de colectivos vulnerables. IBERDROLA aborda estos asuntos en los indicadores PR5, EU23 y EU24 del presente informe.

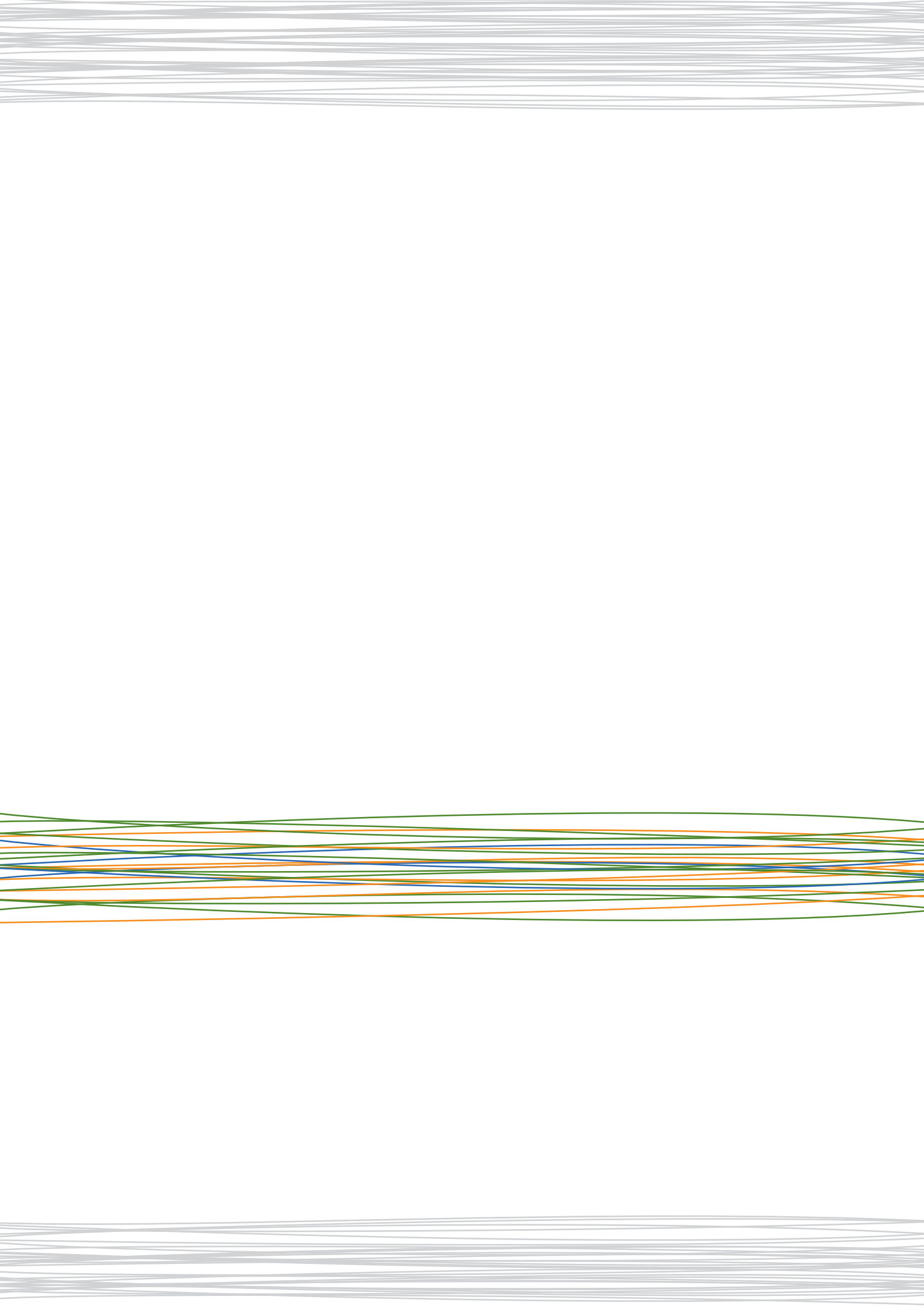
Prácticas laborales

Todas las compañías analizadas tratan exhaustivamente este tema, dada la importancia concedida al mismo por los grupos de interés. La Compañía facilita información detallada acerca de la igualdad de oportunidades y no discriminación, la formación, la seguridad y salud en el trabajo, la libertad de asociación y otros asuntos relevantes en materia de relaciones laborales en el *“Enfoque de gestión de prácticas laborales”*, así como en los indicadores LA1 a LA5, LA10 a LA15, HR5, EC3, EU14, EU15 y EU17.

Salud y seguridad laboral

Temas tales como la accidentalidad, el absentismo, la formación, las certificaciones, etc., son claves en el desempeño de una organización. IBERDROLA da respuesta a estos asuntos en los indicadores LA6 a LA9, EU16 y EU18.

Como resumen, IBERDROLA considera que el presente informe de sostenibilidad da una respuesta adecuada a los asuntos considerados como relevantes para sus grupos de interés, desea que tanto su información pública anual como la contenida en su página web aporten una visión completa del comportamiento y los resultados de la Compañía en los temas de mayor interés y se muestra comprometida en la mejora continua de la calidad y transparencia de dicha información.





02

DIMENSIÓN
ECONÓMICA



B. DIMENSIÓN ECONÓMICA

1. ENFOQUE DE GESTIÓN

IBERDROLA ha experimentado en la última década un fuerte proceso de internacionalización y crecimiento que le ha convertido en el primer grupo energético nacional, una de las principales compañías eléctricas del mundo y el líder global del sector eólico. Esta posición se ha alcanzado gracias a un proyecto industrial a largo plazo, sólido, rentable y creador de valor, que se apoya en una estrategia general de crecimiento sostenible.

a) Políticas

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

A fin de implantar esta cultura, el Consejo de Administración de IBERDROLA ha aprobado una serie de políticas corporativas para guiar las actuaciones de todos sus profesionales. Estas políticas están divididas en tres grandes bloques: gobierno corporativo y cumplimiento normativo, riesgos y responsabilidad social, y establecen las reglas de comportamiento y las pautas de actuación en diferentes aspectos de la vida empresarial y en todas las áreas geográficas en las que opera el Grupo.

b) Objetivos y desempeño

El reto actual de IBERDROLA es desempeñar un papel protagonista en el nuevo escenario energético internacional, caracterizado por la necesidad de garantizar un abastecimiento seguro, competitivo y sostenible, en el que las tecnologías limpias sean decisivas para luchar contra el cambio climático y reducir la dependencia de los combustibles fósiles.

Los retos y objetivos que IBERDROLA afronta para tratar de satisfacer las expectativas de la sociedad se reflejan en los sucesivos planes estratégicos de la Compañía, que se van materializando en los resultados conseguidos año a año. Los resultados económicos de IBERDROLA en el ejercicio se resumen en la información financiera anual de 2011, disponible en www.iberdrola.com.

Junto a estos resultados, la sociedad demanda que las empresas expliquen la forma en la que se consiguen estos resultados y su valoración en términos de sostenibilidad, es decir, tener una visión lo más completa posible de las consecuencias económicas, ambientales y sociales de la actividad empresarial. En el caso de IBERDROLA, esta visión integrada puede obtenerse, tanto consultando la ya mencionada información financiera, como este *Informe de sostenibilidad 2011*.

En www.iberdrola.com pueden encontrarse los diferentes informes específicos que componen los informes trimestrales de resultados y las políticas corporativas mencionadas anteriormente.

c) Otra información relevante

En los indicadores EU6 a EU9 se detallan aspectos del enfoque de gestión específicos para una empresa eléctrica y relevantes para la comunidad, como son: la disponibilidad y fiabilidad de la electricidad a corto y largo plazo; los programas de gestión de la demanda, cuyo objetivo principal es avanzar en la eficiencia energética; las actividades de I+D+i, que constituyen el motor para la innovación en el suministro eléctrico y un importante esfuerzo tractor en el conjunto de proveedores de la Compañía; y finalmente, las

provisiones realizadas para el desmantelamiento de las centrales nucleares.

En los indicadores EC1 a EC9 se resumen los principales datos e impactos económicos, directos e indirectos, que las actividades de la Compañía producen en su entorno y entre sus empleados, incluyendo también información sobre proveedores y contratación de directivos en el ámbito local. Asimismo, en los indicadores específicos sectoriales EU10 a EU12 se presentan datos sobre la disponibilidad, fiabilidad y eficiencia del sistema eléctrico de IBERDROLA.

Aspecto específico del sector eléctrico: disponibilidad y fiabilidad

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

La seguridad de suministro constituye uno de los tres pilares de la política energética, junto con el respeto al medio ambiente y la mejora de la competitividad.

En España la función de planificación de la generación recae en la Administración y tiene carácter indicativo, ya que los agentes toman las decisiones de inversión en un entorno liberalizado. No obstante, IBERDROLA ha demostrado su compromiso con la seguridad de suministro dando respuesta a la planificación con inversiones muy significativas en ciclos combinados y energía eólica. Ambas tecnologías inciden en la seguridad de suministro desde dos puntos de vista distintos:

- Dependencia energética: la producción eólica es un recurso autóctono que evita la importación de energías primarias.
- Fiabilidad del suministro eléctrico: los ciclos combinados garantizan el suministro eléctrico en aquellos periodos en los que la producción eólica no es suficiente.

Tradicionalmente, la planificación se ha centrado en garantizar generación suficiente para satisfacer las puntas de demanda, con un determinado margen de reserva. Sin embargo, en un sistema eléctrico con alta cuota de penetración de energías intermitentes, surge una necesidad adicional, la de generadores que respondan rápidamente a las variaciones de dichas energías intermitentes, variaciones a las que se suman las propias de la curva de carga. IBERDROLA cuenta con un parque generador muy flexible, capaz de responder a esta nueva demanda del sistema, destacando la hidráulica y los ciclos combinados.

Por otra parte, IBERDROLA está acometiendo importantes inversiones para incrementar su potencia de bombeo. Dichas inversiones contribuyen doblemente a la fiabilidad del suministro:

- Permiten gestionar la curva de carga, un aspecto cada vez más relevante con la aparición de excedentes de generación en horas de bajo consumo eléctrico y muy alta eolicidad.
- El bombeo es un recurso con muy alta disponibilidad en los periodos de máxima demanda.

El análisis de la fiabilidad del suministro eléctrico en el corto plazo es una función que recae en el operador del sistema, que se enfrenta al reto de maximizar la producción renovable sin comprometer la seguridad del suministro eléctrico. En este sentido, IBERDROLA ha contribuido de forma significativa, al ser pionera en la creación de un centro de control de energías renovables, que permite monitorizar y gestionar su producción.

El Negocio de redes contribuye igualmente a garantizar la fiabilidad, realizando estudios que permiten identificar las inversiones a corto y largo plazo necesarias para



garantizar la mejora de la calidad de suministro, elemento esencial del servicio eléctrico. El Reino Unido debe experimentar una fuerte renovación de su parque generador en los próximos 10-15 años. El Gobierno, consciente del riesgo de falta de suministro si no se llega a tiempo con dicha sustitución, ya ha dado a conocer las claves del mix energético futuro. IBERDROLA está presente en las tecnologías más relevantes de dicho mix:

- Energía eólica, tanto terrestre como marina.
- Adquisición de un emplazamiento para comenzar el proyecto de una nueva planta nuclear.

ScottishPower gestiona un sistema para la generación de electricidad de forma segura y eficiente, asegurando el cumplimiento de la legislación y buscando la satisfacción de las expectativas de los reguladores. En el ámbito de las redes eléctricas, se colabora con los diferentes reguladores para asegurar la suficiente capacidad de las redes de transporte y distribución, a través de encuestas anuales sobre capacidad y demanda eléctrica.

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

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

Parque
eólico de
Valdeporres
(Burgos,
España).



no tienen competencias en la planificación energética, colaborando con los organismos oficiales en los aspectos operativos que los mismos requieren.

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

Un elemento clave para gestionar la disponibilidad del servicio eléctrico es la disponibilidad de los combustibles necesarios. La Dirección de Gestión de la Energía Global, del Negocio liberalizado del Grupo IBERDROLA, gestiona las operaciones de compraventa de productos energéticos en los diferentes mercados y sus riesgos asociados, entre ellos el de coste de combustible.

El riesgo de coste de combustibles se gestiona usando contratos financieros que fijan el precio del combustible en un momento determinado. Se usan, principalmente, para fijar el coste del carbón y el coste del gas asociado a los contratos de largo plazo. También es necesario usar derivados para cubrir el coste en euros del combustible ya que, en todos los casos, las compras físicas se realizan en dólares estadounidenses. El reflejo en la cuenta de pérdidas y ganancias de estas operaciones se realiza siguiendo la contabilidad de coberturas, con la documentación que exigen los estándares internacionales.

“ EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN DE LA DEMANDA, EL PRINCIPAL OBJETIVO DE IBERDROLA ES IMPULSAR LA EFICIENCIA ENERGÉTICA Y EL USO INTELIGENTE DE LAS REDES ELÉCTRICAS ACTIVAS ”

Aspecto específico del sector eléctrico: gestión de la demanda

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

En el ámbito de la gestión de la demanda, el principal objetivo de IBERDROLA es impulsar la eficiencia energética y el uso inteligente de las redes eléctricas activas, contribuyendo a un uso más eficiente de la energía por parte de los consumidores, informándoles, formándoles y proporcionándoles soluciones que les ayuden a mejorar su eficiencia energética y a reducir el impacto ambiental de sus hábitos y consumo energéticos.

La estrategia del Grupo pasa por impulsar la ecoeficiencia, con el objetivo de promover un consumo responsable de la energía y fomentar la utilización de fuentes de generación renovables que, a la vez, ayudarán a reducir las emisiones de CO₂ a la atmósfera. Esta estrategia, los productos y servicios que se derivan de la misma y los resultados obtenidos se detallan en los indicadores EN6 y EN7 del presente informe y el ahorro de energía primaria por producto/servicio (MWh/año) en el indicador EN6.

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

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

“IBERDROLA
IMPULSA LA
REALIZACIÓN DE
ACTIVIDADES
DE I+D+i PARA
CONVERTIRLA
EN UNA
IMPORTANTE
HERRAMIENTA
DE MEJORA
CONTINUA DE
SUS SISTEMAS,
PRODUCTOS
Y SERVICIOS”

IBERDROLA, además, ha coordinado el proyecto de investigación *OPEN Meter (Open and Public Extended Network metering)*, aprobado por la Comisión Europea en el marco del Programa Marco VII para el fomento de la investigación, desarrollo e innovación.

El proyecto *OPEN Meter* ha contado con un presupuesto total de más de cuatro millones de euros que, subvencionado en casi al 60 %, ha tenido como objetivo la definición de estándares abiertos de telecomunicaciones para la telegestión de contadores. Para desarrollar con éxito este proyecto, IBERDROLA ha conseguido aunar el interés y el compromiso de las más grandes compañías eléctricas europeas, así como de los más importantes fabricantes de contadores a nivel internacional, en la formación de un equilibrado consorcio de diecinueve socios provenientes de siete estados miembros. El proyecto comenzó el 1 de enero de 2009 y finalizó el 30 de junio de 2011. La Comisión Europea, asesorada por expertos internacionales, ha realizado la evaluación de los resultados del proyecto, que ha calificado de excelente.

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

En IBERDROLA USA, enmarcado dentro de los programas de respuesta urgente de la demanda (*Emergency Demand Response Programs; EDRP*), se ha lanzado el *Ca\$hBack Program* como un programa voluntario que recompensa a clientes comerciales, industriales e institucionales que puedan reducir su consumo de electricidad en al menos 100 kilovatios, en los casos en los que por razones de estabilidad y de fiabilidad en la gestión de red sea necesario. Los ahorros obtenidos durante el 2011 se muestran en los indicadores EN5, EN6 y EN7.

En las empresas de Brasil y Bolivia se están adoptando iniciativas como auditorías y proyectos de mejora en materia de eficiencia energética a grandes clientes y pequeños consumidores, inspección de unidades consumidoras, regularización de clientes y de acometidas clandestinas, introducción de nuevas tecnologías (telegestión, etc.), bloqueo y blindaje de contadores. Además se han llevado a cabo acuerdos con clientes especiales para administrar la carga en caso de déficit del parque generador.

Aspecto específico del sector eléctrico: investigación y desarrollo

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

IBERDROLA impulsa la realización de actividades de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) para convertirla en una importante herramienta de mejora continua de sus sistemas, productos y servicios, con el triple objetivo de ser más productivos, competitivos y sostenibles.

La estrategia innovadora desplegada en los últimos años, tanto en gestión como en tecnología, continúa en el año 2011, en el que las actividades de I+D+i del Grupo han alcanzado un volumen de 136 millones de euros, distribuidos en una cartera de más de 150 proyectos.

Durante el último año se han llevado a cabo proyectos de I+D+i en diversas áreas de la Compañía, siempre según el modelo de innovación abierta que prioriza la colaboración con empresas, universidades, centros tecnológicos, organizaciones industriales e instituciones públicas a través de programas y acuerdos.

Como muestra del compromiso con la excelencia en la gestión se ha ampliado el perímetro de certificación del Sistema de gestión de la I+D+i de acuerdo a la norma UNE 166002, abarcando ya las principales áreas de la Compañía: Ingeniería, Generación, Renovables, Redes, así como la Corporación.

Se destacan a continuación algunas de las actividades que proporcionan electricidad fiable y fomentan el desarrollo sostenible, clasificadas según grandes áreas:

Energías renovables: desarrollando proyectos de I+D+i para mejorar la eficiencia de las diferentes tecnologías existentes y el desarrollo de nuevas tecnologías de generación. Se continúa la ejecución del proyecto europeo **Twenties**, cuyo objetivo es demostrar que es posible una integración masiva de eólica en la red participando en su estabilidad. En la actividad eólica marina hay que destacar el proyecto **Emerge** para el desarrollo de la tecnología de plataformas flotantes en aguas profundas. El proyecto **Cenit Azimut** profundiza en los conocimientos técnicos para la optimización del desarrollo de parques eólicos marinos y el proyecto **Eera Dtoc** en el que la Compañía colabora para el diseño de herramientas para parques eólicos marinos a gran escala. En el ámbito de las energías marinas (olas y corrientes) destacan el proyecto **Cenit Ocean Lider**, liderado por IBERDROLA Ingeniería, para el desarrollo de tecnologías de generación marinas, en el que ya se han obtenido resultados muy interesantes sobre la planificación e instalación de parques de generación eólica marina y sus impactos ambientales y el proyecto **Orcadian**, encaminado a la construcción y despliegue de la segunda generación de convertidores de olas con tecnología Pelamis en las costas escocesas. En el ámbito del recurso eólico, IBERDROLA lidera dos proyectos: el **Avanza SoftComputing** y el **Innpacto OpenFoam**, enfocados a la mejora de la previsión y análisis de dicho recurso mediante la optimización de los modelos y el análisis de las series de viento.

Tecnologías de generación limpia: los esfuerzos en I+D+i de IBERDROLA en el área de generación se dirigen a optimizar las condiciones operativas, mejorar la seguridad y reducir el impacto medioambiental, mediante reducción de emisiones o nuevas plantas de generación nuevas y más eficientes. En la central de Velilla se ha puesto en marcha en 2011 la segunda parte del proyecto **Coeben** encaminada a alcanzar la disminución de dichos niveles de NO_x mediante la integración de tecnologías no catalíticas. IBERDROLA Ingeniería participa en el proyecto **Cenit Vida**, que investiga las técnicas de captura activa de CO_2 , junto a técnicas de modelización medioambiental y su aplicación en entornos urbanos. En la central térmica de carbón de Longannet (Escocia), en la línea de la captura de CO_2 se desarrolla una amplia cartera de proyectos. Han terminado con éxito este año el proyecto **Caldere** y el proyecto **Horex**, consiguiendo resultados positivos sobre la mejora de vida útil y operabilidad de las centrales. El primero desarrolló una metodología para detectar fallos y evaluar la vida remanente de los tubos de caldera de las centrales térmicas, mientras que el segundo desarrolló metodologías de diagnóstico, seguimiento y tratamiento del fenómeno de expansión química de los hormigones de las presas.

Redes inteligentes: la actividad de I+D+i de distribución de energía eléctrica en el Grupo a nivel mundial se centra en mejorar la red de distribución, con atención a la seguridad en el trabajo, los aspectos medioambientales, así como la mejora en la calidad del suministro. IBERDROLA está marcando la senda del desarrollo de las redes inteligentes con diferentes proyectos que persiguen la implantación de una moderna red eléctrica basada en la telegestión, tanto a nivel europeo (proyectos **Open Node**, **Open Meter**, **Address**, **Finseny**, **Grid4EU**) como en España, donde se lleva a cabo en Castellón el proyecto **STAR** (Sistemas de Telegestión y Automatización de la Red), una ambiciosa iniciativa para llevar a cabo una transformación tecnológica en el campo de las redes inteligentes. En esta misma línea, se ejecuta el proyecto **Bidelec-Sareak** en el territorio de Vizcaya. Además en Madrid se ha puesto en marcha el proyecto **Price** (Proyecto Conjunto de Redes Inteligentes en el Corredor del Henares). En Estados Unidos de América, se despliega el proyecto **Advanced Metering Infrastructure – AMI**, que permitirá que 600.000 clientes estén integrados en una infraestructura de red inteligente. A través de la filial **ScottishPower**, en Glasgow se desarrolla un proyecto de prueba de redes inteligentes para mejorar la fiabilidad y calidad del suministro eléctrico.

Vehículo eléctrico: IBERDROLA ha intensificado en 2011 su apuesta por el vehículo eléctrico, en toda su cadena de valor, desarrollando acuerdos con las Administraciones Públicas, con los principales fabricantes de vehículos y proveedores de sistemas para la recarga, y participando activamente en grupos de estandarización y en proyectos de I+D, tanto nacionales como internacionales.

El interés de la Compañía por promover los vehículos eléctricos se enmarca dentro del esfuerzo por mantenerse a la vanguardia tecnológica y continuar siendo una de las empresas españolas que más invierte en innovación. Así, se están desarrollando múltiples proyectos como el **Green eMotion**, iniciativa paneuropea de cuatro años de duración para promover la movilidad eléctrica puesta en marcha por la Comisión Europea; el proyecto **Cenit Verde**, junto a Seat cuyo objetivo es desarrollar una tecnología española para este transporte; o el **Merge** (*Mobile Energy Resources of Electricity*) cuyo objetivo es estudiar el impacto de la integración de estos coches en las redes de distribución actuales y futuras. Financiados por programas de alcance nacional, se están desarrollando otros proyectos como el **Mugielec**, en el País Vasco, o el **Surtidor**, con fondos del Ministerio de Industria.

IBERDROLA cuenta con acuerdos y alianzas con empresas como Opel, Mitsubishi o Peugeot para facilitar el acceso y uso de vehículos eléctricos a los ciudadanos y las empresas y desarrolla proyectos junto a las Administraciones Públicas en las comunidades autónomas de Castilla y León, Comunidad Valenciana, País Vasco, Murcia, Madrid, Andalucía, Cataluña o Extremadura. La Compañía también participa en proyectos de movilidad eléctrica en Escocia y Estados Unidos de América.

En este ámbito, IBERDROLA ha lanzado diversas iniciativas pioneras, como son:

- El plan Movilidad Verde IBERDROLA, la primera solución integral española para facilitar el acceso real de los ciudadanos a la movilidad eléctrica. La Empresa sigue desarrollando y ampliando esta solución que permite a los clientes acceder a la compra de vehículos eléctricos (coches, motos y bicicletas) de entre una amplia gama de marcas, la financiación, el suministro de energía 100 % renovable y los sistemas y servicios necesarios para una recarga adaptada a cada situación, necesidad y tipo de cliente.
- Primera empresa española en lanzar un servicio de coche eléctrico compartido entre sus empleados para llevar a cabo gestiones comerciales en Madrid, Bilbao, Sevilla, Valencia, Valladolid y Barcelona. Además IBERDROLA tiene previsto sustituir un 40 % de su parque móvil, unos 300 coches, por este tipo de vehículos.
- Desarrollo y puesta en marcha de proyectos demostrativos en colaboración con otras empresas y Administraciones Públicas entre los que destaca el lanzamiento en Euskadi del primer sistema público de alquiler de vehículos eléctricos de uso compartido denominado **SARECAR**, un proyecto piloto pionero en España cuya experiencia marcará su implantación en otras localidades.

Almacenamiento de energía: En base al acuerdo firmado con el Departamento de Energía de Estados Unidos de América se ha realizado la primera fase del **proyecto de almacenamiento de energía por aire comprimido** (tecnología CAES - *Compressed Air Energy Storage*). Este sistema, entre otros beneficios, servirá para favorecer la integración de las energías renovables en la red. En España, IBERDROLA participa en el proyecto **Sager** para el desarrollo de un sistema de almacenamiento de energía a gran escala para la red eléctrica y en el proyecto **Alia2**, basado en batería de ión litio para aplicaciones avanzadas.

Perseo - Innovación disruptiva en energía sostenible: Perseo es el fondo de capital desarrollo de IBERDROLA dedicado a la inversión en tecnologías innovadoras de generación eléctrica renovable y de reducción del impacto ambiental de los sistemas de producción existentes. A través de este fondo ya se han destinado más de veintitrés millones de euros al fomento de la investigación en el sector energético, con el fin de asegurar la presencia de la Compañía en tecnologías de futuro.

Las principales líneas tecnológicas que definen el portfolio de inversiones de Perseo son:

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

En 2011 ha tenido lugar la segunda edición de los Premios Perseo, mediante los que se pretende impulsar la investigación en el sector energético apoyando iniciativas punteras que puedan dar respuestas a los desafíos del futuro en este campo. IBERDROLA ha establecido dos categorías: nuevos productos para eficiencia energética, en la que la vencedora ha sido la empresa Wattio, y en la que se ha otorgado un *accésit* al Grupo Servitel, y tecnologías innovadoras en biomasa, en la que se ha seleccionado como ganadora a Ingelia.

Aspecto específico del sector eléctrico: desmantelamiento de centrales

EU9 Provisiones para el desmantelamiento de centrales nucleares

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

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

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

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

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



2. INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO

Aspecto: Desempeño económico

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

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO (millones de euros)

	2011	2010	2009
Ingresos	33.526	32.674	26.689
Costes operativos	21.864	20.961	15.961
Retribución a empleados	2.153	2.159	2.161
Pagos a proveedores de capital	2.630	3.595	4.951
Pagos a administraciones públicas	1.657	1.776	1.402
Inversiones en beneficio de la comunidad	35	32	32
Valor económico retenido	5.187	4.151	2.182

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2011*, disponible en www.iberdrola.com.

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

En diciembre de 2011 se ha alcanzado un acuerdo en la cumbre de Durban que la Compañía considera un paso adelante en el proceso necesario para solucionar el desafío que supone el cambio climático, cuyas consecuencias han sido descritas en los informes del Panel Internacional de Naciones Unidas creado al efecto. IBERDROLA apoya la puesta en marcha de la hoja de ruta para la adopción de un nuevo acuerdo global vinculante de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, aplicable a todos los países.

La Compañía firmó de cara a la cumbre de Durban el Comunicado del reto de los 2°C, destinado a los gobiernos por parte de líderes de más de 200 compañías. Es una iniciativa de *The Prince of Wales's Corporate Leaders Group on Climate Change (CLG)*, gestionada y desarrollada por el *Programa de liderazgo sostenible* de la Universidad de Cambridge (CPSL, por sus siglas en inglés) donde se solicita que se tomen las medidas adecuadas para evitar el incremento de 2°C en la temperatura media del planeta.

IBERDROLA apoya esta limitación mediante la reducción de emisiones y la aceptación de la señal de precio de CO₂ surgida del mercado. Por ello, tiene como objetivo alcanzar una reducción de su intensidad de emisiones del 30 % para el año 2020 respecto del año 2007. Más información en www.contraelcambioclimatico.com

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

En el ámbito de las actividades de la Compañía, el cambio climático puede afectar a las operaciones de la generación hidráulica, las previsiones de energía renovable, las

necesidades de refrigeración de centrales térmicas, la eficiencia térmica de instalaciones, los patrones de crecimiento de carga de energía y la solidez de la infraestructura de transporte y distribución. Los cambios en el clima también pueden tener efectos en la mayor o menor disponibilidad de recursos hidráulicos para la generación de energía.

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

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



Empleados
en Torre
Iberdrola
(Bilbao,
España)

“ EL PLAN DE PENSIONES IBERDROLA CONTRIBUYE A LA SOSTENIBILIDAD DE LOS MERCADOS FINANCIEROS MEDIANTE LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS PARA LA INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLES ”

ScottishPower dispone de planes de pensiones para sus empleados, a los que se encuentran adheridos más del 79 % de la plantilla. En la modalidad de prestación definida dispone de dos esquemas de planes de pensiones, en función de la empresa y de la antigüedad del empleado. En la modalidad de aportación definida dispone de un esquema de plan de pensiones como un porcentaje del salario pensionable anual de cada trabajador.

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

Elektro dispone de un plan de prestación definida para los empleados que se adhirieron hasta el 31 de diciembre de 1997 y un plan mixto (70 % del salario como prestación definida y 30 % como aportación definida), para los que se adhirieron desde el 1 de enero de 1998. El resto de empresas participadas en Brasil disponen de planes de pensiones para todos sus empleados, con aportaciones realizadas por la empresa y por los empleados en función de unos porcentajes previamente acordados, salvo para los operadores de las centrales de generación y los empleados de las siguientes empresas: IBERDROLA Energia do Brasil, IBERDROLA Renovaveis do Brasil, IBERDROLA Construção e Serviço, IBERDROLA Consultoria e Serviços de Brasil.

En noviembre de 2009, la Comisión de Control del Plan de pensiones IBERDROLA, aprobó la adopción voluntaria de los *Principios para la inversión socialmente responsable* (en adelante “los Principios”), por lo que, entre otros, está considerando en sus carteras el impacto de los asuntos ambientales y sociales, así como las políticas de gobierno corporativo.

Esta visión y posicionamiento de la Comisión de Control contempla la definición, la posición y la estrategia de inversiones responsables y sus consecuencias, la descripción de los deberes y la responsabilidad social, los criterios relevantes y su aplicación (derechos humanos, laborales, medio ambiente, etc.).

El Plan de pensiones IBERDROLA, a través de la suscripción de los Principios, adquirió los siguientes compromisos:

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

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

El Plan de pensiones IBERDROLA al adoptar los Principios, se convirtió en uno de los primeros fondos de pensiones de una empresa del IBEX 35, ajena al sector financiero o sin gestora propia, que considera el impacto de los asuntos ambientales y sociales, así

como las políticas de gobierno corporativo, en sus decisiones y políticas de inversión. El Plan de pensiones IBERDROLA contribuye de esta forma a la sostenibilidad de los mercados financieros mediante la aplicación de los Principios, en aras de una mayor transparencia en las operaciones de los inversores.

EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos

Ayudas financieras recibidas

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

AYUDAS FINANCIERAS (millones de euros)

	2011	2010	2009
Subvenciones de capital	61,0	60,8	129,5
Créditos fiscales a la inversión ⁽¹⁾	379,6	321,7	414,0
Derechos de emisión	262,8	249,1	282,3
Ayudas por otros conceptos recogidos en el Protocolo GRI	0	0	0
TOTAL	703,4	631,6	825,8

(1) Investment tax credits

Participación de las administraciones públicas en el accionariado.

En las sociedades del Grupo IBERDROLA no se tiene constancia de la participación de administraciones públicas en su accionariado. En las sociedades participadas, el Gobierno Municipal de Oruro mantiene una participación accionarial del 4 % en Elfeo (Bolivia).

Aspecto: Presencia en el mercado

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

SALARIO INICIAL ESTÁNDAR SOBRE SALARIO MÍNIMO LOCAL

	2011			2010			2009		
	Hombres %	Mujeres %	Total %	Hombres %	Mujeres %	Total %	Hombres %	Mujeres %	Total %
España	219,81	212,71	218,58	N/D	N/D	216,97	N/D	N/D	216,73
Reino Unido	104,55	102,47	103,84	N/D	N/D	101,47	N/D	N/D	100,88
Estados Unidos de América	174,75	175,55	174,99	N/D	N/D	109,21	N/D	N/D	120,32
México	384,17	404,00	387,35	N/D	N/D	344,60	N/D	N/D	298,95
Brasil	160,88	170,11	162,41	N/D	N/D	177,62	N/D	N/D	180,85
Otros países	170,84	185,57	173,69	N/D	N/D	136,90	N/D	N/D	179,26
Perímetro social	167,10	147,46	161,92	N/D	N/D	142,58	N/D	N/D	144,42

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

En cumplimiento de la *Política de contratación y relación con proveedores*, IBERDROLA está comprometida en favorecer el desarrollo empresarial, industrial y social de aquellas regiones en las que está presente y desarrolla sus actividades de negocio.

En el ejercicio 2011, el Grupo IBERDROLA ha realizado pedidos a 21.000 proveedores aproximadamente. El 91 % del volumen de compras se ha realizado a proveedores locales, es decir, a proveedores ubicados en cada uno de los países en los que opera la Compañía, con el desglose siguiente:

% COMPRAS DE SUMINISTRO GENERAL A PROVEEDORES LOCALES	
España	88
Reino Unido	93
Estados Unidos de América	99
México	54
Brasil	99
Otros	62
Grupo IBERDROLA	91

Los factores que influyen en la selección de proveedores, se describen en el “*Enfoque de gestión de Derechos Humanos*” del presente documento.



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

En los procedimientos de contratación de personal por las empresas del Grupo en España se respetan y cumplen los principios de no discriminación e igualdad de oportunidades, de libertad de asociación y negociación colectiva, de protección de las minorías étnicas, de rechazo del trabajo infantil y del forzoso u obligatorio. El V Convenio Colectivo cuyo ámbito funcional afecta a IBERDROLA, S.A., IBERDROLA Generación, S.A.U., IBERDROLA Distribución Eléctrica, S.A.U., IBERDROLA Operación y Mantenimiento, S.A.U. e IBERDROLA Renovables, S.A., así como la Política de Reclutamiento y selección del Grupo, recogen:

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

Estos principios aseguran que el proceso de selección y reclutamiento es riguroso y está basado en los méritos académicos, personales y profesionales de los candidatos, por lo que ninguno queda excluido ni en los procesos de selección externa ni dentro de la empresa para desarrollar su carrera profesional.

ScottishPower dispone de políticas y procedimientos que complementan los contenidos de su convenio colectivo en materia de igualdad de oportunidades entre sus trabajadores, por los que la empresa se compromete a ofrecer igualdad de oportunidades a todas las personas que desean incorporarse a la Compañía. Estas políticas son las siguientes: Política de igualdad de oportunidades, Política de no discriminación por edad, Política sobre personas con discapacidad, Política de igualdad salarial, Política sobre el Acoso y Política de flexibilidad en el trabajo.

IBERDROLA USA dispone de políticas y procedimientos que complementan los contenidos de su convenio colectivo en materia de igualdad de oportunidades y que aplican a todos sus empleados. Con ellas la Empresa se compromete a evitar cualquier tipo de discriminación y acoso, promoviendo la igualdad de oportunidades para todos sus trabajadores. Entre estas políticas destacan: *"Acoso Sexual"*, *"Igualdad de Oportunidades en el Empleo"* y *"Acoso y Discriminación"*.

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

Para las empresas del perímetro social que disponen de esta información (lo que representa el 63,67 % de la plantilla), el 81,36 % de los directivos son locales.

Aspecto: Impactos económicos indirectos

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

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

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

En el ejercicio 2011, se han llevado a cabo este tipo de actuaciones por todo el mundo y así por ejemplo:

Se han producido actuaciones en México, mejorando el acceso al agua de unas 125 familias; en Brasil, donde Celpe promueve eventos en épocas festivas, como representaciones culturales de grupos populares, o realiza la limpieza y conservación de espacios públicos reformados en ejercicios anteriores; en este mismo país, en el que los nuevos aprovechamientos hidroeléctricos a desarrollar incorporan programas plurianuales de actuación, con el objetivo de llevar a cabo actividades de mejora en equipamientos de diferente naturaleza, relacionados con los campos de la salud, la educación, el abastecimiento y saneamiento de agua, las infraestructuras de transporte, etc., que permitirán una mejora en la calidad de vida de los municipios vecinos de dichas instalaciones; y en España, colaborando con diversas confederaciones hidrográficas, administraciones autónomas, ayuntamientos y organizaciones públicas, en actuaciones tales como: cesiones de parcelas para mejora de los servicios públicos, gestión de vertidos para facilitar actividades lúdicas en los cauces de los ríos, colaboraciones en la extinción de incendios o rescate de vehículos, asesoramiento técnico, seguimiento de la calidad del agua, mejoras en caminos vecinales o donación de equipos de riego.

En el ámbito de los parques eólicos hay una amplia actividad en este campo: los convenios establecidos en México para mejoras en las redes de electrificación y mejoras en centros de salud, campos de deporte y terrenos para actividades recreativas; las

mejoras en el abastecimiento de agua a la comunidad cercana a un parque en Escocia; las mejoras introducidas en la red de carreteras con motivo de la construcción de parques eólicos en Hungría; o el funcionamiento de “aulas de energía”, “centros educativos” o “centros de visitantes” que, durante 2011 en España, han recibido más de 17.000 visitantes en sus cuatro aulas de energía y en Escocia, el centro de Whitelee ha recibido más de 70.000 visitantes.

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

Los cambios económicos que las actividades del Grupo IBERDROLA introducen en el entorno en que se llevan a cabo, producen unos impactos directos como consecuencia de los flujos monetarios que se generan hacia los grupos de interés de la Compañía. También producen otros efectos adicionales o impactos indirectos que se analizan en el presente apartado.

De entre las actividades realizadas, son las relativas a la generación de energía eléctrica las que la Compañía considera que pueden producir impactos indirectos significativos y durante el proceso administrativo de su aprobación por los órganos competentes es cuando se realizan los estudios y análisis de identificación de dichos impactos, normalmente dentro de los estudios de impacto ambiental.

El impacto producido por estas instalaciones tiene aspectos favorables y aspectos desfavorables. El análisis y la evaluación de ambos por las autoridades competentes permite la adopción de soluciones que, en su conjunto, resultan beneficiosas para el conjunto de la sociedad, aunque determinados aspectos puedan considerarse inadecuados por alguno de los grupos de interés afectados. Para garantizar que estos colectivos son respetados, normalmente se dispone de periodos de consulta durante el proceso de tramitación de este tipo de instalaciones, de forma que las autoridades responsables de su aprobación dispongan de la información necesaria de todas las partes que se sientan afectadas.

Entre los aspectos positivos destacan:

Las instalaciones de producción, transporte y distribución de energía eléctrica se construyen en localizaciones geográficas dispersas, lo que contribuye a la generación de actividad económica, dinamizando la economía regional en las zonas de implantación. Este tipo de instalaciones genera un importante empleo indirecto en la región, demandando servicios de hostelería, de salud, mecánicos, de transporte, o asociados a otros campos de actividad. Igualmente, potencian el desarrollo de infraestructuras de transporte asociadas, especialmente en aéreas rurales, o, en el caso específico de los parques eólicos marinos, mejoras en las infraestructuras portuarias.

Por esta misma dispersión geográfica, la actividad eléctrica genera tasas, tributos e impuestos en los ámbitos local, regional y nacional, y permite la generación de ingresos en zonas poco favorecidas desde el punto de vista económico, siendo varios millones de euros anuales los que ingresan las administraciones públicas por este concepto, a los que hay que añadir las cargas impositivas asociadas al aumento de la actividad mercantil y financiera.

Se estima, por ejemplo, que durante la construcción de una central de ciclo combinado de 800 MW de potencia se subcontratan numerosas empresas, muchas de ellas en la zona, con 400 personas trabajando por término medio, 800 personas en periodos de punta y 50 puestos de trabajo permanentes durante la fase de operación. En el caso de construcción de una central nuclear, la media es de más de 2.000 personas trabajando durante más de 8 años, con puntas superiores a 4.000 personas y unos 350

puestos de trabajo durante la fase de operación. La experiencia de IBERDROLA es que un porcentaje importante de todos ellos se cubre con personas de la zona.

En el ámbito de la generación hidráulica, la construcción de las nuevas instalaciones del Proyecto Hidroeléctrico del Tamega (1.135 MW en Portugal) generará en punta una mano de obra directa de 2.700 personas y una indirecta de 6.750, según las últimas estimaciones.

Un estudio⁸ ha mostrado que las energías renovables crean cinco veces más puestos de trabajo que las convencionales y que la temporalidad es mucho menor en otros sectores de la actividad. También pone de manifiesto que en el sector de las energías renovables el empleo crece de forma constante desde la década de los 90, siendo los subsectores donde más puestos de trabajo se crean en el eólico, el fotovoltaico y el del biogás.

Entre los aspectos negativos pueden considerarse los siguientes:

El impacto paisajístico de las instalaciones, con especial incidencia de las instalaciones de gran tamaño, grandes embalses y parques eólicos, y los posibles efectos negativos sobre las actividades tradicionales, particularmente en el ámbito rural, como ganadería, caza o pesca, generándose, en términos generales, una mayor intrusión de la actividad humana en el medio, que en el caso de afectar a lugares naturales protegidos, puede derivar en una afección a valores naturales de la zona.

Los riesgos ambientales, que pueden dar lugar a alguna situación con consecuencias no deseadas para el entorno, en situaciones de desembalses accidentales, vertidos



Central
hidráulica de
Aldeadávila
(Salamanca,
España).

⁸ Fuente: Informe elaborado por el Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) en 2008

“IBERDROLA VIENE APOYANDO EL NACIMIENTO Y CONSOLIDACIÓN DE NUEVOS PROYECTOS EMPRESARIALES CON UN IMPORTANTE CONJUNTO DE INICIATIVAS RELEVANTES EN EL AÑO 2011”

incontrolados, emisiones inadecuadas o problemáticas derivadas del movimiento de materias primas, operación de las plantas o gestión de residuos, caso de que, a pesar de las exigentes prácticas de operación desarrolladas en el Grupo, pudiera producirse alguna situación como las descritas.

Apoyo a emprendedores

La creación de nuevas empresas es un elemento esencial para el desarrollo económico de un país y algunas de sus consecuencias, como la creación de empleo, son particularmente importantes para España y, especialmente, en la actual coyuntura. IBERDROLA, consciente de su responsabilidad como gran empresa española y multinacional, viene apoyando el nacimiento y consolidación de nuevos proyectos empresariales, con un conjunto de iniciativas relevantes, destacando en 2011 las siguientes:

- El volumen de compras de IBERDROLA, realizadas en España, durante 2011 a empresas con menos de cuatro años de existencia, ha sido de 16,5 millones euros, lo que supone un claro apoyo al emprendimiento, dado el consenso existente en torno a la idea de que la forma más eficaz de apoyo a nuevas ideas empresariales es la adquisición de sus productos/servicios durante sus primeros años de vida, para facilitarles la entrada en el mercado.
- PERSEO es una iniciativa de capital desarrollo de IBERDROLA, enfocada a la inversión en tecnologías innovadoras de generación eléctrica renovable y de reducción del impacto ambiental de los sistemas de generación existentes. En este marco, la Compañía promueve los Premios Perseo a la Innovación Tecnológica. El objetivo de la Empresa con estos premios es promover nuevos negocios y proyectos incipientes de alto valor tecnológico e innovador.
- IBERDROLA Inmobiliaria ha suscrito un acuerdo con la Confederación Española de Asociaciones de Jóvenes Empresarios (Ceaje) para facilitar, a los más de 18.500 emprendedores de Ceaje, el acceso a edificios de oficinas, naves industriales y locales comerciales donde instalar sus empresas, en condiciones especialmente ventajosas.
- IBERDROLA Inmobiliaria, junto a la Asociación de Jóvenes Empresarios de Cádiz, ha convocado el I Concurso de ideas “Lanzamos tu negocio”. El ganador del concurso tendrá la posibilidad de poner en marcha su proyecto empresarial con la ayuda de ambas entidades.

INDICADORES ESPECÍFICOS DEL SECTOR ELÉCTRICO

Aspecto: Disponibilidad y fiabilidad

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

En los países en los que 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 en los que desarrollan su actividad.

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

Aspecto: Eficiencia del sistema

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

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

EFICIENCIA TÉRMICA MEDIA⁹ EN INSTALACIONES DE GENERACIÓN (%)

	2011	2010	2009
España¹⁰			
Ciclos combinados	51,36	52,06	53,01
Térmicas convencionales	34,57	34,49	34,23
Cogeneración	60,98	62,22	60,09
Reino Unido			
Ciclos combinados	53,55	52,49	51,80
Térmicas convencionales	34,51	34,66	34,98
Cogeneración ¹¹	50,43	50,30	51,07
Estados Unidos de América			
Cogeneración	46,80	52,76	48,20
México			
Ciclos combinados	53,95	53,52	53,69
Cogeneración	59,07	65,28	64,23
Brasil			
Ciclos combinados	48,33	47,99	47,42
Cogeneración ¹²	86,18	86,13	86,01
Grupo y participadas	50,32	50,02	50,53
Ciclos combinados	53,19	52,76	53,11
Térmicas convencionales	34,52	34,65	34,87
Cogeneración	57,36	59,81	57,10

⁹ Media de las eficiencias ponderadas por las producciones anuales de cada central térmica.

¹⁰ No incluye la central de Biomasa de Corduente.

¹¹ Se considera relevante solo la central de Blackburn Mill.

¹² No incluye la cogeneración de Capuava Energy.

En 2011, el rendimiento medio de las centrales térmicas se ha incrementado con respecto al 2010 debido a que los ciclos combinados, en especial los de México, han mejorado su régimen operativo: menores arranques y paradas y una operación en regímenes de carga más eficientes.

Aspecto: Eficiencia del sistema

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

PÉRDIDAS DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN (%)

	Transporte	Distribución
España		
2011	N/A	7,62
2010	N/A	7,61
2009	N/A	7,80
Reino Unido		
2011 ¹³	N/D	N/D
2010	1,60	5,89
2009	1,60	5,72
Estados Unidos de América		
2011	3,98	4,54
2010	3,80	4,56
2009	3,79	4,54
Brasil/ Bolivia		
2011	0,60	12,06
2010	0,40	13,15
2009	0,69	12,44

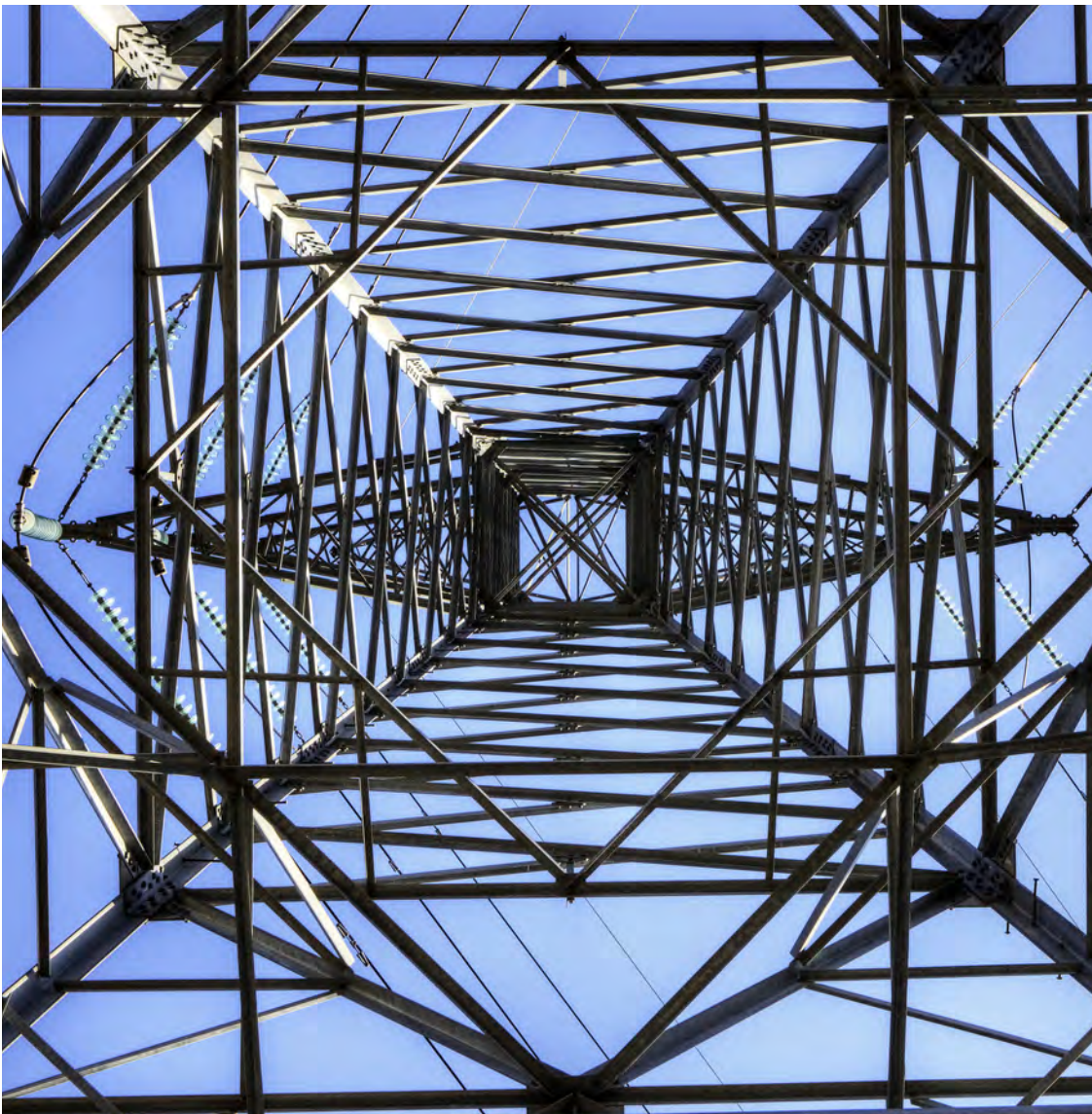
¹³ En Reino Unido la información sobre pérdidas en transporte y distribución de energía la gestiona el operador del sistema Ofgem. En la fecha de cierre del presente informe no está disponible el valor correspondiente a 2011.

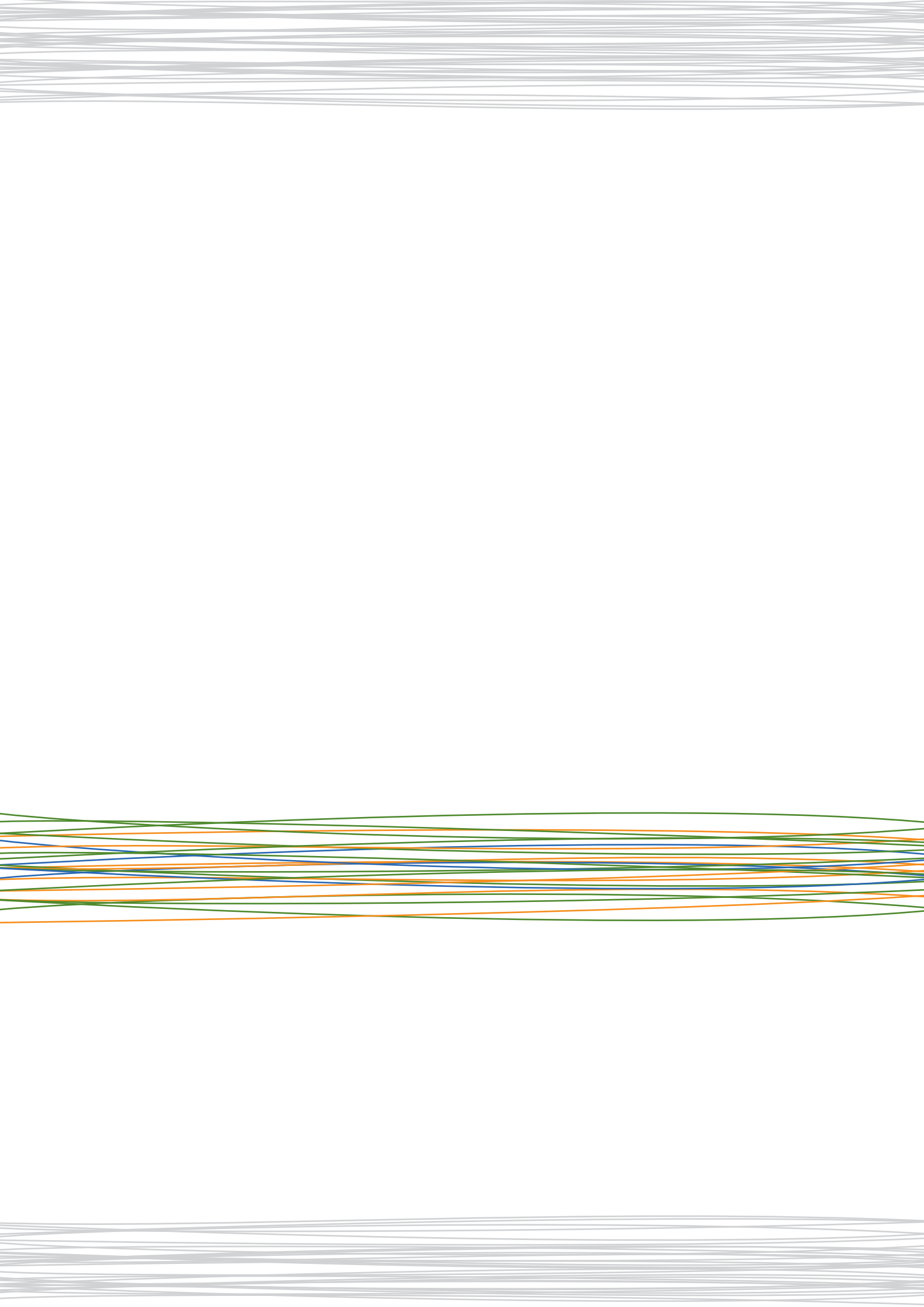
Durante los últimos años, en todas las regiones se han llevado a cabo programas para proporcionar a la red de suministro una mayor fiabilidad y disponibilidad, lo que ha permitido reducir o al menos mantener el nivel de pérdidas. Estos programas son los siguientes:

- Disminución de la longitud de las líneas entre el punto de alimentación y los puntos de suministro, mediante la construcción de nuevas subestaciones y grandes ampliaciones de potencia en algunas existentes.
- Construcción de líneas nuevas y reconfiguración de líneas de distribución.
- Elevación de tensiones.
- Mejora del factor de potencia, incrementado el número de baterías de condensadores y, por tanto, la capacidad (MVar).
- Instalación de transformadores de alta eficiencia.
- Trabajos de mantenimiento de redes y subestaciones: sustitución de cables, crucetas, soportes; inspección y tratamiento de postes de madera; limpieza y clareo de la vegetación en corredores de líneas, análisis de riesgo de incendio, termografías, aumento de inspecciones en helicóptero, etc.

- Avance en la implantación de la telegestión en suministros con medida en alta y baja tensión.
- Inspección de puntos de suministro y mejora en la gestión de contratos.

Destaca especialmente la reducción del coeficiente de pérdidas de distribución en Brasil y Bolivia, debido a la incorporación de la filial Elektro, con unas pérdidas del 6,08 %, como el desarrollo de acciones y programas concretos en los ámbitos de: inspección de instalaciones y regularización de clientes, regularización de enganches clandestinos, acciones de bloqueo y blindaje en contadores y líneas, mejora de la gestión comercial, sustitución de contadores electromecánicos por electrónicos, etc. Así, por ejemplo, se han realizado más de 290.000 inspecciones en Brasil, con una energía recuperada superior a 106 GWh.







03

DIMENSIÓN
AMBIENTAL



C. DIMENSIÓN AMBIENTAL

1. ENFOQUE DE GESTIÓN

1.1. Política, organización y sistemas de gestión

IBERDROLA cuenta con tres políticas específicas destinadas a la gestión de los aspectos ambientales de su actividad: *Política medioambiental*, *Política contra el cambio climático* y *Política de biodiversidad*.

Estas políticas contienen las directrices que el Grupo IBERDROLA ha de llevar a cabo, tanto en los procesos de definición y desarrollo de su estrategia e inversiones, como en la operativa y control de los riesgos ambientales.

Para IBERDROLA, la dimensión ambiental de su actividad es una prioridad en la planificación de sus negocios y obliga a todos ellos a promover la innovación, la ecoeficiencia y la reducción progresiva de los impactos ambientales en las actividades que desarrolla.

IBERDROLA ha interiorizado que la conservación del medio ambiente no sólo es fundamental para la vida y la biodiversidad del planeta que habitamos, sino que su futuro depende de que sus actividades sean sostenibles. IBERDROLA no será competitiva si no es al mismo tiempo medioambientalmente sostenible. Conocimiento, innovación y competitividad son la cara de una moneda cuyo reverso es el respeto al legado que hemos recibido y el compromiso de dejar a nuestros hijos un planeta más limpio y habitable.

Para avanzar en esta dirección, se establecen estos principios básicos:

- El compromiso del Consejo de Administración de IBERDROLA para hacer realidad las políticas ambientales aprobadas, convierten el respeto al medio ambiente en un elemento de naturaleza estratégica. Este compromiso se materializa estableciendo un marco de actuación en el que se generan, impulsan, definen y desarrollan proyectos de mejora e innovación. Estos avances implican necesariamente a los diferentes negocios de la Empresa y su materialización se constata año a año en la mejora de los indicadores globales de desempeño ambiental.
- El liderazgo dentro de la Compañía para llevar a cabo estos compromisos, reside en la Dirección Corporativa de Innovación, Calidad y Medio Ambiente. Entre sus funciones más relevantes está la gestión de los riesgos ambientales, la eficiencia, así como que los procedimientos operativos sean homogéneos. Igualmente cabe destacar la definición y posterior seguimiento de los objetivos ambientales.
- El diagnóstico permanente en un único *Sistema de gestión ambiental* para todo el Grupo, sustentado en sistemas integrales de certificados bajo diferentes normativas (ISO14001, EMAS, ISO14064) contribuye a reducir el riesgo ambiental. Y esta mitigación siempre ha de llevarse a cabo cumpliendo tanto la legislación vigente como los diferentes compromisos internacionales suscritos, así como la normativa interna de la Empresa. El cumplimiento de las exigencias de estas certificaciones no sería posible sin una sistemática y mejora continua en la gestión ambiental, lo cual garantiza la coherencia del sistema general de objetivos ambientales dentro de la estrategia de la Compañía.
- La colaboración con los grupos de interés principales (Administración Pública, empresas del sector y proveedores), tanto en la definición e implantación de los proyectos de innovación, como en el desarrollo de iniciativas de tracción al resto de empresas proveedoras. En este sentido se puede destacar la participación directa de IBERDROLA en el *Programa de ecoeficiencia en la Empresa Vasca* y en el *Basque Ecodesign Center* recientemente constituido, con el objeto de desarrollar proyectos para todo el Grupo en el ámbito de la movilidad verde, el ecodiseño, hacer más sostenible la cadena de suministro, el desarrollo de nuevas metodologías para la evaluación económica de los impactos ambientales y la eficiencia energética.

Para dar respuesta a la expansión internacional de la Compañía, en 2008 se aprobó el *Sistema de gestión ambiental* del Grupo IBERDROLA, con el objetivo de crear un marco

común en materia ambiental, que posibilita la coordinación de los diferentes planes y medidas, respetando la autonomía y particularidades a nivel regional. Se ha desarrollado este sistema común en lo que se refiere a políticas y líneas estratégicas consensuadas, adoptando criterios y estándares de informes de cumplimiento y fijando un conjunto común de indicadores de seguimiento.

Los objetivos principales del *Sistema de gestión ambiental* del Grupo se pueden resumir de la siguiente manera:

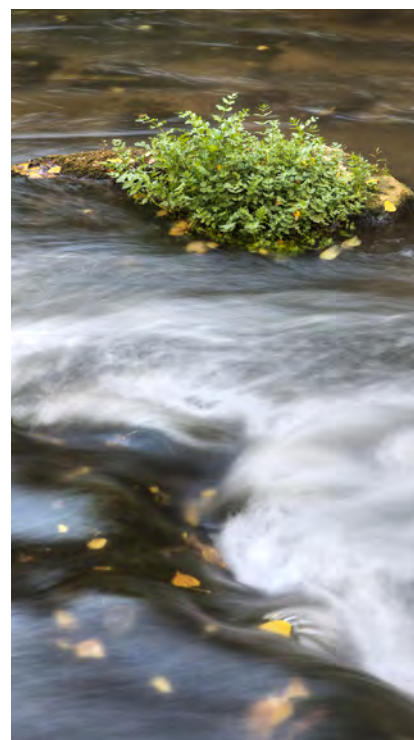
- Aplicación efectiva del principio de ecoeficiencia, causa fundamental de la reducción o mejora del impacto ambiental de la operativa de la Compañía.
- Puesta en valor constante de la dimensión ambiental en las actuaciones operativas, trabajando simultáneamente sobre las causas y sobre el impacto de las mismas, estableciendo acciones y objetivos de mejora.
- Implantación efectiva de un proceso de mejora continua y de innovación permanente.

Los principales elementos operativos del *Sistema de gestión global* son los siguientes:

- Políticas corporativas ambientales, definidas anteriormente.
- Directrices ambientales:
 - > Preservar la biodiversidad
 - > Prevenir la contaminación
 - > Conseguir la excelencia operativa
 - > Optimizar la gestión de los residuos
 - > Colaborar con los grupos de interés
- Indicadores de desempeño global: indicadores con metodología GRI que cualifican en su conjunto el desempeño de cada directriz anterior.
- Objetivos y planes de acción ambientales del Grupo: materializan cada directriz en el ámbito específico de cada negocio y éste los controla y los cuantifica.
- Riesgos ambientales clave: su identificación y gestión preventiva mediante medidas de mitigación y control.
- Evaluación económica de los gastos e inversiones ambientales: el conocimiento expreso de los gastos e inversiones de esta naturaleza es necesario para lograr el éxito en la gestión y compaginar la sostenibilidad económica y ambiental.
- Sistemas de gestión ambiental (SGA) específicos de los negocios, basados en la norma UNE-EN-ISO 14001:2004 y EMAS, distribuidos e implantados en gran parte de sus organizaciones, que soportan la operativa y la trazabilidad de los elementos anteriores y que permiten reducir los riesgos ambientales, mejorar la gestión de los recursos y optimizar las inversiones y los costes. En 2011 destaca la certificación lograda por las filiales IBERDROLA Engineering and Construction U.K. e IBERDROLA Engineering and Construction Networks LTD. También el Negocio renovable en Reino Unido ha renovado la certificación del SGA obtenido en 2010. En Estados Unidos de América se ha logrado la certificación de la central térmica de Klamath. Con esta nueva certificación, el porcentaje de producción de energía del Grupo en 2011, bajo sistemas de gestión ambiental certificados, se sitúa en 87,6 %.

Se puede ampliar la información y consultar las certificaciones obtenidas en www.iberdrola.com

La evaluación del desempeño ambiental del Grupo y de su mejora continua se lleva a cabo a través del *Cuadro de mando medioambiental* que posibilita la realización de un análisis de comportamiento ambiental global y por negocios, facilitando de esta manera la definición de proyectos de mejora ambiental en todo el Grupo. Este cuadro es el



elemento del sistema que determina la calidad de la estrategia ambiental desarrollada, define los criterios de mitigación del riesgo ambiental del Grupo, sirve para calcular el valor generado por dicha estrategia y, en definitiva, da coherencia al sistema global, garantizando la convergencia de los objetivos estratégicos ambientales del Grupo con los específicos de los negocios.

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

- El sistema integral de riesgos de la Compañía, certificado conforme a la norma UNE-EN-ISO 9001:2000, que considera los principales riesgos ambientales a nivel de Grupo. Alcanza a todas las actividades y negocios, incluyendo las sociedades participadas sobre las que tiene un control efectivo.
- La formación específica en aspectos ambientales de los empleados, con una dedicación de más de 16.000 horas a este tipo de formación en 2011.
- El modelo de tracción e información de proveedores. En el área de Compras existen los compromisos de “fomentar la responsabilidad ambiental” y de “impulsar el cumplimiento riguroso por parte de los suministradores de las condiciones contractuales y la normativa vigente, poniendo especial atención en el respeto a los principios establecidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas”. Para cumplir con este compromiso, las condiciones de contratación del Grupo IBERDROLA exigen unos determinados requisitos ambientales y la Compañía realiza de forma continua diferentes acciones de tracción e información. En 2011 el 66,9 % del importe adjudicado se ha realizado a proveedores¹⁴ con un SGA certificado.
- El sistema de información de incidentes y anomalías, que se utiliza como elemento

Embalse
das Portas
(Ourense,
España).



¹⁴ Alcance: Proveedores con pedidos en el año 2011 de importe igual o mayor a 400.000 euros (datos a cierre noviembre 2011). Ámbito geográfico: Global (España, UK, USA, México).

de decisión de las inversiones en medidas preventivas. Alcanza a todos las unidades de negocio en España, Reino Unido y México.

- El seguimiento de la regulación ambiental, que se realiza a nivel regional (España, Reino Unido, México, Brasil y Estados Unidos de América), existiendo una coordinación para España y Reino Unido en aspectos comunitarios de ámbito europeo.
- La renovación de los programas de seguros anuales para la cobertura de responsabilidades derivadas de eventos contaminantes, en los siguientes ámbitos geográficos: Espacio Económico Europeo, Suiza, Estados Unidos de América, Canadá y México.
- La realización de los denominados *Foros ambientales* con los grupos de interés de la Compañía tanto en Escocia como en España, con el objetivo de establecer un diálogo constructivo con los mismos. La edición del IV Foro Ambiental de IBERDROLA en España tuvo como eje central de debate los sistemas de gestión ambiental en la empresa.
- La certificación de actividades: en mayo de 2011 AENOR renovó su certificado del inventario de emisiones de gases de efecto invernadero conforme a la norma UNE ISO 14064-1:2006.

1.2. Enfoque de gestión de los indicadores ambientales

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

Consumo de materiales

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

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

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

Los policlorobifenilos (PCBs), sustancias potencialmente dañinas, utilizadas por los fabricantes de equipos eléctricos por sus óptimas características como aislante dieléctrico, están siendo gestionados para su eliminación conforme a la legislación vigente en cada país, según se describe en el indicador EN1.

Energía

Para optimizar el uso de la energía, IBERDROLA actúa en toda la cadena energética: eficiencia en la producción, introduciendo los equipos y tecnologías más avanzadas, eficiencia en el transporte y distribución, en la que se trabaja con importantes inversiones para la reducción de las pérdidas de las redes eléctricas (nuevas subestaciones, redes inteligentes, etc.), y eficiencia en el uso final, adoptando medidas para reducir el consumo en instalaciones propias y fomentando el uso racional de la misma por parte de usuarios, a los que se ofrece una amplia gama de productos y servicios que favorecen el ahorro energético, ampliándose esta información en los indicadores EN3 a EN7 del presente informe.

“ LA ESTRATEGIA DE IBERDROLA, BASADA EN LA UTILIZACIÓN DE TECNOLOGÍAS CON MENOS EMISIONES, CONSIGUE UNA REDUCCIÓN DE LOS RATIOS DE CONSUMOS DE COMBUSTIBLES, ENERGÍA, AGUA Y OTROS MATERIALES POR GWh PRODUCIDO ”

“IBERDROLA HA ASUMIDO EL COMPROMISO DE MANTENERSE ENTRE LAS GRANDES EMPRESAS EUROPEAS CON MENORES EMISIONES DE CO₂ POR GWh PRODUCIDO”

Agua

La captación de agua se realiza principalmente para el proceso de refrigeración, servicios auxiliares y procesos en las centrales térmicas. Una pequeña parte es consumida en el propio proceso (por evaporación) y el resto retorna al medio natural receptor, previo tratamiento físico-químico y térmico que garantiza su calidad. En la captación y consumo de aguas continentales, los límites máximos son establecidos y controlados por la Administración de cada región.

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

La sustitución de tecnologías de producción produce una disminución del consumo de agua por GWh producido.

Efluentes y vertidos

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

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

Estas iniciativas son también aplicables a las subestaciones de distribución y a parques eólicos para la gestión del riesgo de vertido de aceites.

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

Emisiones de gases de efecto invernadero

El único gas de efecto invernadero generado por las actividades de la Compañía es el CO₂, procedente de la combustión en la generación térmica. IBERDROLA ha asumido el compromiso de mantenerse entre las grandes empresas europeas con menores emisiones de CO₂ por GWh producido. La estrategia de la Compañía está enfocada a reducir gradualmente su intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero, continuando el desarrollo de energía eléctrica a partir de fuentes renovables e introduciendo progresivamente las tecnologías más eficientes y menos intensivas en carbono en las instalaciones existentes, teniendo como objetivo para el año 2020 una reducción del 30 % en la intensidad de emisiones por kWh generado con respecto al año 2007. Este compromiso apoya las negociaciones políticas de alto nivel, como la recientemente celebrada en Durban, para lograr un acuerdo sobre emisiones de los países desarrollados, tanto a medio plazo (2020), como a largo plazo (2050).

Otras emisiones, las emisiones de dióxido de azufre (SO₂), óxidos de nitrógeno (NO_x) y partículas tienen también su origen en la quema de combustibles fósiles. El perfil de generación de la Compañía hace que estas emisiones tiendan a reducirse con la incorporación de energía renovable y el apoyo de las modernas tecnologías de control de

los ciclos combinados. Este enfoque de gestión hacia unas menores emisiones por GWh producido, se complementa con un plan de inversiones en las centrales convencionales, mediante la instalación de plantas de desulfuración, otras mejoras en el proceso de combustión y el desmantelamiento de grupos ambientalmente menos eficientes.

Residuos

La gestión de los residuos en IBERDROLA se realiza de manera ambientalmente responsable y efectiva en coste, maximizando el reciclado siempre que sea posible.

Los residuos no peligrosos se gestionan a través de los sistemas de gestión ambiental implantados, que fijan objetivos y metas sobre reducción, uso de buenas prácticas, utilización de materiales reciclados, etc.

Cuantitativamente, destacan las cenizas y escorias de las centrales térmicas de carbón en España y Reino Unido, que se reutilizan en función de la demanda de las empresas cementeras y de la construcción. La parte no reutilizada se deposita en vertedero, en España, y en lagunas de cenizas en el Reino Unido. En 2011, el porcentaje de reutilización ha aumentado hasta el 34 % y se están evaluando nuevos usos para mejorar dicha reutilización.

La producción y eliminación de residuos peligrosos se realiza de acuerdo con la legislación vigente de cada país, elaborando las declaraciones anuales correspondientes. Los más característicos del proceso de generación son los residuos radiactivos de las centrales nucleares españolas, que se gestionan según el Plan General de Residuos Radiactivos, que aprueba el Gobierno y pone en práctica la empresa pública española Enresa. La mayoría de estos residuos son de media y baja actividad y, son almacenados temporalmente en la central nuclear, para ser llevados posteriormente a una planta



En el parque eólico de Valdeporres (Burgos, España).



destinada gestionada por Enresa. El combustible gastado es considerado residuo de alta actividad y se deposita temporalmente en la piscina de la propia central, siendo su destino definitivo el futuro Almacén temporal centralizado (ATC), cuya construcción está pendiente de su aprobación por el Gobierno español.

Las centrales nucleares de IBERDROLA están incluidas en el *Programa de Vigilancia Radiológica Ambiental* del Consejo de Seguridad Nuclear, que consiste en la toma periódica de muestras de aire, agua, suelo, etc., para asegurar que todos los parámetros se encuentran dentro de los límites establecidos.¹⁵

Biodiversidad

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

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

- Instalaciones propias: adecuación al entorno local y minimización de impactos de las instalaciones, realizando continuas mejoras de las instalaciones. Por ejemplo, en los corredores de las líneas de transporte y distribución se realizan labores de mantenimiento y control de la vegetación mediante podas, desbroce, etc., consiguiendo una buena convivencia entre la vegetación y las líneas, reduciéndose el riesgo de incendio. Además, se evita la electrocución de aves con la adopción de medidas como el aislamiento de líneas, la instalación de salva-pájaros u otras. En las centrales de generación se da un continuo control y mejora de los equipos e instalaciones para reducir emisiones, residuos y evitar vertidos contaminantes.
- Áreas de influencia: armonización de instalaciones propias con su entorno a una escala geográfica, ambiental y social.
- Proyectos de investigación singulares: programas científico-técnicos orientados al conocimiento de la biodiversidad, a su protección o a su puesta en valor mediante la colaboración en proyectos de conservación de áreas y especies protegidas.
- Proyectos socio-ambientales: fomento y promoción de valores sociales vinculados al medio ambiente y los recursos naturales.

Para ampliar información se puede consultar el *Informe de biodiversidad 2009/2010* de IBERDROLA en www.iberdrola.com.

Cumplimiento

Los sistemas de gestión ambiental certificados de que dispone el Grupo permiten identificar los requisitos legales de aplicación a sus actividades, así como la evaluación de su cumplimiento. En los casos en los que aún no está implantado en su totalidad el sistema de gestión, se elaboran informes de cumplimiento. Se proporciona información complementaria sobre procedimientos legales de carácter ambiental abiertos contra sociedades gestionadas directamente por IBERDROLA en el indicador EN28.

Transporte

Aun no siendo significativos cuando se comparan con las emisiones derivadas del proceso de producción de energía, se aporta información sobre las emisiones asociadas a la importación de electricidad, cuando ésta se produce, y al transporte de empleados y combustibles, aspecto en el que se está trabajando para reducir el impacto mediante la aplicación de diversos planes de movilidad.

¹⁵ Para ampliar información puede consultarse el informe técnico del Consejo de Seguridad Nuclear "Programas de vigilancia radiológica ambiental. Resultados 2009" disponible en www.csn.es.

2. INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL

La información que se facilita en este apartado corresponde al perímetro ambiental, definido en el apartado 3.6 "Cobertura del Informe" del presente documento. Información más detallada de algunos indicadores se facilita en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2011*, disponible en www.iberdrola.com.

Aspecto: Materiales

EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen

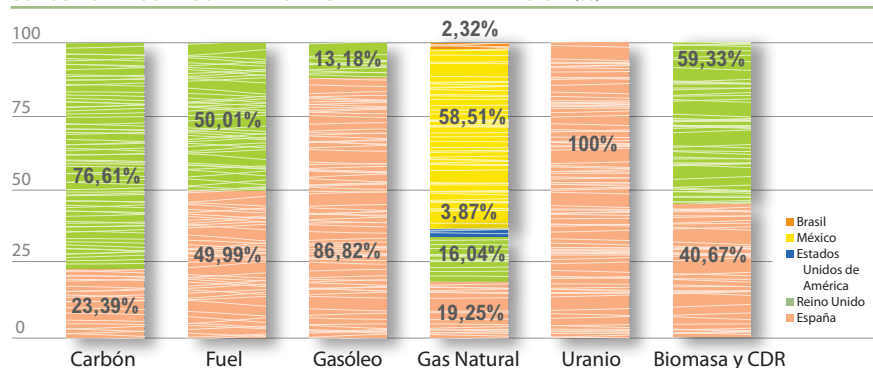
Los materiales básicos que IBERDROLA utiliza para producir energía son los combustibles, cuyo consumo se recoge en la tabla siguiente:

CONSUMO DE COMBUSTIBLES

	UNIDADES	2011	2010	2009
Carbón	(t)	5.565.040	6.253.268	5.350.841
Fuel	(t)	8.994	26.020	29.503
Gas Natural	(Nm ³)	11.938.809.556	13.503.286.729	13.819.723.256
Gasóleo	(m ³)	7.461	8.717	7.447
Uranio	(Tep)	6.793.688	7.036.439	5.185.277
Biomasa y CDR ¹⁶	(t)	62.622	76.965	78.400

¹⁶ CDR: Combustible Derivado de Residuos; las centrales térmicas de Longannet y Cockenzie y el ciclo combinado Tarragona Power pueden operar con este combustible.

CONSUMO DE COMBUSTIBLE POR FUENTE PRIMARIA Y REGIÓN (%)



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

Eliminación de PCBs

Los policlorobifenilos (PCBs) son sustancias no producidas por la actividad de la Compañía, sino comercializadas en el siglo pasado por los fabricantes de equipos eléctricos y utilizados fundamentalmente en transformadores y condensadores por sus óptimas características como aislante dieléctrico. La existencia de PCBs en instalaciones del Grupo se localiza en España,

Estados Unidos de América y Brasil, principalmente en transformadores con piraleno puro, baterías de condensadores y transformadores de servicios auxiliares.

En España, se ha finalizado prácticamente el proceso de retirada, iniciado en 1999, de todos los equipos fabricados con fluidos de PCB o contaminados con concentración superior a 500 ppm de PCB, quedando tan sólo un transformador con 2,3 t de PCB, que no ha podido ser gestionado por dificultades técnicas y de permisos.

En 2011 no se ha realizado ninguna campaña de información y gestión de los PCB de los clientes ya que en 2010 finalizó el plazo fijado por ley para su eliminación. No obstante, IBERDROLA mantiene el servicio de análisis, retirada y eliminación de equipos que contengan PCB, incluyendo la realización de un diagnóstico inicial gratuito y sin compromiso.

En el resto de países se debe eliminar la utilización de equipos con PCB para el año 2025, en aplicación del convenio de Estocolmo.

En Estados Unidos de América, los antiguos transformadores en servicio que contienen PCB son gestionados como residuos peligrosos tras finalizar su vida útil. Durante 2011 se han gestionado 423,86 t de PCB, entre aceites con PCB, equipos eléctricos y suelos contaminados.

En la empresa filial Elektro de Brasil se han gestionado 54,73 t de piralenos y equipos contaminados con PCB durante 2011 y se dispone de 751,36 t para ser eliminadas en los próximos años.

EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados

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

Central
de Dulces
Nombres
(Nuevo León,
México).



En 2011 hay varias acciones de esta naturaleza en centrales térmicas españolas: en la de Santurce se ha sustituido el consumo de ácido sulfúrico por CO₂, para ajustar el pH en el tratamiento de vertidos, reduciendo su consumo; en la de Escombreras se ha reducido el consumo de agua potable en la planta de tratamiento de agua desmineralizada, reutilizando efluentes industriales generados, se ha aportado un 10,5 % de efluentes industriales, reduciendo el consumo de agua potable en 8.515 m³ y se ha reducido la dosificación de hipoclorito sódico al agua de mar captada, aumentando el seguimiento larvario de los mejillones; en la de Velilla se puso en servicio el sistema de dosificación de sosa en el proceso de desulfuración, mejorando la operatividad de la planta y reduciendo su consumo.

En algunas de las centrales de México y en la de Klamath de Estados Unidos de América se reutiliza agua residual tratada en los sistemas de refrigeración, evitando el uso de agua de río o embalse, a la vez que se llevan a cabo actuaciones para mejorar el uso eficiente de la energía como se describe en los indicadores EN5 y EN7.

Considerando la biomasa y el CDR (Combustible derivado de residuos) como material valorizado, un 0,06 % del combustible consumido en el año es de este tipo, como se refleja en los indicadores EN1 y EN3.

Aspecto: Energía

EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias

El consumo de energía primaria en 2011, como se observa en la tabla siguiente, ha disminuido respecto al 2010, debido a que el total de energía de origen térmico producida ha sido un 8 % menor. También se ha dado una reducción relativa de la producción de energía por generación térmica convencional y cogeneración respecto a los ciclos combinados. Es destacable el menor consumo en el Reino Unido debido a la reducción en la producción total de un 18,7 % respecto al 2010 y en especial en las tecnologías de generación térmica.

La reducción en Brasil se debe a la venta, en diciembre del 2010, de las filiales de cogeneración Energy Works y Capuava Energy Ltd. al Grupo brasileño Neoenergía, pasando a ser participadas del Grupo IBERDROLA y modificando, por lo tanto, su cuota de participación en el Grupo.

CONSUMO DE COMBUSTIBLE (GJ)¹⁷

	2011	2010	2009
España	396.158.464	417.520.054	393.826.892
Reino Unido	178.741.685	236.833.678	205.319.450
Estados Unidos de América	16.142.515	23.150.255	23.084.318
México	248.155.523	228.184.578	240.484.562
Brasil	3.152.782	15.004.631	9.621.245
Grupo y participadas	842.350.969	928.693.196	833.132.365
Centrales de generación	780.921.373	854.158.004	798.184.017
Cogeneración	61.429.596	74.535.192	74.152.450

¹⁷ Consumo en las centrales de ciclo combinado, térmicas convencionales, centrales nucleares y cogeneración

En las instalaciones que no son de generación, Daldowie (secado térmico) y Hatfield (almacén de gas), de Reino Unido, y en las plantas de Enstor (almacén y distribución de gas), de Estados Unidos de América, el consumo ha sido de 2.077.517 GJ.

CONSUMO DE COMBUSTIBLE POR FUENTES PRIMARIAS (%)¹⁸

	2011	2010	2009
Gas natural	51,55	51,85	58,02
Uranio	32,63	31,66	26,05
Carbón	15,47	16,08	15,44
Fuel-oil	0,20	0,26	0,30
Gasoil	0,03	0,02	0,04
Biomasa/CDR	0,11	0,13	0,15

¹⁸ La estimación del consumo anual de uranio en GJ se calcula considerando que 1 MWh bruto generado equivale a 10,9091 GJ, con un rendimiento medio del 33 %.

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

Central de biomasa de Corduente (Guadalajara, España).



CONSUMO DE COMBUSTIBLE FÓSIL¹⁹ (tep/GWh)

	2011	2010	2009
Grupo y participadas	179	182	178

¹⁹ Factor de conversión utilizado: 1GJ= 0,023888889 Tep.

La tabla anterior representa la evolución del consumo de combustible en las centrales de generación térmica entre la producción bruta de estas centrales, que ha disminuido en 2011, debido a la reducción en un 8 % de la producción de energía térmica, en especial la térmica convencional de carbón y fueloil y la cogeneración. También se ha dado un descenso de participación en el *mix* térmico de los ciclos combinados (más eficientes) aunque se mantiene como la principal tecnología. Este ratio mejora sensiblemente cuando se toma en consideración la producción global del Grupo, resultando valores con un descenso continuo en el tiempo ya que el peso de la producción por fuentes renovables, como la eólica o la hidráulica, ha ido aumentando en los últimos años, siendo del 32 % en la producción total de 2011.

EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias**AUTOCONSUMO DE AUXILIARES (GJ) EN PRODUCCIÓN**

	2011	2010	2009
España	6.339.105	6.323.327	6.590.659
Reino Unido	3.282.729	3.796.653	3.282.085
Estados Unidos de América ²⁰	207.918	211.942	202.628
México	3.135.600	2.918.476	3.045.191
Brasil ²¹	130.313	120.335	52.340
Grupo y participadas	13.095.665	13.370.733	13.172.902
Centrales de generación	12.400.624	12.674.851	12.368.692
Cogeneración	695.041	695.883	804.210

²⁰ Incluye la planta de cogeneración Klamath.

²¹ No se incluyen datos de las centrales de cogeneración Energyworks Brasil y Capuava Energy porque la energía auxiliar consumida es proporcionada por el usuario industrial asociado.

El cuadro anterior refleja la electricidad utilizada para autoconsumo, consumo total de energía autogenerada e importada de la red, en las instalaciones de producción térmica convencional, ciclos combinados, cogeneración, nuclear y biomasa.

Además de los consumos anteriores se han producido los siguientes:

- En la producción hidráulica de España, Reino Unido y Brasil el consumo en auxiliares ha sido de 1.730.677 GJ y el consumo en bombeo de 7.258.353 GJ.
- En el Negocio de renovables el autoconsumo en los parques eólicos ha sido de 360.231 GJ y en las centrales mini-hidráulicas de 7.273 GJ.
- En las instalaciones que no son de generación, Daldowie (secado térmico) y Hatfield (almacén de gas) de Reino Unido, el consumo ha sido de 91.107 GJ y en las plantas de ENSTOR (almacén y distribución de gas), en Estados Unidos de América, la información no está disponible.

El cuadro siguiente detalla el consumo de energía en los equipos de las centrales térmicas, como porcentaje de la energía bruta producida en dichas instalaciones.

CONSUMO DE ENERGÍA AUXILIAR/PRODUCCIÓN TÉRMICA BRUTA (%), POR TECNOLOGÍAS

	2011	2010	2009
Térmica convencional	6,42	5,66	5,88
Nucleares	4,47	4,27	4,37
Cogeneración	3,06	2,66	3,01
Ciclos combinados	2,57	2,49	1,99

CONSUMO DE ENERGÍA AUXILIAR/PRODUCCIÓN TÉRMICA BRUTA (%)²¹ DEL GRUPO

	2011	2010	2009
Grupo y participadas	3,60	3,41	3,28

²¹ No se incluyen datos de las centrales de cogeneración Energyworks Brasil y Capuava Energy porque la energía auxiliar consumida es proporcionada por el usuario industrial asociado.

Este último cuadro muestra el incremento en el consumo de los equipos auxiliares por unidad producida a pesar de que la generación térmica se ha reducido en un 8 %. Esto se debe a que las instalaciones que están paradas mantienen su disponibilidad, por lo que consumen energía de la red y no generan. Ha ocurrido especialmente en la térmica convencional, que ha incrementado su ratio hasta 6,42 %. Los ciclos combinados, más eficientes, han tenido una operativa con mayor número de arranques y paradas provocando también un incremento de su ratio de consumo auxiliar.

CONSUMO DE ENERGÍA EN EDIFICIOS (MWh)

	2011	2010	2009
España	47.983	43.957	31.153
Reino Unido	36.031	38.323	29.821
Estados Unidos de América	60.967	62.577	91.602
México	166	166	166
Brasil	19.720	13.210	14.968
Resto del Mundo ²²	2.005	2.327	2.093
Grupo y participadas	166.872	160.561	169.803

²² Resto del mundo (incluye Bolivia, Francia, Grecia, Polonia y Hungría).

El aumento en el consumo de edificios con respecto al 2010 se debe tanto al incremento producido en España como a la incorporación de la compañía brasileña Elektro al Grupo IBERDROLA.

Durante el ejercicio 2011 se han ido mejorando los sistemas de control y gestión del consumo de energía en edificios, especialmente en España, Reino Unido y Estados Unidos de América, como se describe en el indicador EN5.

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

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

ÁREAS ²³	ACCIONES E INICIATIVAS	ENERGÍA (GJ/año)	CO ₂ EVITADO (t)	
Renovables	Ahorro en energía primaria por producción de energía renovable	100.490.756	11.706.324	
Hidráulica	Ahorro de energía primaria por generación hidráulica	177.925.859	21.082.424	
Cogeneración	Ahorro por suministro de energía calorífica (vapor) en el Grupo	36.527.771	1.765.123	
Eficiencia en red	Ahorro por eficiencia en red en España, Estados Unidos de América, Brasil y Bolivia	1.789.476	125.615	
	España	Productos y servicios verdes	122.054	10.137
	Reino Unido	Programa <i>Carbon Emissions Reduction Target</i> (estimación para toda la vida del proyecto)	N/D	4.583.957
Comercial	Estados Unidos de América	Programa <i>Ca\$hBack Program</i>	496.800	70.104
	España, Estados Unidos de América	Facturas Electrónicas	N/A	166
Servicios Generales	Ahorro por videoconferencias	N/A	10.531	

²³ Renovables: para el cálculo de CO₂ evitado se aplica el factor de emisión de cada país por la producción correspondiente. Cogeneración: en las cogeneraciones participadas en España se ha estimado el ahorro de energía en función del vapor suministrado y la entalpía estándar de 660 Kcal. Se estima que en la producción con cogeneración en Latinoamérica y Reino Unido se producen unos ahorros de energía en una proporción similar a la de España. Factor de emisión de CO₂: 0,35 t CO₂/MWh. Eficiencia en la red: se ha aplicado el factor de emisión de Brasil para las distribuidoras de Brasil y Bolivia. En todos los casos la fuente de los factores utilizados es el informe: "CO₂ emissions from fuel combustion 2010 edition" de la Agencia Internacional de la Energía.

La generación de energía renovable, hidráulica y el suministro de vapor al cliente industrial en las instalaciones de cogeneración ha evitado un consumo equivalente en energía primaria (combustible fósil) de 314.944.387 GJ/año.

Eficiencia de la red eléctrica

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

Edificio de oficinas de IBERDROLA (Madrid, España).



Eficiencia en edificios

Los edificios que son relativamente nuevos se han construido con los actuales estándares de eficiencia y tienen instalados diferentes dispositivos para el ahorro de energía, como reguladores de temperatura y luz, sensores de presencia, temporizadores de ahorro de energía en equipos o iluminación de bajo consumo.

En Reino Unido, ScottishPower Renewables ha introducido medidas de eficiencia energética en los edificios, como el control de la iluminación por sensores infrarrojos, o el aprovechamiento del calor residual de los equipos electrónicos, para sistemas de calefacción en los edificios de control de los parques eólicos.

En el edificio de IBERDROLA en Madrid se ha llevado a cabo una auditoría energética, que ha permitido la puesta en marcha de una serie de medidas de eficiencia, como la reducción en un 20 % del caudal de ventilación en los edificios, el cambio de los horarios de climatización y alumbrado y la disminución de la consigna de humedad del 50 % al 35 %. Los sistemas de eficiencia en climatización y alumbrado LED instalados en dicho edificio y en el garaje exterior han permitido un 70 % de ahorro anual en electricidad. Además, en el año 2011, se ha inaugurado la Torre IBERDROLA, edificio de la sede corporativa en Bilbao, que en su compromiso con el medio ambiente es uno de los pocos edificios a nivel nacional que cuenta con la prestigiosa Certificación LEED CS 2.0 (*Leadership in Energy and Environmental Design* / Líder en eficiencia energética y diseño sostenible).

En los edificios de las filiales NYSG y RGE en Estados Unidos de América se han completado veintidós proyectos de eficiencia, con un ahorro de 0,868 MWh, mediante la conversión de tres calderas eléctricas a gas natural, las mejoras del sistema de iluminación en distintas ubicaciones, la sustitución de tejados por otros con mejor aislamiento y la sustitución de calefacciones.

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

Productos y servicios eficientes

La estrategia del Grupo pasa por impulsar la ecoeficiencia con el objetivo de promover un consumo responsable de la energía y fomentar la utilización de fuentes de generación renovables que, a la vez, ayudarán a reducir las emisiones de CO₂ a la atmósfera. De cara a reforzar esta estrategia, se está comercializando nuevos servicios asociados a:

- Ahorro y eficiencia energética: baterías de condensadores, reguladores de flujo luminoso, gestores energéticos, auditorías energéticas, climatización, motores eficientes, variadores de frecuencias para regulación de motores, calderas de gas eficientes, microgeneración y otras soluciones eficientes.
- Instalaciones de energías renovables y servicios añadidos: energía eólica, energía solar fotovoltaica, energía solar térmica.
- Gestión integral de suministros energéticos y mantenimiento de instalaciones.
- Movilidad eléctrica.

En el ámbito de la gestión de la demanda, el principal objetivo de IBERDROLA es impulsar la eficiencia energética y el uso inteligente de las redes eléctricas activas. Se puede encontrar información adicional en los indicadores indicador EU7.

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

	2011	2010	2009
Energía solar fotovoltaica	26.350	21.706	2.475
Auditorías con medidas de ahorro energético adoptadas y Planes energéticos	6.143	15.997	112
Otras medidas de ahorro y eficiencia	1.411	14.637	16.918
Total ahorro (MWh/año)	33.904	52.340	19.505

El ahorro total estimado generado por los productos y servicios instalados en el 2011 fue de 33.904 MWh, ratificando el compromiso de IBERDROLA con la eficiencia energética en un contexto económico complicado. El descenso respecto al 2010 se debe a que el ahorro estimado del PPEC (Plan de Promoción de la Eficiencia en el Consumo de Energía) 2011-2012 de Portugal (23.645 MWh), se contabilizó en 2010, año de su adjudicación, por el regulador ERSE. Por otro lado, destacar que en torno al 80 % de la potencia instalada de energía solar fotovoltaica corresponde a Italia y el resto a Grecia. En España la mayor parte de las acciones corresponden a auditorías y planes energéticos.

Debemos destacar los proyectos llevados a cabo por IBERDROLA Ingeniería y Construcción durante el año 2011 en este campo, instalación de 600 MW de proyectos eólicos y la instalación de 7,2 MW de energía solar fotovoltaica en Italia y 4 MW en Grecia.

En el ámbito de los servicios eficientes destaca la estrategia innovadora de IBERDROLA con relación al vehículo eléctrico y a las redes inteligentes llevada a cabo en los diferentes países. Ver la información al respecto en el indicador EU8 y en algunos de los proyectos comentados a continuación.

Reino Unido

En el marco del programa del Gobierno para la reducción de emisiones de carbono se continúa con el proyecto *Carbon Emissions Reduction Target*, donde se han llevado a cabo acciones que suponen un valor de emisiones evitadas de 4.583.957 toneladas de CO₂. Ampliar información en el indicador EU7.

Asimismo, se ha llevado a cabo una campaña de comunicación interna durante todo el año para concienciar de los problemas ambientales y fomentar la eficiencia energética y la reducción de los residuos generados.

La filial también ha participado en un proyecto piloto promovido y subvencionado en parte por la *Technology Strategy Board* (TSB) centrado en el impulso de las infraestructuras eléctricas necesarias para el uso de vehículos eléctricos "Allied Peugeot" en Glasgow. El proyecto consiste en la instalación de cuarenta puntos de recarga y del uso por parte de diferentes entidades de cuarenta vehículos eléctricos, cuatro de ellos utilizados en las flotas de ScottishPower, por un plazo de dos años. También ScottishPower participa en el proyecto *Plug-In Places* promovido y subvencionado en parte por la *Office for Low Emission Vehicles* (OLEV) y centrado en el impulso de las infraestructuras eléctricas en Reino Unido.

Estados Unidos de América

El proyecto detallado en el indicador EU7, *Ca\$hBack Program*, ha generado un ahorro durante el 2011 de 496.800 GJ y 70.104 toneladas de CO₂ y un ahorro en el consumo de gas natural de 573.852 decatermias (DTH).

Se puede encontrar información detallada de los productos y servicios de eficiencia energética en la página web, <http://www.nyseg.com/Energyefficiencyprograms/default.html>

Por último, y derivado del acuerdo con la *Maine Public Utilities Commission* (MPUC), la filial de IBERDROLA USA, CMP, ha desarrollado durante el 2011 el primer piloto de vehículo eléctrico con la intención de impulsar el conocimiento e integrar la tecnología dentro de sus flotas.

Brasil y Bolivia

La información sobre los productos y servicios de las filiales Elektro en Brasil, así como Electropaz y Elfeo en Bolivia se encuentra disponible en sus respectivas páginas web. Por otro lado, las sociedades participadas, Coelba, Cosern y Celpe en Brasil, también comercializan productos y servicios energéticos y se puede consultar en sus páginas web.

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

Durante el ejercicio se ha avanzado en la campaña iniciada por IBERDROLA en el año 2009 para impulsar el control de emisiones de CO₂ entre sus proveedores y se han incluido en el inventario de emisiones de IBERDROLA las de los principales suministradores en Estados Unidos de América, Reino Unido y España.

La estrategia de IBERDROLA ha dado lugar a una estructura de producción que permitirá a la Compañía, dentro de su *Política contra el cambio climático*, ser una de las grandes empresas energéticas con menores emisiones de CO₂ por GWh producido.

Dentro de las iniciativas para reducir emisiones indirectas se encuentra el fomento de videoconferencias como método para disminuir el número de viajes de los empleados. Durante el 2011 se han realizado 17.413 videoconferencias de las cuales se estima que más del 70 % han correspondido a conferencias entre negocios en España y el resto entre España y Reino Unido o el continente americano.

Se puede encontrar información adicional en los indicadores EN5, EN6 y EU7.

Aspecto: Agua

EN8 Captación total de agua por fuentes

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

En la refrigeración de las centrales térmicas, cuando se capta agua continental, una parte se evapora y el resto se devuelve al medio (circuito cerrado), y cuando se capta agua de mar o salobre la mayoría se devuelve al origen sin cambiar su estado significativamente (circuito abierto). Como se aprecia en el cuadro siguiente, la mayor parte del agua captada es salada o salobre.

ORIGEN DE LA CAPTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE REFRIGERACIÓN

2011	CAPTACIÓN BRUTA DE AGUA (hm ³)	CAPTACIÓN NETA DE AGUA (hm ³)
Mar y salobre	3.303,44	11,38
Ríos y subterránea	418,01	16,15
Lagos y embalses	343,24	45,57
Depuración agua residuales	11,11	8,17
Total	4.075,80	81,28

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

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

Puede obtenerse información adicional sobre los aspectos anteriores en www.iberdrola.com.



Central
hidráulica
de Gándara
(Cantabria,
España).

USO DEL AGUA EN LAS INSTALACIONES DE PRODUCCIÓN TÉRMICA EN 2011

	USO DE AGUA (hm ³)			
	CAPTACIÓN	PROCESO Y SERVICIOS AUXILIARES	EVAPORACIÓN EN REFRIGERACIÓN	DESCARGA
España	2.133,71	3,16	53,06	2.078,13
Reino Unido ²⁴	1.888,09	3,52	0,195	1.884,46
Estados Unidos de América	2,91	0,043	1,34	1,58
México y Brasil ²⁵	61,84	2,48	26,68	32,71
Grupo y participadas ²⁶	4.086,55	9,20	81,28	3.996,88
Centrales de generación	4.078,64	7,81	77,33	3.994,11
Cogeneración	7,91	1,39	3,95	2,77

²⁴ Los sistemas de refrigeración en 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.

²⁵ No se aportan datos de las centrales de cogeneración Energyworks Brasil y Capuava Energy porque el agua y el vapor es proporcionado por el usuario industrial, reciben el vapor del usuario en alta presión y lo devuelven a baja presión. No existe tratamiento de aguas en las instalaciones.

²⁶ En la cifra total de vertidos se contabilizan 799.184 m³ que corresponden a agua de lluvia recogida en las instalaciones y parte es agua incluida también en la cifra de uso de agua para procesos y servicios auxiliares.

Se define el uso del agua como el agua captada, descontando el agua salada o salobre y el agua descargada al medio natural. El cuadro siguiente recoge su evolución en últimos años:

AGUA CAPTADA

	2011	2010	2009
Uso total de agua²⁷ (hm³)	90,05	99,04	102,1
Uso de agua/producción global (m³/GWh)	620	645	715

²⁷ Cálculo realizado con el agua captada para procesos de refrigeración y servicios auxiliares en las plantas de generación térmica (fuel, carbón, ciclos combinados, cogeneración y nuclear) y el agua utilizada en oficinas y edificios.

El uso de agua ha disminuido en 2011 por el descenso de la producción térmica, lo que da lugar a menores necesidades de agua para refrigeración, procesos y servicios auxiliares, en especial si ésta se generara en las instalaciones con circuito de refrigeración abierto.

El uso de agua por producción global (m³/GWh) mantiene una tendencia descendente, debido a las inversiones realizadas durante los últimos años en tecnologías de producción renovable y cogeneración y a la sustitución de las tecnologías térmicas convencionales (fuel y carbón) por otras más eficientes (ciclos combinados de gas).

El agua neta utilizada en la generación hidráulica de España y Reino Unido, definida como agua turbinada menos agua bombeada, ha sido de 89.515 hm³. El volumen de agua embalsada en 2011 ha disminuido en 2.223 hm³.

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

	2011	2010	2009
Grupo y participadas	1.148	1.262	1.237

El consumo específico de agua de refrigeración en las centrales térmicas se ha reducido por la disminución del peso relativo de la producción térmica en el mix, especialmente

la generada con carbón y fueloil en centrales con circuito de refrigeración cerrado y el mayor peso de los ciclos combinados, los cuales evaporan menos agua en sus sistemas de refrigeración cerrados.

AGUA EVAPORADA EN LOS SISTEMAS DE REFRIGERACIÓN POR TECNOLOGÍAS (m³/GWh)²⁸

	2011	2010	2009
Ciclos combinados	674	507	577
Cogeneración	627	1.023	728
Centrales térmicas	1.622	2.135	1.425
Central nuclear	2.122	2.560	2.816

²⁸ Para el cálculo de la cantidad de agua evaporada por tecnologías se ha tenido en cuenta sólo las centrales 100 % de IBERDROLA, que tienen un consumo de agua por evaporación en la refrigeración y sus respectivas producciones (España, México, Brasil y Klamath).

CONSUMO DE AGUA EN OFICINAS E INSTALACIONES (m³)

	2011	2010	2009
España ²⁹	153.671	144.105	162.484
Reino Unido	67.698	70.474	51.930
Estados Unidos de América	86.584	83.563	104.208
México	938	848	848
Brasil	50.175	52.843	53.005
Resto del mundo	8.486	9.036	22.744
Grupo y participadas	367.552	360.869	395.219

²⁹ En España incluye las oficinas, subestaciones y edificios de control de parques eólicos. En Grecia corresponde a oficinas y estaciones de control de parques y en el resto de países se incluye sólo el consumo de oficinas.

El consumo de agua en oficinas ha aumentado respecto al 2010 principalmente en España, porque se están mejorando los procedimientos de medida y gestión correspondientes.

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

En el ejercicio 2011 no se ha registrado ninguna situación que afecte significativamente a los recursos hídricos o hábitats relacionados con los puntos de captación de agua, los cuales son en su mayoría importantes masas de agua dulce o salada. Como se puede ver en el indicador EN8, el 81 % del agua captada es agua de mar o salobre y no se realiza en áreas protegidas.

En los ciclos combinados de La Laguna y Monterrey, en México, y en la cogeneración de Klamath, en Estados Unidos de América, el agua captada para refrigeración proviene de aguas residuales municipales que se depuran en la instalación, produciéndose un impacto positivo al devolverse al medio agua de mayor calidad que la captada.

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

El Grupo IBERDROLA no tiene ninguna planta localizada en áreas consideradas con estrés hídrico. En las webs siguientes se puede ampliar información sobre las áreas mundiales que actualmente tienen estrés hídrico.

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

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

EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada

El 97,81 % del agua captada 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. Un 0,20 % del agua captada es consumida en el proceso y un 1,99 % retorna al medio natural en forma de vapor, generado en los sistemas de refrigeración de las centrales térmicas.

En el caso de las cogeneraciones y del ciclo combinado de Tarragona Power, parte del agua captada se reutiliza en forma de vapor de agua, suministrando una energía calorífica equivalente a 10.147 GWh, que se destina a procesos industriales o sistemas de calefacción.

Es destacable la reutilización de agua tratada de origen residual para su uso en los sistemas de refrigeración de algunas centrales de México (Monterrey, La Laguna) y en Estados Unidos de América (Klamath). En esta última se utiliza un 2 % de agua de red y un 98 % de agua residual tratada para todos sus procesos (ver indicador EN8).

En Reino Unido, la central de Rye House puede reducir el uso del agua hasta en un 75 % mediante un sistema de recogida de agua de lluvia, que tras ser tratada se utiliza como agua de procesos. En 2011, el volumen de agua de lluvia reutilizada ha sido de 29.310 m³.

Casi todos los parques eólicos de ScottishPower disponen en los edificios de control de colectores de agua de lluvia en los tejados y tanques de almacenamiento para su uso. En 2011, se han instalado en los parques eólicos de Markhill y Areleoch.

Aspecto: Biodiversidad

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

Las instalaciones de la Compañía que se consideran relevantes para este indicador, son principalmente los embalses, las líneas eléctricas y los parques eólicos, por la alta ocupación de territorio que conllevan.

España

La presencia de embalses en espacios protegidos supone un 68,1 % de la superficie total de los mismos. Dentro de las reservas de la biosfera, parques nacionales, humedales *Ramsar* y parques naturales, estos embalses representan el 1,15 % de la superficie de estas áreas protegidas. En los embalses gestionados, hay 13.613 ha en espacios de la Red Natura 2000 considerados Zona de Especial Protección de Aves (ZEPA) y Lugar de Interés Comunitarios (LIC).

La Central Nuclear de Cofrentes se encuentra dentro de la Red Natura 2000. Los espacios protegidos son el LIC: Muela de Cortes y el Croig y la ZEPA: Sierra de Martés - Muela de Cortes.

La extensión de líneas de muy alta tensión (132 kV o superior) es de 7.116 km, de los que un 19,44 % se encuentran en áreas protegidas³⁰ (1.384 km). En alta y media tensión se dispone de 103.830 kilómetros, un 15,84 % en áreas protegidas (16.445 km). De las 933 subestaciones existentes, 132 se ubican en áreas de la Red Natura 2000.

En el Negocio de renovables la presencia de instalaciones (minihidráulicas y parques eólicos) en áreas protegidas de la Red Natura 2000 es muy poco significativa y son instalaciones pre-existentes a las declaraciones de protección de espacios a nivel estatal o autonómico.

Reino Unido

ScottishPower cuenta con importantes propiedades en doce centros de producción de Escocia e Inglaterra, desde las tierras altas de Ben Cruachan hasta las marismas de Damhead. Muchos de los centros están ubicados o próximos a áreas reconocidas por su importancia para la biodiversidad, que han obtenido protección legal para sus hábitats y especies. Se estima en un 41 % los terrenos que se encuentran en áreas protegidas. Incluyen tres designaciones Ramsar, cinco áreas de protección especial, tres áreas de conservación especial y trece zonas de interés científico especial. De particular importancia es el complejo hidroeléctrico de Galloway, que afecta a once sitios protegidos, un reflejo de la amplia superficie que abarca en el suroeste de Escocia. Actualmente, está en fase de consulta el nuevo ciclo combinado de Avon, próximo al Estuario Severn, designado zona Ramsar.

Las áreas protegidas³¹ de este país están también afectadas por un 6,19 % de las líneas eléctricas y un 7,60 % de las subestaciones.

En el Negocio Renovables existen dos parques eólicos colindantes a la Red Natura 2000, Clachan Flats y Arecleoch. Otros ocho parques eólicos están ubicados parcialmente en turberas de cobertura, hábitat que se incluye en el *UK Priority Biodiversity Action Plan* y en el Anexo 1 de la Directiva Hábitats de la Unión Europea.



Paisaje en la central de Corduente (Guadalajara, España).

³⁰ Se toman como áreas más representativas para estas infraestructuras los Lugares de Interés Comunitario (LIC) y las Zonas de Especial Protección de Aves (ZEPA).

³¹ Incluye las siguientes áreas protegidas (siglas en inglés): NSA, SPA, SAC, Ramsar, NNR, SSSIs.

Estados Unidos de América

La extensión de líneas de alta tensión (115kV o superior) de las filiales NYSEG, RG&E y CMP es de 5.832 km, de los cuales un 6,89 % lindan o atraviesan áreas protegidas³² (402 km), entre ellas espacios como la Reserva de la Biosfera de Champlain-Adirondack, la Reserva Forestal y Parque Natural Adirondack, el Parque Natural Letchworth, la Reserva Bigelow, la Reserva de Conservación Natural praderas Kennebunk, etc.

Brasil

En la filial Elektro la presencia de líneas de transporte se concentra en el estado de Sao Paulo. De las 106 líneas de transporte existentes, 13 se encuentran en Áreas de Protección Ambiental (APA), declaradas años después de la puesta en operación de estas líneas a excepción de dos. La extensión de líneas de transporte total en zonas protegidas (APA) es de 119,9 km. Un 0,84 % de los 801,24 km de líneas de 69 kV y 88 kV y un 18,4 % de los 614,74 km de líneas de 138 kV.

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

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



³²Se toman como "áreas protegidas" aquéllas que son específicamente designadas como tal por el Estado Federal, pudiendo ser bosques o parques nacionales y refugios nacionales de la fauna y aquéllas que, sin tener tal grado de protección, son consideradas de alto valor ecológico.

Resto del mundo

La Sociedad opera en Grecia dos parques eólicos ubicados en áreas protegidas de la Red Natura 2000. Esta presencia es muy poco significativa y son instalaciones pre-existentes a las declaraciones de protección de espacios a nivel estatal.

En Francia, siete parques eólicos son adyacentes a áreas de la Red Natura 2000 y, en Hungría, el parque eólico Kisigmánd está dentro del Parque Nacional Duna-Ipoly y el parque Ikervár está próximo a un área Red Natura 2000.

IBERDROLA proporciona información adicional sobre este tema en su *Informe de Biodiversidad 2009/2010*, publicado en www.iberdrola.com.

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

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

Las instalaciones de generación y distribución operan cumpliendo con los permisos otorgados por las autoridades reguladoras medioambientales de cada región y están sujetos a restricciones y obligaciones que garantizan la protección del entorno local. Antes de su construcción se analiza el posible impacto ambiental realizando una previsión y valoración. Cuando el impacto es significativo, se modifica en lo posible el proyecto, se adoptan las mejores técnicas disponibles y las medidas identificadas como necesarias para corregir y minimizar el impacto. En el caso de que no pueda ser mitigado por completo, se realizan medidas compensatorias.

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

EN13 Hábitats protegidos o restaurados

España

Durante la construcción en los últimos años de dos importantes obras hidráulicas, La Muela II y la ampliación de San Esteban, se ha aplicado un Plan de vigilancia ambiental en cada instalación. Este ha recogido diversas actuaciones, por ejemplo, en la Muela II, la restauración vegetal y forestal de zonas afectadas con plantas autóctonas; restauración y recuperación de la antigua cantera y escombrera; seguimiento sobre la pérdida de hábitat y su fauna antes de construir y su evolución en la fase de construcción; o seguimiento de aves rapaces (águila perdicera). En la central de San Esteban II algunas de las actuaciones realizadas han sido la translocación de especies arbóreas y de peces; revegetación de áreas afectadas durante la obra (cantera, depósitos, elementos en desuso); seguimiento para proteger al murciélago herradura especialmente en época de nidificación y cría, etc.

Se ha continuado ejecutando el proyecto de biodiversidad *Plan Mejora* que incluye el desmantelamiento de estructuras y edificaciones abandonadas y la posterior restauración del entorno en la C.H. Cedillo, C.H. Aldeadávila y C.H. Chandreja.

En 2011 se han ejecutado numerosas medidas ambientales antes y después de la construcción de subestaciones y líneas eléctricas. Los estudios previos realizados tratan sobre la afección a la Red Natura 2000, flora y vegetación, nidificación de aves rapaces, integración y adecuación paisajística, etc. En la construcción se han restaurado y acondicionado terrenos y protegido especies concretas (*Pinus halepensis*, *Olea europaea*, sabinas, etc.), en una superficie aproximada de 11.300 m².

Reino Unido

ScottishPower continúa con los planes de acción de biodiversidad en cada instalación para recuperar e impulsar la regeneración de los hábitats naturales, la fauna y la flora característicos al entorno de las instalaciones (ver indicadores EU13 y EN14). Más información disponible en <http://www.spenergywholesale.com>.

Estados Unidos de América

Se han completado los trabajos de restauración en el corredor de la línea de transporte Corning Valley (115 kV) construida por IBERDROLA USA entre los años 2010 y 2011.

México

Continúa el programa de reforestación de *Zamia loddigesii* que consiste en trasplantar los ejemplares de esta especie vegetal que estaban en los terrenos de centrales térmicas de México a un área de 2.000 m².

Brasil

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

Negocio renovables

En los parques eólicos nuevos se realizan actuaciones de restauración del hábitat y del paisaje durante la fase de construcción y un posterior seguimiento durante la operación. Durante 2011:

- En España se ha actuado en tres parques eólicos de Cuenca (Pico Coballos, Carrascosa, Muela Cubillo) y en Guadalajara (Sierra Menera I). En este último, se han reforestado 24 ha de terrenos afectados por actividades de extracción y se han realizado tratamientos silvícolas en 26,3 ha de su entorno.
- En áreas próximas al parque eólico Kalogiros en Grecia se han realizado acciones de mantenimiento de la reforestación realizada en 2009.
- En Hungría, en el parque eólico Columbus se han recuperado y restablecido las condiciones originales del terreno, afectado por el ensanchamiento de un camino durante la construcción del parque.

Fundación IBERDROLA

Participa en un proyecto *Life* (2010-2014), de conservación del Urogallo Cantábrico y su hábitat en la cordillera Cantábrica, en colaboración con la Fundación Biodiversidad y la Sociedad Española de Ornitología (SEO/*BirdLife*). Su objetivo es la recuperación de la población del urogallo cantábrico, especie catalogada como críticamente amenazada.

Más información disponible en www.fundacioniberdrola.org.

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

No se ha realizado una comparación de la biodiversidad en los hábitats o áreas compensadas con las áreas afectadas por la presencia de las instalaciones del Grupo IBERDROLA, si bien en los estudios de impacto ambiental previos a la construcción de nuevas instalaciones se analiza y valora el entorno y las posibles afecciones. Se implantan las medidas compensatorias necesarias, identificadas en los diferentes estudios ambientales, entre las que destacan las relativas a la compensación de hábitats. Además, se realizan diversas acciones o planes para mejorar la biodiversidad en el entorno de las instalaciones como se puede ver en los indicadores EN13 y EN14.

A continuación se indican algunos de los hábitats compensados:

Reino Unido

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

En las áreas adyacentes a los parques eólicos del Reino Unido se están implementado *Habitat Management Plans (HMP)*, dando lugar a un área compensada de 80,11 km² que no se ha ampliado en 2011. Se están logrando la mayoría de los objetivos establecidos en los HMP mejorando el hábitat y el desarrollo de especies con respecto a la situación original aunque algunos aún están en proceso de desarrollo y no han madurado. Algunas de las medidas adoptadas que contribuyen a la mejora son la reforestación con árboles autóctonos, eliminación de especies invasivas (coníferas), gestión y organización del pastoreo, gestión del forraje, drenajes de contención en zonas pantanosas protegidas, control de insectos y monitoreo. Para más información, puede consultarse la página web <http://www.scottishpowerrenewables.com> y el *Informe de Biodiversidad 2009/2010* publicado en www.iberdrola.com.

Estados Unidos de América

En 2011 se ha creado una nueva servidumbre de conservación para compensar la construcción del parque eólico de Hardscrabble en New York. El hábitat es un humedal más una zona de amortiguación sobre la que se tiene la obligación de mantener y monitorear durante once años. Esta nueva área de compensación se añade a las existentes para otros doce parques eólicos dando un total de 3,02 km². Estas áreas se crean para preservar un hábitat original como son pastos, dehesas, bosques, humedales, etc.

Brasil

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

La compañía Elektro y las participadas de distribución de Neoenergia compensan su impacto generado por la construcción de líneas y subestaciones mediante la reforestación de especies nativas en áreas determinadas por la administración. Estas áreas

“ EN 2011 SE PUBLICÓ EL INFORME DE BIODIVERSIDAD 2009/2010, QUE RECOGE EL ENFOQUE DE GESTIÓN, LAS ESTRATEGIAS Y EL DESARROLLO DE LAS ACTUACIONES IMPLANTADAS POR LA COMPAÑÍA ”

tienen las mismas características ecológicas que las zonas afectadas. También realizan el mantenimiento y seguimiento de las reforestaciones durante uno o dos años.

Por ejemplo, la filial Elektro en 2011 realizó tres grandes reforestaciones en 42 ha utilizando 100.000 unidades de noventa especies nativas diferentes, siguiendo la normativa ambiental requerida. La filial Celpe desarrolla un proyecto de reforestación de 15 ha de bosque atlántico en la Sierra de Urubu. En el 2011 realizó el seguimiento de la reforestación de 2,5 ha con 3.000 unidades de veintiséis especies diferentes. También se plantaron 200 unidades en las proximidades de la línea de transmisión Bom Nome/Salgueiro.

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

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

En 2011 se publicó el *Informe de biodiversidad 2009/2010*, disponible en www.iberdrola.com. En él se recoge el enfoque de gestión, las estrategias y el desarrollo de las actuaciones implantadas por los diferentes negocios y regiones donde está presente IBERDROLA. Muchas de las acciones que se iniciaron en años anteriores han tenido continuación en el 2011 y otras son de nuevo desarrollo.

España

Se continúa con el *Plan de gestión de la biodiversidad 2010-2012* cuyo alcance son los negocios y organizaciones. En 2011 destacan las siguientes acciones:

- Se organizó y participó en el taller *Sustainable Energy for the Future*, junto con la Fundación *Global Nature*. El taller está enmarcado dentro del proyecto europeo *Life, "Business & Biodiversity"*, y su enfoque era la biodiversidad y el sector energético. Esta información detallada está disponible en la web: <http://www.business-biodiversity.eu/default.asp?Menu=120&News=632>.
- Se ha finalizado con buenos resultados el proyecto de experimentación con la culebra escalera (*Rhinechies scalaris*) en las infraestructuras de la red eléctrica. En 2012 se realizará una segunda fase de radioseguimiento en campo.
- Ha continuado el Plan de compactaciones de subestaciones y soterramiento de líneas aéreas en la Comunidad de Madrid. El objetivo es la mejora del paisaje, la protección de la avifauna y la adecuación de la vegetación para la prevención de daños e incendios forestales.
- Se han realizado más de cuarenta acciones en las instalaciones de generación térmica para mejorar el control y seguimiento de vertidos, emisiones e inmisiones y la prevención de riesgos para el medio natural. Por ejemplo, se han ampliado las instalaciones (balsas, decantador lamelar, etc.) y adquirido nuevos equipos (analizadores, dosificadores, filtro, etc.).
- En el marco del *Plan Mejora* en generación hidráulica, se han llevado a cabo veinte actuaciones en diferentes centrales como la instalación de barreras físicas, el control instrumental de la contaminación, la insonorización, la demolición de instalaciones fuera de uso y la recuperación de suelos.
- Ha continuado en desarrollo del proyecto de caracterización de la biodiversidad del río Ebro en el entorno de la central térmica de Castejón, que lleva a la Universidad de Salamanca.
- Se ha continuado el proyecto piloto en Soria de gestión integral de la vegetación,

orientado a la optimización de la poda y tala de arbolado en función de las especies y características del terreno.

- Se han instalado dispositivos para el control del caudal ecológico en varias centrales minihidráulicas y también se ha desarrollado un proyecto piloto sobre el control continuo de vertidos de hidrocarburos al cauce.
- IBERDROLA Ingeniería y Construcción, dentro de su objetivo de reducir el impacto ambiental en obra, ha llevado a cabo la señalización e información de buenas prácticas ambientales en la totalidad de sus obras, incluyendo áreas y especies ambientalmente sensibles. Se ha utilizado, en las obras de la Muela II y San Esteban II, un 95 % de madera certificada procedente de bosques sostenibles. Se ha reducido en un 5 % los residuos enviados a vertedero en la obras del negocio redes.
- La Fundación IBERDROLA colabora con la Sociedad Española de Ornitología, SEO/BirdLife, en el *Programa de seguimiento de aves migratorias (2011-2014)*, también colabora con la Comunidad de Madrid en el proyecto de recuperación y conservación de especies amenazadas como el águila imperial y la cigüeña negra. Dentro del programa *Energía para la Solidaridad* se han continuado las acciones socio-ambientales de reforestación, reciclaje y educación medioambiental en las que participan personas con riesgo de exclusión social. Se puede ampliar la información en www.fundacioniberdrola.org.

Más información sobre las acciones enmarcadas en el *Plan de gestión de la biodiversidad 2010-2012* en www.iberdrola.com.





Reino Unido

Continúan desarrollándose los *Planes de Acción de Biodiversidad* (BAP, por sus siglas en inglés) en cada instalación excepto en la central de secado de lodos de Daldowie. En ellos se definen los objetivos para mantener y mejorar los hábitats de vida natural en sus terrenos, así como el calendario para su implementación. Más información en www.spenergywholesale.com, donde se incluyen fichas con información descargable sobre la biodiversidad y su gestión en cada central de generación.

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

Varios ejemplos de proyectos donde se ha aplicado el mencionado procedimiento son:

- Conexión de línea aérea de 132 kV del parque eólico marino de Rhyl Flats.
- Refuerzo de la línea aérea de 132 kV Carrigton-Lostock al este de Cheshire.
- Línea de transporte de 132 kV, Beaulieu-Denny.

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

www.spenergynetworks.co.uk > *Publicly Available Information* > *Community Consultation*

www.spenergynetworks.co.uk > *Corporate Responsibility* > *Environment*

IBERDROLA Ingeniería y Construcción, durante la ejecución de la obra de la Subestación de Moffat en Escocia, localizó nidos de murciésgalo enano (*Pipistrellus pipistrellus*) en un edificio a demoler. Por ello se establecieron medidas para su protección, tales como la instalación de cajas para murciélagos en los alrededores o la formación sobre actuaciones con murciélagos a todos los empleados participantes en las obras.

En los parques eólicos de Reino Unido se toma como referencia la *Estrategia de conservación de la biodiversidad* tanto para el desarrollo de nuevos proyectos eólicos como para los ya existentes, existiendo una especial preocupación por mejorar el entorno –flora y fauna– de las instalaciones y se establecen como herramienta los *Habitat Management Plans* por instalación. Puede obtenerse información adicional en el indicador EU13 y en la página web www.scottishpowerrenewables.com y en el *Informe de Biodiversidad 2009/2010* publicado en www.iberdrola.com.

En Reino Unido, es destacable que durante 2011 se ha probado una nueva técnica de fotografía aérea digital de alta resolución para caracterizar, valorar y monitorizar las aves en las zonas donde se van a desarrollar la generación eólica marina. Esta técnica permite identificar las aves a nivel de especie. Se ha iniciado su aplicación y desarrollo en el proyecto eólico marino de East Anglia para que su futura implantación sea sostenible y respetuosa con la avifauna.

Estados Unidos de América

En las áreas en las que operan las filiales RG&E y NYSEG se evitan las áreas con alta diversidad biológica, cuenten o no con protección, en los nuevos proyectos de líneas aéreas. Asimismo, en esta última se trabaja en cooperación con la Sociedad Audubon y el Departamento de Conservación del Medio Ambiente de Nueva York con el objetivo de proporcionar lugares de anidación fuera de las líneas eléctricas como, por ejemplo, para el águila pescadora.

En la filial CMP continúan con las siguientes actuaciones:

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

IBERDROLA USA, en su Negocio de renovables dispone de un *Plan de Protección de Aves y Quirópteros* (ABPP, por sus siglas en inglés), que se alinea con las nuevas directrices y recomendaciones sobre biodiversidad para emplazamientos eólicos del 2010, dadas por *US Fish and Wildlife Service*. En 2011, se ha modificado el ABPP y en su implementación destacan los siguientes aspectos:

- Desarrollo de estudios significativos sobre fauna que apoyan el ABPP y los permisos específicos de operación de algunos parques eólicos.
- Publicado el primer informe anual del ABPP del 2010, revisado por técnicos de *US Fish and Wildlife Service*.
- Validación técnica por parte de investigadores del Sistema de monitoreo y reporte utilizado por los Coordinadores Ambientales formados en dicho sistema, lo que permitirá elaborar estudios y mejorar el reporte.
- Se ha realizado un modelo de reporte que incluye el seguimiento mensual de los indicadores de biodiversidad.
- Se ha presentado el primer premio para reconocer la implementación del ABPP, que se ha otorgado al emplazamiento Peñascal y Caselman y en categoría individual a un técnico de Hardscrabble.

También en 2011, se han realizado amplios estudios de aves y quirópteros en los parques eólicos, se han financiado investigaciones científicas y se ha apoyado a algunas ONG en proyectos de biodiversidad.

Se puede ampliar información en www.iberdrolarenewables.us.

México

La central de ciclo combinado de Altamira continúa participando en el proyecto *Plan de rescate hidrológico del arroyo Garrapatas en el Puerto Industrial de Altamira* con el que se pretende recuperar el ambiente salino del estero y su biodiversidad mediante la descarga de agua de mar proveniente del sistema de refrigeración.

En las obras desarrolladas en México, IBERDROLA Ingeniería y Construcción ha velado por la conservación de la biodiversidad. En el proyecto del parque eólico La Venta III, se han realizado prospecciones de fauna llevando a cabo el rescate y reubicación de 391 individuos de 20 especies diferentes, algunas amenazadas como la boa constrictor, la culebra perico, el escorpión mexicano o la iguana negra y especies protegidas como la tortuga casquito escorpión, la iguana verde o la serpiente de tres lomos.

Brasil

La central de Termopernambuco, mantiene un acuerdo con el Departamento de Medio Ambiente y el Puerto de Suape para el desarrollo de las unidades de conservación de los bosques de Zumbie y Dos Lagunas.

En el negocio de redes, la filial Elektro y las participadas de Neoenergía siguen los condicionantes que exige el órgano ambiental en las licencias ambientales para gestionar

el impacto en la biodiversidad. Estos incluyen reforestaciones compensatorias, programas de rescate y reubicación de fauna silvestre, monitoreo de fauna por un periodo mínimo de dos años, programas de recuperación de áreas degradadas, etc. Una acción importante es el uso de líneas protegidas que evitan accidentes e incendios por contacto con la vegetación y la fauna y reduce las necesidades de poda.

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

El Grupo tiene actividad en algunas áreas donde habitan o pueden estar presentes especies amenazadas incluidas en la Lista Roja de UICN y en otros listados nacionales como³³ el UK BAP y el USFW, sin que ello signifique afección o amenaza por parte de la actividad. Algunas de las especies son:

- En peligro de extinción: aves como el águila imperial ibérica, milano real, cigüeña negra, alimoche común, urogallo cantábrico y garcilla cangrejera; quirópteros como el murciélago patudo, murciélago de indiana; insectos como el escarabajo de tierra.
- Vulnerables: aves como el águila perdicera, águila pescadora, aguilucho cenizo, papagayo de cara rosa y la araponga; quirópteros como los murciélagos de geoffroy, murciélago mediano y enano de herradura, el ratonero o el de cueva y el nótulo común; insectos como el escarabajo nadador, mosca peluda canaria; el líquen gelatinoso de río.

En www.iberdrola.com se puede ver el listado completo de estas especies.

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

En Estados Unidos de América, hay varias especies de aves que pueden vivir o migrar a través de las inmediaciones de los parques eólicos. En el 2011, se ha informado a las autoridades de la muerte por colisión de dos especies amenazadas (aguilucho del norte y halcón ferruginoso) y una especie protegida (águila dorada).

³³ UICN "Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza" (www.uicn.es), UK BAP "UK Biodiversity Action Plan" (www.ukbap.org.uk/newprioritylist.aspx), USFW "US Fish & Wildlife Services" (www.fws.gov).

Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos

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

Emisiones directas

Emisiones de las instalaciones de producción

Las emisiones de CO₂ de las instalaciones de producción, correspondientes al año 2011, se reflejan en el siguiente cuadro:

EMISIONES DE CO₂ (t)

España	7.712.049	México	13.202.258
Centrales de generación	6.130.892	Centrales de generación	12.594.547
Cogeneración	1.581.157	Cogeneración	607.711
Reino Unido	13.366.269	Brasil	787.441
Centrales de generación	13.235.986	Centrales de generación	359.410
Cogeneración	130.283	Cogeneración	428.031
Estados Unidos de América ³⁴	902.189	Grupo y Participadas	35.970.206
Centrales de generación	N/A	Centrales de generación	32.320.834
Cogeneración	902.189	Cogeneración	3.649.372

³⁴ Información de la instalación de cogeneración de Klamath y ENSTOR (Estados Unidos de América).

La introducción en el *mix* de producción de tecnologías más limpias, unido al descenso de producción del Grupo (-5 %), ha propiciado que el valor de emisión por GWh producido en 2011 ascienda a 248 kg/MWh frente a los 258 kg/MWh del año 2010, lo que ha supuesto una reducción del 9,5 %.

Destaca el descenso de un 20 % en la producción de origen térmico ocurrido en Reino Unido, lo que ha provocado que el valor de las emisiones de CO₂ por MWh (*mix* específico global) se sitúa en 2011 en 588 kg/MWh *versus* el ratio del año anterior (634 kg/MWh). De la misma forma, en México y Brasil se han reducido los ratios de emisiones por producción (-4 %) debido al incremento de energía renovable en su *mix*.

En España, sin embargo, el volumen total de emisiones de CO₂ en 2011 ha sido de 7,7 millones de toneladas, un 5 % mayor al del ejercicio anterior, por el incremento del peso de la generación de carbón en el *mix* de producción. La intensidad de emisiones de IBERDROLA en España se ha situado en 121 kg/MWh, un 45 % inferior al de la media española en el mismo ejercicio³⁵.

³⁵ Fuente: Observatorio de Electricidad Anual 2011 (pág. 4) WWF.

EVOLUCIÓN DE LAS EMISIONES DE CO₂ ³⁶

	2011	2010	2009
Volumen total (Mt)	36	39,3	40
Emisiones específicas del mix global (Kg/MWh)	248	258 ³⁷	279

³⁶ La cifra de consumo de combustible en las centrales de generación representa el consumo en las centrales de ciclo combinado, térmicas convencionales, centrales nucleares y cogeneración.

³⁷ Modificado dato 2010, por modificación del factor de emisión, por recomendación de AENOR.

En el año 2011, las emisiones de CO₂ por MWh generado (*mix global*³⁸) se mantienen entre las más bajas de las empresas energéticas a nivel nacional e internacional.

La intensidad de emisiones de IBERDROLA ha disminuido el 4 % con relación al año anterior, siendo una de las eléctricas europeas con menor ratio de emisiones por MWh producido. Como referencia, las emisiones específicas de las empresas eléctricas europeas se sitúa en 403 kg/MWh³⁹.

A pesar de su excelente posición en este aspecto, IBERDROLA se ha comprometido a reducir su intensidad de emisiones en el año 2020 un 30 % por debajo de su nivel en 2007 (más información en www.contraelcambioclimatico.com).

Además de las citadas emisiones de las instalaciones de producción, en este ejercicio se han contabilizado 47 kt de CO₂ en la central de secado térmico escocesa de Daldowie y 129 kt procedentes de la quema de biomasa que incluyen 50 kt en Escocia y 79 kt en la central de biomasa de Corduente en España.

Otras emisiones directas contabilizadas en el ejercicio incluyen 13 kt de CO₂ equivalente en fugas de metano en la red de distribución de empresas de IBERDROLA USA y 0,7 kt de CO₂ equivalente en fugas de metano de la central de Hatfield del Reino Unido.

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

Estas emisiones directas que no proceden de las centrales de generación suponen menos del 1 % sobre las emisiones directas del Grupo y Participadas.

Emisiones indirectas

Emisiones asociadas al consumo de energía en oficinas

EMISIONES DE CO₂ (t)

2011	CO ₂ (t)
España	14.347
Reino Unido	16.214
Estados Unidos de América	30.971
México	75
Brasil	1.262
Resto del mundo	801
Grupo y participadas	63.671

³⁸ Resultado de dividir las emisiones entre toda la producción neta.

³⁹ Fuente: WEO 2011 *International Energy Agency* (pág. 566 y 567).

Estas emisiones están asociadas a los consumos de los edificios reflejados en el indicador EN4 y se han calculado utilizando el factor de emisión de los países en los que están situados geográficamente⁴⁰. En relación con el ejercicio anterior, las emisiones han descendido un 7 % a pesar de la inclusión de las 580 t correspondientes a la empresa brasileña Elektro.

Emisiones asociadas a la importación de electricidad

Durante 2011 sólo se han producido importaciones de electricidad por ScottishPower, evaluadas en 66,33 GWh, lo que supone unas emisiones indirectas de 30 kt⁴¹ equivalentes de CO₂.

Emisiones por consumo en parada y bombeo

Las emisiones asociadas a los consumos de las centrales en fase de parada (energía importada de la red), durante el bombeo en las centrales hidráulicas y las asociadas a los autoconsumos de parques eólicos han supuesto, en este ejercicio 2011, 1.065 kt equivalentes de CO₂, de los que 571 kt se corresponden a las centrales en España, 433 kt a las de Reino Unido y 59 kt a las de Estados Unidos de América.

El consumo de los parques eólicos proviene principalmente de la propia energía generada por los mismos, excepto en aquellos momentos en los que ningún aerogenerador esté en operación, lo que es muy poco significativo, suponiendo apenas 72 kt de CO₂.



Olivo en el interior de Torre Iberdrola (Bilbao, España).

⁴⁰ Para el cálculo de CO₂ emitido se aplica el factor de emisión de cada país por la producción correspondiente. Fuente: Informe *CO₂ emissions from fuel combustion 2011 Edition* de la Agencia Internacional de la Energía. Factores del 2009. En el dato de emisiones por pérdidas de la red de distribución no se contabilizan emisiones asociadas a pérdidas de Reino Unido por cambios regulatorios en el momento de elaboración del presente informe.

⁴¹ Fuente: *CO₂ emissions from fuel combustion 2011 Edition* de la Agencia Internacional de la Energía. Factores del 2010: 450 Kg/MWh

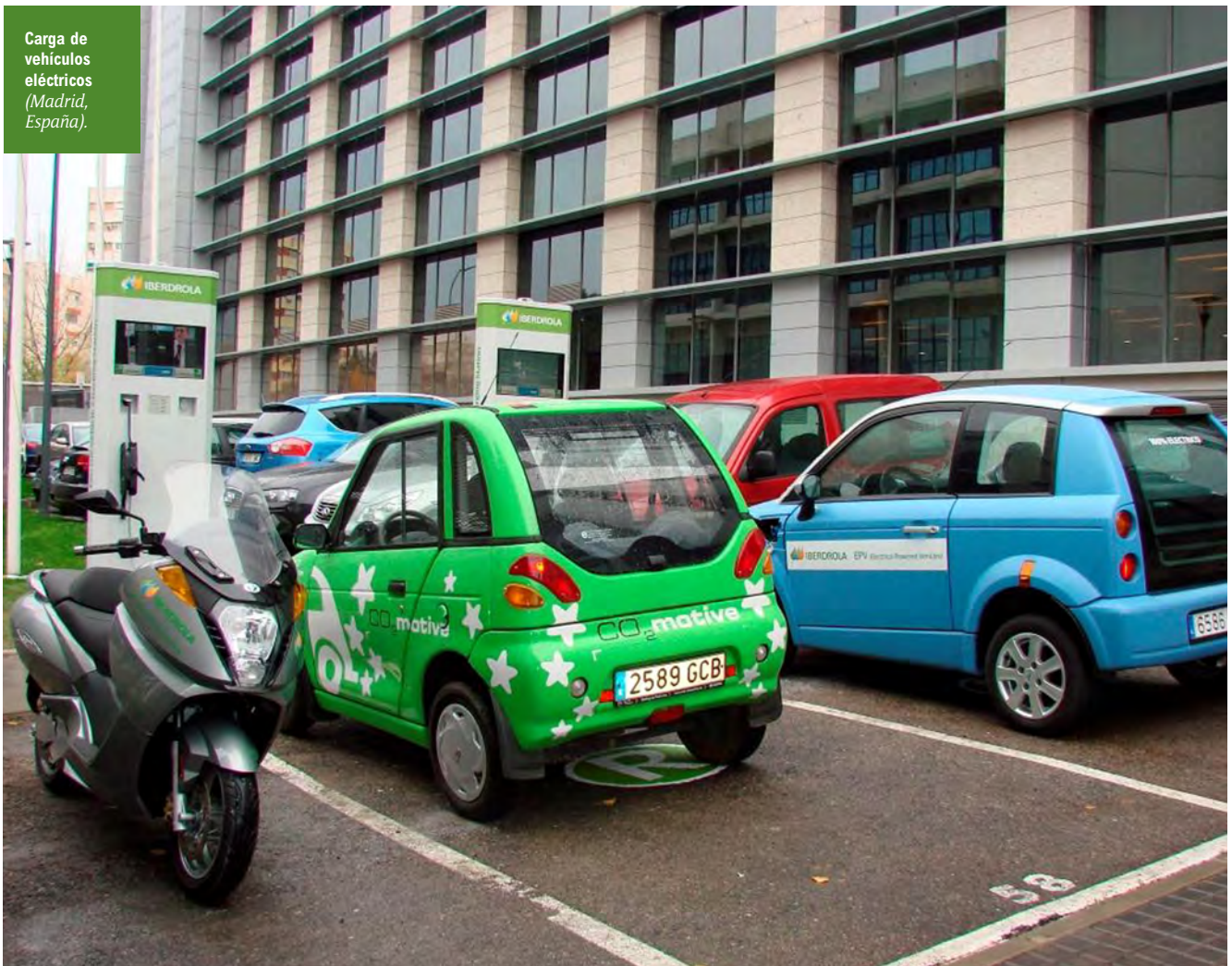
Emisiones por pérdidas de la red de distribución

Se han registrado 13,6 GWh de energía perdida en la red y se han calculado sus emisiones aplicando el factor de emisión del área geográfica donde se han localizado, alcanzando una cifra total de 4.071 kt equivalentes de CO₂ de emisiones indirectas⁴⁰.

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

Emisiones asociadas al transporte de viajeros y de combustible

En esta categoría se encuentran las emisiones asociadas al desplazamiento de vehículos u otros medios de transporte, tanto en los viajes de los empleados como en los derivados del transporte de combustible. El método de cálculo de estas emisiones se basa en la aplicación de factores de emisión extraídos del *GHG Protocol*, que asigna un valor numérico a las emisiones en función de diferentes parámetros de entrada. Los resultados se indican en el siguiente cuadro.



Carga de vehículos eléctricos (Madrid, España).

⁴⁰ Para el cálculo de CO₂ emitido se aplica el factor de emisión de cada país por la producción correspondiente. Fuente: Informe CO₂ emissions from fuel combustion 2011 Edition de la Agencia Internacional de la Energía. Factores del 2009. En el dato de emisiones por pérdidas de la red de distribución no se contabilizan emisiones asociadas a pérdidas de Reino Unido por cambios regulatorios en el momento de elaboración del presente informe.

EMISIONES ASOCIADAS A LOS VIAJES DE EMPLEADOS

(España, Reino Unido y Estados Unidos de América)

		2011	2010	2009
Aéreo	CO ₂ (t)	10.207	11.144	13.047
Vehículo	CO ₂ (t)	28.742	36.361	34.450
Ferrocarril	CO ₂ (t)	396	325	511

En España se han celebrado 17.413 videoconferencias en el año 2011, que han evitado viajes de los empleados y han supuesto una reducción aproximada de 10.531 t de CO₂, alcanzándose el objetivo de reducir las emisiones de CO₂ en un 31 % respecto a las del año anterior, gracias a la instalación de nuevas salas de videoconferencias y la mejora en el equipamiento de las mismas.

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

Analizando la cadena de suministro de combustibles en función de los diferentes medios de transporte utilizados, se ha determinado su factor de emisión y calculado las emisiones derivadas de esta actividad. En 2011, las emisiones en España han sido de 123 kt CO₂ y en Reino Unido de 207 kt CO₂. A continuación, se muestran las emisiones por medios de transporte:

EMISIONES DEL TRANSPORTE DE COMBUSTIBLE

	(Km t) EN 2011	EMISIONES DE CO ₂ EN 2011 (t) ⁴²
Transporte en tren	3.029.569.943	95.704
Transporte en barco	13.799.134.631	221.476
Transporte por carretera	21.153.689	12.495
Total	16.850.188.015	329.675

⁴² Fuente factores de emisión: GHG Protocol, "CO₂-mobile ghg"; "Guidelines to Defra's GHG conversion factors for company reporting" (abril 2008).

Emisiones asociadas a distribución de energía comprada a otros generadores

En los países en los que es superior la energía suministrada que la generada se han estimado unas emisiones asociadas a esa diferencia, suponiendo en el ejercicio 2011 unas emisiones de 25.920 kt de CO₂.

Emisiones asociadas a la cadena de proveedores

Durante el ejercicio 2011 se realizó la *II 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 y Estados Unidos de América. Se ha enviado un cuestionario específico e información de ayuda y soporte sobre el tema a más de 860 proveedores. Del 26,5 % de cuestionarios recibidos, un 44 % ha proporcionado cálculo de emisiones. De las respuestas obtenidas de los cuestionarios, se toman como correspondientes a IBERDROLA aquellas emisiones proporcionales al volumen de facturación del proveedor a la Compañía respecto del total. Con el objetivo de ampliar el conocimiento de la huella de carbono del Grupo se han incluido en el inventario, como emisiones indirectas, 220 kt CO₂ para España, 85 kt CO₂ para Reino Unido y 1 kt CO₂ para Estados Unidos de América⁴³.

⁴³ Emisiones de proveedores del año 2010.

Los resultados obtenidos en la campaña se muestran en el siguiente cuadro:

II CAMPAÑA DE MEDICIÓN DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

	ESPAÑA	%	REINO UNIDO	%	ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA	%	TOTAL	%
Nº de cuestionarios enviados	357	100	118	100	389	100	864	100
Nº de cuestionarios recibidos	113	31,65	46	38,98	66	16,97	225	26,04
Han proporcionado cálculos de emisiones	48	42,48	36	78,26	15	22,73	99	44,00
Han establecido algún objetivo para la reducción de emisiones	46	40,71	37	80,43	19	28,79	102	45,33
Han realizado inventario de emisiones	45	39,82	32	69,57	13	19,70	90	90,91
El inventario de emisiones ha sido verificado por terceros	20	44,44	22	68,75	3	23,08	45	50,00

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

El régimen de operación de las instalaciones de producción del Grupo ha producido un ahorro de emisiones de CO₂ que se describe en el indicador EN16. Los indicadores EN5⁴⁴ y EN17 proporcionan información adicional en esta materia. A continuación, se incluyen las emisiones de CO₂ conforme el *GHG Protocol*.

Protocolo de gases de efecto invernadero (GHG)

En mayo de 2011 AENOR certificó por segundo año consecutivo el inventario de emisiones de gases de efecto invernadero de IBERDROLA conforme a la norma UNE ISO 14064-1:2006 para sus emisiones directas e indirectas de todas sus actividades. A continuación se presenta el inventario a presentar a verificación en el año 2012, conforme al protocolo *GHG (Greenhouse Gas Protocol)* del *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)* y el *World Resources Institute (WRI)*. Información actualizada disponible en www.iberdrola.com.

EMISIONES DE CO₂ EQUIVALENTES A VERIFICAR EN EL AÑO 2011 (kt)

	ESPAÑA	REINO UNIDO	ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA	BRASIL	MÉXICO
ALCANCE 1: Emisiones directas	7.796	13.485	923	788	13.202
ALCANCE 2: Emisiones indirectas	2.782	479	1.737	191	N/A
ALCANCE 3: Otras emisiones indirectas	10.131	6.010	8.002	2.451	N/D

Alcance 1. Emisiones directas de gases de efecto invernadero

Las emisiones directas proceden de fuentes que son propiedad de la Empresa o están controladas por la misma. Se incluyen focos de emisión directa de las instalaciones de

⁴⁴ Además de las reducciones descritas en EN5, la producción de origen nuclear del Grupo en el ejercicio ha evitado unas emisiones de 7.262.710 toneladas de CO₂, considerando el *mix*. Fuente: Informe *CO₂ emissions from fuel combustion 2011 Edition* de la Agencia Internacional de la Energía. Factores del 2009.



generación de energía, fugas en el transporte de gas natural (EE.UU.) y fugas de SF6 en las redes de distribución.

Alcance 2. Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero por energía

Incluye las emisiones de la generación de electricidad adquirida y consumida por la Empresa: consumo de energía en parada, bombeo y auxiliares en parques eólicos, consumo de energía en edificios, emisiones de importaciones y las asociadas a la energía perdida en su transporte y distribución.

Alcance 3. Otras emisiones indirectas

Corresponden al resto de las emisiones indirectas que son consecuencia de las actividades de la Empresa, pero ocurren en fuentes que no son propiedad ni están controladas por la misma: transporte de combustible adquirido, transporte de empleados, emisiones de la cadena de proveedores y compra de energía a generadores que no sean del Grupo IBERDROLA, para su distribución.

Para el cálculo del CO₂ emitido se aplica el factor de emisión de cada país a la producción correspondiente, según el informe *CO₂ emissions from fuel combustion 2011 edition* de la Agencia Internacional de la Energía. Factores del 2009.

EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso

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

Tal y como contemplan los convenios internacionales sobre gestión de productos químicos dañinos para el ozono, su utilización está restringida en la mayoría de países desde el año 2010, por lo que la política de IBERDROLA es la de eliminar su presencia en las instalaciones. En el año 2011 se han repuesto 33,6 kg equivalentes de CFC-11, de ellos: 0,81 kg equivalentes de CFC-11 en España, 6,38 kg en Reino Unido, 3 kg en Estados Unidos de América y 23,41 kg en México.

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

Emisiones de NO_x

EMISIONES DE ÓXIDOS DE NITRÓGENO (NO_x) (t)

España		18.250	México		2.255
Centrales de generación	10.276		Centrales de generación		1.993
Cogeneración	7.974		Cogeneración		262
Reino Unido		20.942	Brasil		397
Centrales de generación	20.908		Centrales de generación		295
Cogeneración	34		Cogeneración		102
Estados Unidos de América		191	Grupo y Participadas		42.035
Centrales de generación	N/A		Centrales de generación		33.473
Cogeneración	191		Cogeneración		8.563

EVOLUCIÓN DE LAS EMISIONES DE NO_x

	2011	2010	2009
Total (kt)	42	47	45
Específica mix global (kg/MWh)	0,290	0,302	0,317

Las emisiones de NO_x, tanto en valores absolutos como en intensidad por MWh producido, presentan una tendencia descendente con relación al ejercicio anterior. 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.

Destaca en el ejercicio el hecho de que, debido al incremento de producción de carbón en España (se ha duplicado en el ejercicio 2011), se ha incrementado el ratio de emisión específico (de 0,18 a 0,28), pero sigue siendo un 10 % menor al presentado en el año 2011 por el resto del sistema peninsular español⁴⁵. Este incremento ha sido compensado por la reducción de emisiones en Reino Unido, por el descenso de producción de las centrales de carbón (-26 %), que ha propiciado el descenso del ratio a nivel de IBERDROLA.

En el ejercicio 2011, en la central de Velilla se ha puesto en marcha el **proyecto COEBEN**, cuyo objetivo es desarrollar y validar la combinación de tecnologías avanzadas de reducción de NO_x de carácter altamente innovador, que posibiliten la operación en condiciones de muy bajo nivel de NO_x.

⁴⁵ Fuente: Observatorio de Electricidad Anual 2011 (pág. 4) WWF/España

Emisiones de SO₂EMISIONES DE DIÓXIDO DE AZUFRE (SO₂) (t)

España	3.272	México	388
Centrales de generación	2.920	Centrales de generación	370
Cogeneración	352	Cogeneración	18
Reino Unido	41.206	Brasil	15
Centrales de generación	41.018	Centrales de generación	3
Cogeneración	188	Cogeneración	12
Estados Unidos de América	5	Grupo y Participadas	44.886
Centrales de generación	N/A	Centrales de generación	44.311
Cogeneración	5	Cogeneración	575

EVOLUCIÓN DE LAS EMISIONES DE SO₂

	2011	2010	2009
Volumen total (kt)	45	61	46
Específica mix global (kg/MWh)	0,309	0,397	0,299

La emisión de SO₂ en 2011 es de 0,309 kg/MWh, un 22 % inferior a la del año anterior, debido principalmente a la menor producción con carbón en Escocia (responsable del 91 % del total de emisiones del Grupo), y a la entrada en funcionamiento de la planta de desulfuración de Longannet, lo que permitirá que, a finales de 2012, se reduzcan hasta en un 90 % sus emisiones de SO₂.

Las emisiones en España se han situado en 0,051 kg/MWh, un 88 % inferior al de la media española en el mismo ejercicio⁴⁵, gracias a los sistemas de control de combustión instalados.

Emisiones de partículas

EMISIONES DE PARTÍCULAS (t)

España	445	México	754
Centrales de generación	415	Centrales de generación	720
Cogeneración	30	Cogeneración	35
Reino Unido	1.058	Brasil	77
Centrales de generación	1.055	Centrales de generación	54
Cogeneración	3	Cogeneración	23
Estados Unidos de América ⁴⁶	15	Grupo y Participadas	2.349
Centrales de generación	N/A	Centrales de generación	2.243
Cogeneración	15	Cogeneración	105

⁴⁶ Información de la instalación de cogeneración de Klamath y ENSTOR (Estados Unidos de América).

⁴⁵ Fuente: Observatorio de Electricidad Anual 2011 (pág. 4) WWF/España

EVOLUCIÓN DE LAS EMISIONES DE PARTÍCULAS

	2011	2010	2009
Volumen total (kt)	2,3	2,4	2,1
Específica <i>mix</i> global (kg/MWh)	0,016	0,016	0,015

Las emisiones de partículas en 2011 (Grupo y participadas) se han mantenido en 0,016 kg/MWh y, con la puesta en marcha de las desulfuradoras en las centrales españolas de Lada y Vellilla, se espera reducir las emisiones de partículas en, aproximadamente, un 70 %. Además, la modernización, en la central térmica de Pasajes, de los sistemas de control del precipitador electrostático ha permitido una reducción cercana al 20 % en este tipo de emisiones. Las emisiones de partículas en España representan un 19 % de las emisiones totales de IBERDROLA.

Emisiones de mercurio (Hg)

La emisión de mercurio (Hg) en el ejercicio 2011 asciende a 310 kg, de los que 141 corresponden a las centrales térmicas en España y el resto, 169, a las de Reino Unido.

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

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

Las centrales de generación térmica en España disponen de depuradoras que tratan las aguas residuales antes de verterlas al medio natural receptor. Las aguas de proceso se someten a un tratamiento físico-químico que incluye la separación de hidrocarburos. Las aguas sanitarias se tratan en depuradoras compactas con procesos biológicos aerobios. Las instalaciones con parques de carbón tienen un tratamiento de la escorrentía del parque, y un proceso de decantación y coagulación que evita la entrada de carbón particulado o en suspensión en el agua receptora. Una vez depuradas, las aguas de proceso y sanitarias se diluyen con el agua que retorna del sistema de refrigeración y se vierten bajo un control continuo de diferentes parámetros (temperatura, turbidez, conductividad,...). Mensual o trimestralmente, una entidad acreditada hace análisis y se informa a la Administración.

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

En México, los ciclos combinados disponen de redes separadoras e independientes para las aguas industriales y sanitarias. Estas últimas tienen su tratamiento final en biodigestores y las industriales se vierten al medio natural o se envían a depuradoras municipales. En

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

Los datos relativos a este indicador se muestran en el indicador EN8.

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

Entre los residuos generados se diferencian dos grupos: los que se originan en el propio proceso de generación y los que se originan en las instalaciones y oficinas, no vinculados directamente con el proceso de producción de electricidad, sino debidos a las actividades de mantenimiento, operación, gestión u otras.

Residuos del proceso de producción

1. Cenizas y escorias

Uno de los residuos más característicos del proceso de generación en centrales térmicas son las cenizas volantes y las escorias. En 2011 se produjeron 723.176 toneladas de cenizas, 299.936 corresponden a España y 423.239 toneladas a Reino Unido; del total, un 34,3 % se reutilizó para producir cemento y como relleno en obras de infraestructuras. Asimismo, se produjeron 62.730 toneladas de escorias y cenizas no volantes de calderas, para las que se gestionó su eliminación: un 6,6 % se reutilizó y el resto se envió a vertedero.



Central Nuclear de Almaraz (Cáceres, España).

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

	CENIZAS PRODUCIDAS	CENIZAS REUTILIZADAS	% REUTILIZADO SOBRE EL PRODUCTO
2011	723.176	248.105	34
2010	667.631	217.405	33
2009	604.145	508.235	84

La producción de cenizas y escorias ha aumentado en España con respecto al año anterior, debido principalmente al elevado funcionamiento de la central térmica de Velilla. En cambio, en Reino Unido ha disminuido de forma importante, por la menor producción de energía (-26 %).

La reutilización de cenizas se ha reducido considerablemente, debido a la fuerte disminución de la demanda de la industria cementera y, actualmente, se están evaluando nuevos usos para la reutilización de este producto de forma alternativa. En 2011 también se ha comenzado a realizar la valorización de las escorias de caldera como alternativa a almacenamiento en vertedero.

2. Residuos nucleares

En 2011 no se produjeron residuos radiactivos de la categoría baja-baja actividad en ninguna de las centrales y, de los previamente almacenados, se enviaron a El Cabril 159,60 m³ procedentes de la central de Cofrentes, en España.

En dicho año, la central de Cofrentes produjo un total de 212,28 m³ de residuos radiactivos de media y baja actividad acondicionados y se enviaron 198,44 m³ al almacén temporal de El Cabril para su depósito. En el resto de centrales nucleares participadas por IBERDROLA, se produjeron 186,84 m³ de residuos nucleares de media y baja actividad (valor correspondiente al porcentaje atribuible) y se enviaron a El Cabril 167,41 m³.

Los residuos de alta actividad producidos son los elementos de combustible sustituidos en el reactor nuclear, que son introducidos como elementos gastados en las piscinas de las centrales nucleares. En la central de Cofrentes se sustituyeron 256 elementos, con lo que el total de elementos almacenados en la piscina se sitúa en 3.724. En el resto de centrales participadas se sustituyeron 650 elementos, de los cuales 303 son atribuibles a IBERDROLA; en total existen 3.433 elementos almacenados atribuibles.

Otros residuos

Residuos peligrosos

Los diferentes negocios del Grupo llevan a cabo actuaciones encaminadas a la minimización y mejora de la gestión de los residuos peligrosos producidos (elementos y aceites con PCB, aceites lubricantes, resinas, emulsiones, etc.), los cuales se enmarcan en los sistemas de gestión ambiental certificados. Estos residuos son entregados periódicamente a gestores autorizados para su correcto tratamiento, aunque, dado que se dispone de almacenes temporales de residuos peligrosos en las instalaciones, no todos los residuos generados se depositan o reciclan de manera inmediata.

GENERACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS (t)

	2011			2010	2009
	PRODUCIDOS (TOTAL)	DEPOSITADOS Y/O INCINERADOS	RECUPERADOS, RECICLADOS, REUTILIZADOS	PRODUCIDOS ⁴⁷	PRODUCIDOS
España	11.694	5.323	6.371	9.656	9.811
Reino Unido ⁴⁸	2.230	686	1.647	2.922	3.555
Estados Unidos de América	611	419	375	493	563
México	78	78	0	112	236
Brasil ⁴⁹	412	57	216	123	99
Resto del mundo	46	13	30	20	7
Grupo y participadas	15.172	6.577	8.638	13.326	14.270

⁴⁷ En los años 2009 y 2010 solo se tienen datos de los residuos producidos.

⁴⁸ Para los residuos líquidos se han convertido a kg tomando una densidad de 1,3 kg/m³.

⁴⁹ No se tienen en cuenta los residuos procedentes de la desmineralización de agua en las cogeneraciones de Energy Works Brasil, debido a que su gestión la realiza la industria asociada.

Del total de residuos peligrosos, 5.802 toneladas se producen como consecuencia de los procesos de desmantelamiento de las centrales térmicas de Escombreras (934 t), Castellón (1.971 t) y Santurce (2.897 t).

RESIDUOS NO PELIGROSOS (t)

	2011			2010	2009
	PRODUCIDOS	DEPOSITADOS Y/O INCINERADOS	RECUPERADOS, RECICLADOS, REUTILIZADOS	PRODUCIDOS	PRODUCIDOS
España	384.920	368.976	17.241	80.665	142.436
Reino Unido	148.002	46.092	101.717	225.612	430.017
Estados Unidos de América	83.358	52.565	8.897	44.272	97.529
México	14.543	14.480	64	13.320	11.746
Brasil	9.388	145	6.457	2.933	3.059
Resto del mundo	7	0	0	834	216
Grupo y participadas	640.218	482.258	134.375	367.635	685.002

Los residuos no peligrosos producidos son muy diversos: equipos electrónicos, metales, tuberías, madera, plásticos, papel, etc. y la Compañía mantiene planes de minimización y reciclaje y campañas de sensibilización, para promover la adopción de buenas prácticas ambientales por parte de los empleados.

Este tipo de residuos ha aumentado: en España por la recarga de la central nuclear de Cofrentes y el desmantelamiento de las centrales térmicas Escombreras, Castellón

y Santurce; en Estados Unidos de América por el desmantelamiento de oficinas, las obras de remodelación de ciertos edificios, y la obligación legal de limpieza de un suelo contaminado; en Brasil por la incorporación de la filial Elektro al Grupo IBERDROLA, la cual también dispone de su propio programa de gestión de residuos.

En Reino Unido, por el contrario, se ha producido una reducción debido al cierre de algunas oficinas, la disminución de la plantilla, la reducción en el tiempo de parada de centrales y otras circunstancias operativas.

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

Los vertidos accidentales se previenen mediante sistemas de información de incidencias y planes de minimización de riesgos de vertido, existentes en las instalaciones de generación y distribución de las regiones. Por ejemplo, en España, durante los últimos cinco años se han construido depósitos para la recogida de aceite en caso de vertido masivo en las subestaciones, diez de ellos en el ejercicio 2011.

En dicho ejercicio, el Grupo IBERDROLA ha registrado un incidente que supone un vertido significativo⁵⁰, en el parque eólico de Hardscrabble, en el estado de Nueva York, en el que se produjo una fuga de aceite hidráulico, del que se informó al Departamento de Conservación Ambiental del Estado de Nueva York, debido a la proximidad de un humedal.

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

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

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

Los consumos y vertidos realizados por las instalaciones durante el año 2011 han estado dentro de los límites indicados en la correspondiente autorización ambiental integrada, no detectándose ninguna circunstancia anómala fuera de los límites y que pudiera afectar significativamente a los recursos hídricos y hábitats relacionados.

Puede darse incluso la circunstancia de que las actividades de la Compañía resulten beneficiosas para el ecosistema. Es el caso de la Central Altamira III y IV en México, que descarga en el estero Garrapatas, lo que está permitiendo recuperar su salinidad y por tanto las características específicas de este hábitat y las especies de fauna y flora adaptadas a él. El mencionado estero estaba perdiendo su carácter salobre por el bloqueo de su entrada de agua de mar, con la consecuente desalinización del ecosistema.

⁵⁰ Se entiende por "vertido significativo" aquél que causa daño al entorno exterior de la instalación y debe ser notificado a la Administración. Durante la operación y el mantenimiento de instalaciones pueden producirse pequeños derrames en el interior de las mismas, que son adecuadamente tratados y, si es preciso, notificados.

Aspecto: Productos y servicios

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

Estas iniciativas se detallan en el indicador EN6 del presente informe.

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

Este indicador no es aplicable al Grupo IBERDROLA porque la electricidad, al utilizarse, no genera directamente ningún residuo.

Aspecto: Cumplimiento normativo

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

Durante el ejercicio 2011, el Grupo IBERDROLA ha recibido multas⁵¹ relacionadas con el medio ambiente por un importe consolidado de 143.505 €. No consta que se hayan recibido otras sanciones de carácter no monetario ni que existan procedimientos de arbitraje en curso.

Los expedientes sancionados durante este periodo corresponden a actividades realizadas en España, Estados Unidos de América y México, las cuales se resumen a continuación:



Central
hidráulica de
La Gándara
(Cantabria,
España).

⁵¹ Correspondientes a los procedimientos legales abiertos contra sociedades del Grupo, con importes superiores a 5.000 euros.

Expediente sancionador por infracción grave de la Ley 16/2002, de Prevención y Control integrados de la contaminación, al superar los límites de ruido fijados en la Autorización Ambiental Integrada de la central térmica de Lada en España. Resolución de fecha 27 de enero de 2011, imponiendo una multa de 20.001 euros.

Resolución de 14 de diciembre de 2011, de la Consejería de Agricultura de la Junta de Castilla La Mancha (España), resolviendo el procedimiento sancionador S99/11 incoado frente a IBERDROLA S.A., por la comisión de una infracción grave prevista en la Ley 9/1999, de 26 de mayo, de Conservación de la Naturaleza, imponiendo una multa de 75.001 euros.

En julio de 2010, la *Mississippi Commission on Environmental Quality* de Estados Unidos de América contactó con Enstor con relación a emisiones en exceso respecto al *Air Permit* de la planta de almacenaje de gas de Caledonia, acordándose pagar por la infracción un importe de 23.225 euros en 2011.

La filial NYSEG recibió una multa de 7.741 euros, por anomalías en el cumplimiento de la reglamentación relativa al almacenaje entre 2006 y 2011.

Multa de 17.539 euros impuesta por la Comisión Nacional del Agua de México a IBERDROLA Energía Altamira, S.A. de C.V. (IEA), por incumplimiento en los límites permitidos en la NOM-001-SEMARNAT-1996.

Aspecto: Transporte

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

El principal impacto ambiental del transporte de combustible y de los viajes de los empleados son las emisiones de CO₂, cuyos valores se recogen en el apartado EN16.

Aspecto: General

EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales

Los gastos e inversiones realizados por IBERDROLA durante el año 2011, destinados a preservar el medio ambiente del entorno en el que opera, se recogen en los cuadros siguientes:

GASTOS AMBIENTALES

	2011
Tratamiento de emisiones	842
Tratamiento de residuos	4.983
Remediación impacto ambiental	26.611
Prevención ambiental	156.813
Gestión ambiental	72.023
Total	261.273

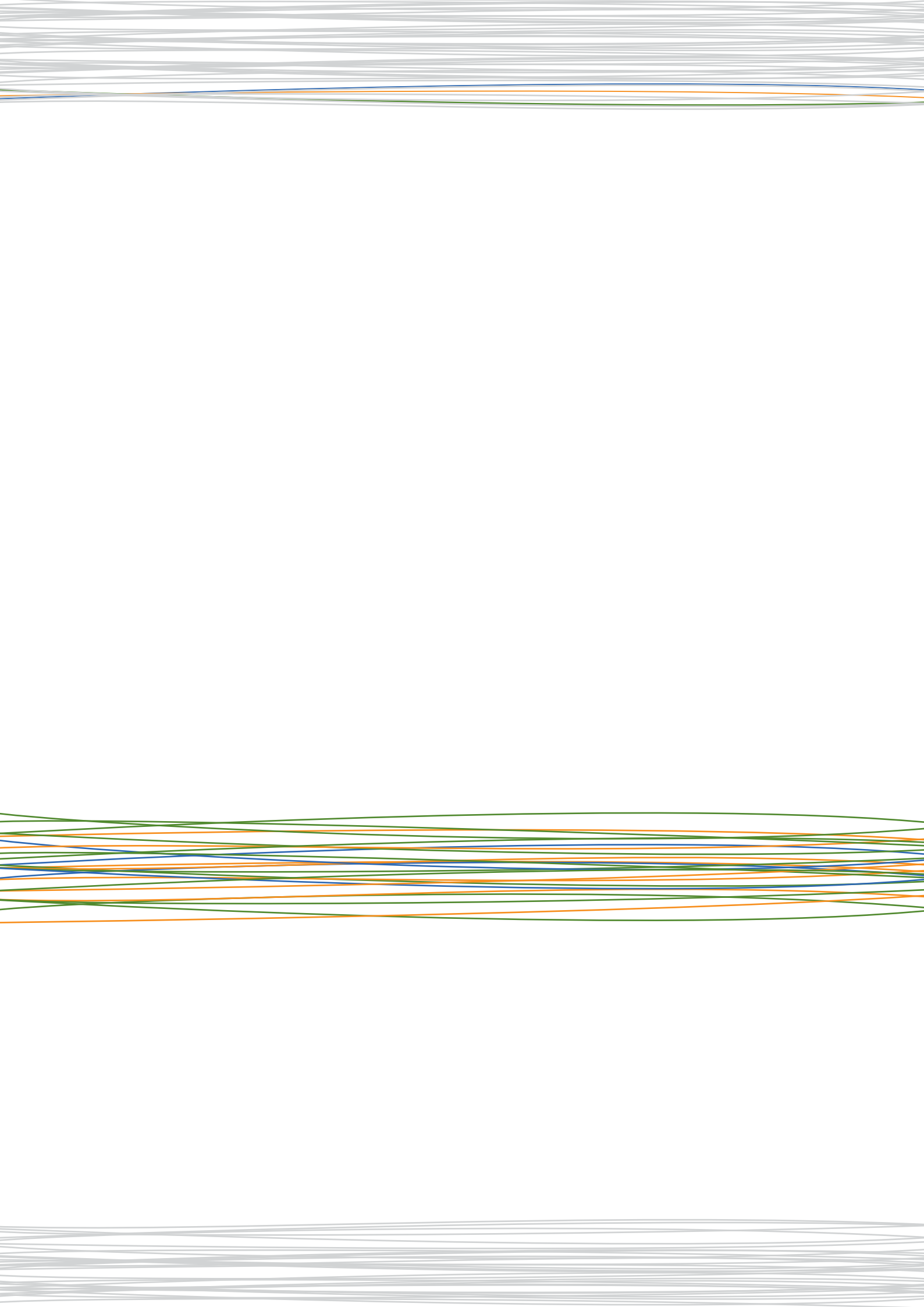
INVERSIONES AMBIENTALES

	2011
Tratamiento de emisiones	21.473
Tratamiento de residuos	6.708
Remediación impacto ambiental	12.363
Prevención ambiental	1.223.678
Gestión ambiental	33.354
Total	1.297.576

Los criterios de asignación de costes e inversiones ambientales han sido revisados en el ejercicio 2011, no disponiéndose de la información equivalente comparable de ejercicios anteriores.

Además de los gastos e inversiones indicados anteriormente, la Compañía mantiene unas provisiones por conceptos ambientales de 223,5 millones de euros.







04

DIMENSIÓN
SOCIAL



D. DIMENSIÓN SOCIAL

PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

1. Enfoque de gestión

a) Objetivos y desempeño

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

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

El *Código ético* recoge el compromiso de la Sociedad con los principios de la ética empresarial y transparencia en todos los ámbitos de actuación, estableciendo un conjunto de principios y pautas de conducta dirigidos a garantizar el comportamiento ético y responsable de todos los profesionales del Grupo IBERDROLA en el desarrollo de su actividad.

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

A continuación se citan, a modo de ejemplo, algunos de los objetivos y compromisos establecidos entre las empresas del V Convenio Colectivo, detalladas en el apartado d) de este enfoque de gestión, ScottishPower e IBERDROLA USA y sus trabajadores, que constituyen el 65,45 % de la plantilla total del perímetro social.

Empleo

- Favorecer el logro de los objetivos de competitividad y eficiencia, así como de los empleos estables y de calidad, garantizando la mejora continua de la empleabilidad.

Control en el parque eólico de El Andévalo (Huelva, España).



Relación entre la Empresa y los trabajadores

- Definición de las condiciones de trabajo, política de empleo, condiciones de ingreso, promoción y formación de los trabajadores.
- Regulación del régimen de trabajo, modalidades de jornada, horarios, vacaciones, permisos y licencias.
- Definición de la estructura salarial, complementos, gastos diversos y forma de pago.
- Especificación de los beneficios sociales ofrecidos a los empleados, detallando las condiciones para obtenerlos.
- Establecimiento de los principios generales en relación con el plan de igualdad.
- Reconocimiento del derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Seguridad y salud en el trabajo

- Definición de la *Política de prevención de riesgos y salud laboral*.
- Establecimiento de que la prevención de riesgos estará integrada en el sistema general de gestión de la Empresa, a través de la implantación y aplicación de un *Plan de prevención de riesgos* que se fundamentará en:
 - La integración de los criterios preventivos en todos los niveles jerárquicos de la organización.
 - El impulso a la formación y de la participación social, haciendo que cada trabajador reciba la formación suficiente y adecuada para desarrollar su trabajo.
 - La dotación de las medidas de protección adecuadas y de los medios humanos y materiales apropiados.
 - La vigilancia de la salud, mediante el desarrollo de una *Política de medicina preventiva*.
 - El incremento del seguimiento preventivo de los trabajos contratados, en coordinación con las empresas contratistas, subcontratistas y los trabajadores autónomos contratados para la prestación de obras o servicios.

Los objetivos establecidos en materia preventiva, para el año 2011, para cada empresa del V Convenio Colectivo, se basaron en la necesidad de lograr niveles cada vez más bajos de accidentalidad y su cuantificación se estableció en función de la rebaja de los índices de accidentalidad y de frecuencia. En la información complementaria se facilita el detalle evolutivo de los mismos.

Además, se alcanzaron los objetivos de los planes anuales de prevención, con implantación de las mejores prácticas acordadas para el 2011, junto con el cumplimiento del programa de consecución de OHSAS 18001.

ScottishPower dispone, asimismo, de objetivos cuantitativos en el ámbito de la seguridad y salud laboral, basados en la reducción de los índices de accidentalidad y en el cumplimiento del programa establecido para obtener las certificaciones OHSAS. En concreto, para el año 2011, los objetivos se concretaron en la reducción de la tasa media de la accidentalidad sobre la media de los cuatro últimos años, el cumplimiento de los planes anuales de prevención, el establecimiento e implantación del Modelo de procesos de gestión de la seguridad en cada negocio y la introducción del protocolo estándar (ISRS V8.0).

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

Para el año 2012, a nivel de Grupo se han establecido objetivos en materia de seguridad y salud para los negocios liberalizado, de redes y de energías renovables, así como para la corporación y para IBERDROLA Ingeniería y Construcción.

En este sentido cabe indicar que, a efectos de establecer objetivos en materia de seguridad y salud, el Negocio liberalizado incluye divisiones en España, Reino Unido y México, estando la empresa IBERDROLA Operación y Mantenimiento, S.A. (IOMSA) incluida en la división de España. El Negocio de redes incluye divisiones en España, Reino

Unido, Estados Unidos de América y Brasil. En el Negocio de renovables se consideran las divisiones de España y Portugal, Reino Unido, Estados Unidos de América e Internacional.

- Con carácter general para todas las organizaciones, se ha fijado el objetivo de reducción de la accidentalidad en relación a años precedentes, aunque en determinadas organizaciones que han alcanzado índices de accidentalidad muy reducidos, bastaría con mantener el resultado de años anteriores para alcanzar los máximos niveles de calificación.
- También con carácter general y para todas las organizaciones, se ha establecido como objetivo, un grado de cumplimiento de la planificación anual en materia de seguridad y salud específico para cada negocio en cada país.
- Por otro lado se han fijado objetivos particulares para cada negocio en función de la actividad preventiva más relevante a realizar en el 2012. Entre estos objetivos, dependiendo de los negocios, está la obtención o el mantenimiento de la certificación OHSAS 18001, la implantación del sistema *International Sustainability Rating System (ISRS)* para la evaluación de los sistemas de gestión de la prevención de riesgos laborales, la creación de grupos de mejora de comportamientos seguros o la implantación de planes de mejora de la calificación según el sistema ISRS mencionado.

Existen tablas en las que los objetivos en materia de seguridad y salud están definidos para cada línea de negocio y país.

Formación y educación

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

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

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

En ScottishPower cada unidad de negocio prepara su plan de formación que contiene el catálogo con la oferta formativa de cada año. La formación ofrecida incluye, además de la necesaria para cumplir los requisitos legales, la que capacita a cada empleado para desarrollar las funciones de su puesto de trabajo cubriendo sus objetivos de carácter personal. Dicho plan es validado por los responsables de los negocios y de Recursos Humanos.

IBERDROLA USA también dispone de su propio catálogo formativo, definido en función de las necesidades de desarrollo detectadas en la plantilla.

Los objetivos formativos del año 2011, centrados en impulsar el desarrollo internacional, se concretaron en las siguientes actuaciones:

- Diseñar un modelo de gestión a nivel internacional por competencias profesionales.
- Completar la gestión de la formación en ScottishPower a través de la herramienta CAMPUS.
- Aumentar el número de recursos formativos y de desarrollo profesional en la plataforma global de formación on-line (GEP). En 2011, los recursos formativos se

han aumentado en 19 unidades y un porcentaje importante de los mismos está en plataforma multilingüe.

- Avanzar en el establecimiento de un proceso de reclutamiento y selección de profesionales común que facilite la movilidad y gestión de profesionales entre las distintas organizaciones del Grupo.

Para el año 2012, los objetivos en materia de formación estarán enfocados a:

- Identificar, diseñar e implantar a nivel internacional, fundamentalmente a través de la plataforma GEP, nuevos recursos formativos y de desarrollo profesional, así como modelos y procedimientos que mejoren la eficacia de los procesos de aprendizaje.
- Desarrollar la formación en España, dirigido al personal del Negocio regulado, que permita abordar con garantías el Plan 2020, para la implantación y despliegue paulatino de redes inteligentes.
- Integrar la gestión de la formación y el desarrollo profesional a nivel internacional mediante el proyecto OneHR, para consolidar la función y el equipo de Recursos Humanos a nivel global, sistematizando y unificando el modelo y los procesos de Recursos Humanos, en base a un sistema de información común, basado en la tecnología SAP.

Los indicadores de desempeño del aspecto “Educación y formación” del presente informe recogen las principales características y resultados de las actividades realizadas en este ámbito.

“ LA FORMACIÓN SE CONSIDERA UN ELEMENTO ESENCIAL PARA POSIBILITAR LA EFICACIA Y EFICIENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LA ACTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES ”



En la central de Arcos (Cádiz, España).

Servicio de atención al cliente de Elektro (Brasil).



Diversidad e igualdad de oportunidades

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

En particular, la *Política de conciliación de la vida personal y laboral e igualdad de oportunidades* de IBERDROLA promueve los compromisos de igualdad de trato entre hombres y mujeres (en lo que se refiere al acceso al empleo, la formación, la promoción profesional y las condiciones de trabajo), y el apoyo a los trabajadores con capacidad disminuida, garantizando su ocupación efectiva.

El Grupo IBERDROLA dispone de procedimientos para evitar cualquier discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, origen nacional, condición social, pertenencia a una comunidad indígena, discapacidad, salud, estado civil, embarazo, orientación sexual u otra condición de la persona que no guarde relación con los requisitos para desempeñar su trabajo.

En el año 2009, las empresas firmantes del V Convenio Colectivo e IBERDROLA Ingeniería y Construcción implantaron su propio *Plan de igualdad* para potenciar el desarrollo de la Ley de Igualdad. Durante el ejercicio 2011 las empresas del V Convenio Colectivo han realizado cinco sesiones formativas, presenciales y *on-line*, para la plantilla, con asistencia de 941 personas.

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

que demuestran su compromiso de no discriminación respecto a aquellas cuestiones que son irrelevantes para el desempeño del trabajo:

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

Estas políticas residen en la intranet de la empresa. En el año 2011, los empleados de ScottishPower han realizado tres sesiones formativas sobre estas materias.

Igualmente, IBERDROLA USA dispone de las siguientes políticas y procedimientos que complementan los contenidos de sus convenios colectivos en materia de igualdad de oportunidades entre sus trabajadores:

- Acoso sexual.
- Igualdad de oportunidades en el empleo.
- Acoso y discriminación.

Todas ellas aplican a todos los empleados de dicha empresa.

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

A lo largo del año 2011, en España, se ha participado en varios foros encaminados a fomentar prácticas no discriminatorias en el seno de las empresas, como por ejemplo, el Chárter de la Diversidad, la Fundación para la Diversidad, etc. Merece destacarse la colaboración con el Defensor del Menor, en el estudio *El impacto de la conciliación laboral y familiar sobre el bienestar de la infancia*, cuyos resultados aseguran que la implantación de medidas de conciliación impacta positivamente sobre los hijos de los trabajadores, tanto en los aspectos emocionales, rendimiento académico, relación con el entorno y bienestar físico.

IBERDROLA, como empresa familiarmente responsable, ha creado la *Escuela para padres IBERDROLA*, donde se pretende facilitar las relaciones padres-hijos-empresa, de forma que se pueda entender la conciliación desde una perspectiva responsable.

La Compañía considera esencial trabajar en diversidad cultural. En este sentido, se debe mencionar que el *Modelo de liderazgo* del equipo directivo incluye una competencia para aprender a trabajar sobre este tema. En mayo de 2011 se ha celebrado una conferencia sobre cómo poner en valor la diversidad en las organizaciones globales, impartida por colaboradores de la Fundación Diversidad.

Dentro de los objetivos relacionados con la diversidad, IBERDROLA ha participado en el estudio internacional denominado *Generaciones de Talento* impulsado por el *Boston College*, en colaboración con *Le Survey Scienses Group* (SSG) y el IESE. El objetivo de este proyecto es conocer la percepción sobre la calidad en el trabajo en empleados de distintas edades, teniendo en cuenta la influencia del contexto económico, legal y cultural de cada país, sobre las prioridades, rendimiento y satisfacción de los empleados. IBERDROLA es la única empresa española que ha participado en el estudio, en el que también han colaborado ScottishPower e IBERDROLA USA.

En cuanto a la iniciativa puesta en marcha en 2010 por la Compañía para concienciar a los empleados sobre la diversidad funcional y contribuir al acceso a la formación y al conocimiento de los grupos más desfavorecidos, para su posterior inserción laboral, se decidió abordar el proyecto *Sensibilizar por y para la igualdad y la diversidad*. Para desarrollar este proyecto, en el año 2011, se programaron y celebraron acciones formativas en ocho ciudades españolas.

Prácticas laborales y discapacidad

Para hacer efectivo el principio de no discriminación, el V Convenio Colectivo especifica que, cuando haya trabajadores con capacidad disminuida, prestarán sus servicios en condiciones que garanticen la aplicación del principio de igualdad de trato y les aseguren progresar profesionalmente, accediendo a la formación programada para el resto de los trabajadores. Para conseguir la integración de estos trabajadores, las empresas del V Convenio adoptarán las medidas adecuadas para la adaptación y accesibilidad del puesto de trabajo, en función de los requisitos y características del mismo y de las necesidades de cada situación concreta. Hasta el cierre del 2011 habían sido recolocadas 191 personas por estos motivos.

Con el fin de ayudar a los empleados de las empresas del V Convenio Colectivo que tengan familiares con algún tipo de discapacidad, se mantiene el Plan Familia, puesto en marcha en el año 2008, cuyo objetivo es el de facilitar la integración de estos familiares en el mundo laboral y social. En la actualidad hay 52 familias acogidas a este plan.

A finales de 2011, las empresas del Grupo en España afectadas por el Real Decreto 1451/1983, de 11 de mayo, por el que se regula el empleo selectivo y las medidas de fomento del empleo de los trabajadores minusválidos, contaban en sus plantillas con 130 empleados con el nivel de discapacidad definido en dicho Real Decreto. Igualmente las empresas afectadas por el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo de la cuota de reserva a favor de los trabajadores con discapacidad, tienen concedido el certificado de excepcionalidad, de carácter trienal. Los certificados de IBERDROLA, IBERDROLA Generación e IBERDROLA Distribución Eléctrica fueron renovados en 2009. IBERDROLA Renovables, IBERDROLA Operación y Mantenimiento, IBERDROLA Inmobiliaria e IBERDROLA Ingeniería y Construcción renovaron sus certificados en 2010.

En España, IBERDROLA tiene establecidos una serie de acuerdos de donación a entidades o fundaciones cuyo objeto social es la formación profesional, la inserción laboral o la creación de empleos a favor de personas con discapacidad. De forma complementaria, se han establecido contratos con centros especiales de empleo, superando la cuantía legalmente exigida sobre la inversión en medidas alternativas.

IBERDROLA tiene establecidos en España acuerdos con INSERTA (Fundación Once) y Fundación Adecco para analizar la posibilidad de cubrir vacantes con personas con discapacidad.

La *Política sobre personas con discapacidad* de ScottishPower ha sido desarrollada como parte de un programa permanente para desarrollar y mantener medidas positivas para favorecer la contratación y posterior mantenimiento en el empleo de personas con discapacidad. Entre estas medidas se encuentra la posibilidad de recolocar a las personas con alguna discapacidad. ScottishPower valora la experiencia y capacidades de las personas y se compromete a proteger la seguridad en el empleo maximizando las oportunidades para aquellos empleados que tengan que ser desplazados de su puesto actual por razones médicas. En el año 2011, se analizaron siete casos de personas con discapacidad, de ellas una volvió a su puesto de trabajo original, otra fue jubilada definitivamente, otra fue cesada, otra dimitió y las otras tres fueron recolocadas.

IBERDROLA USA dispone de sus propias políticas, *Equal Employment Opportunity (EEO)* y *Affirmation Action Plan (AAP)*, que son revisadas periódicamente y publicadas en la página web corporativa. Dichas políticas, que afectan a toda la plantilla, expresan el compromiso de la Empresa para evitar cualquier tipo de discriminación con los empleados.

b) Políticas, códigos y convenios

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

- El V Convenio Colectivo, disponible en el portal del empleado, publicado en el Boletín Oficial del Estado nº 159, de fecha 5 de julio de 2011. Su aplicación se extiende a las sociedades: IBERDROLA, IBERDROLA Generación, IBERDROLA Distribución Eléctrica, IBERDROLA Operación y Mantenimiento e IBERDROLA Renovables. Este convenio colectivo entró en vigor el día 1 de enero de 2011 y su duración se extenderá hasta el 31 de diciembre de 2014.
- El III Convenio Colectivo de IBERDROLA Ingeniería y Construcción, publicado en el Boletín Oficial del Estado nº 162, de fecha 5 de julio de 2010. Este convenio colectivo entró en vigor el día 1 de enero de 2010 y su duración se extenderá hasta el 31 de diciembre de 2012.
- El II Convenio Colectivo de IBERDROLA Inmobiliaria publicado en el Boletín Oficial del Estado nº 68 de fecha 21 de marzo de 2011. Este Convenio Colectivo entró en vigor en día 1 de enero de 2011 y su duración se extenderá hasta el 31 de diciembre de 2012.
- Las sociedades filiales controladas por IBERDROLA Cogeneración se rigen por lo dispuesto en el Convenio Colectivo de la industria Siderometalúrgica de la provincia donde se ubican.



Servicio al cliente de ScottishPower (Escocia, Reino Unido).

Los Convenios Colectivos de ScottishPower:

- Energy Wholesale. Una vez concluida la vigencia del convenio anterior se está negociando un nuevo convenio con validez para dos años (2012-2013).
- Energy Networks. Una vez concluida la vigencia del convenio anterior se está negociando un nuevo convenio.
- Fleet Business. Una vez concluida la vigencia del convenio anterior se está negociando un nuevo convenio.
- Energy Retail. Una vez concluida la vigencia del convenio anterior, se ha negociado un nuevo convenio con una duración de dos años.

Los Convenios Colectivos de las empresas que componen IBERDROLA USA:

- CMP Producción. Con vigencia hasta abril de 2014.
- CMP Administrativos y técnicos. Con vigencia hasta junio de 2013.
- NYSEG. Con vigencia hasta junio de 2015.
- RGE. Con vigencia hasta mayo de 2013.

Los Convenios Colectivos en diferentes instalaciones de IBERDROLA México, con vigencia hasta finales del año 2012.

Los Convenios Colectivos de Elektro mantienen su vigencia hasta finales de mayo de 2013.

Los Convenios Colectivos de Coelba, Cosern y Celpe mantienen su vigencia hasta finales de noviembre de 2012.

- Los empleados de todas las plantas de EnergyWorks están adscritos a los acuerdos de la FIESP (Federação das Indústrias do Estado de São Paulo), excepto la planta de Balsa Nova en el Estado Paraná, que se vincula al Sindicato dos Oficiais Eletricistas e Trabalhadores na Industria de Instalações Elétricas, Hidráulicas, Gás e Sanitárias de Curitiba e Região Metropolitana.



En conjunto, el 81,24 % de los empleados del perímetro social están amparados por un convenio colectivo.

El *Código ético* establece los criterios para orientar el comportamiento de los profesionales y los principios y valores del Grupo y obliga a todos los trabajadores del Grupo cualquiera que sea la empresa en la que prestan sus servicios. Más información sobre el *Código ético* aparece en el apartado 4.8 del presente informe.

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

Cualquier duda que pudiera surgir sobre la interpretación del *Código ético*, debe ser consultada al superior jerárquico inmediato o, si las circunstancias así lo exigen, por escrito a la Dirección de Recursos Corporativos.

La Comisión del *Código ético* asume la competencia de interpretar dicho Código en la aplicación de las medidas disciplinarias así como en la resolución de las consultas que se planteen.

Los profesionales del Grupo 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* específicamente dirigidas a los profesionales del Grupo deberán comunicarlo a través del *Buzón ético*. La identidad de la persona que comunique una actuación anómala a través del *Buzón ético* tendrá la consideración de información confidencial y, por lo tanto, no será comunicada en ningún caso al denunciado, garantizando la reserva de la identidad del denunciante y evitando cualquier tipo de respuesta por parte del denunciado como consecuencia de la denuncia.

La Dirección de Auditoría Interna analizará toda la documentación preparada por la Dirección de Recursos Humanos, en relación con temas de conflicto de intereses, actividades externas y posibles acusaciones recibidas en dicha dirección.

Se ha creado un canal de comunicación con la Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo del Consejo de Administración, para poder informar, de forma confidencial, sobre posibles conductas irregulares, de potencial transcendencia, de naturaleza financiera y contable y, recientemente, el Consejo de Administración de la Compañía ha aprobado la creación de un *Buzón ético* para que los accionistas del Grupo puedan comunicar también conductas que puedan implicar un incumplimiento del Sistema de gobierno corporativo.

Las políticas sobre igualdad de oportunidades y orientación sobre discriminación sexual de ScottishPower definen el procedimiento formal para presentar una queja dentro de la empresa. Los empleados pueden presentar quejas a cualquier directivo o utilizar un procedimiento formal para tratar el asunto de forma confidencial. Estas políticas se aplican a los trabajadores de la empresa, contratistas y también consultores.

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

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

c) Responsabilidad de la organización

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

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

d) Evaluación y seguimiento. Certificaciones

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

- La Comisión del *Código ético*.
- El V Convenio colectivo prevé la constitución de comisiones de seguimiento para regular los aspectos laborales, difundirlos entre los empleados y velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Están formadas por igual número de representantes de la empresa y de los trabajadores.
- En ScottishPower, *The ScottishPower Company Consultative and Negotiating Machinery Constitution* permite a la empresa comentar y consultar con sus empleados todas las cuestiones que puedan resultar de su interés. Además existen una Subcomisión de desarrollo de políticas, un Comité de seguridad y salud y una Subcomisión de pensiones.
- Las empresas que forman parte de IBERDROLA USA disponen de diversos comités mixtos para tratar temas de interés mutuo y velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos por las empresas.

Para el seguimiento de las actividades formativas:

- Las empresas del V Convenio Colectivo en España e IBERDROLA Ingeniería y Construcción asumieron el IV Acuerdo Nacional de Formación. Durante el año 2011 el Servicio Público de Empleo Estatal realizó 25 inspecciones sobre cursos pertenecientes al Plan de Formación de dicho ejercicio de las mencionadas compañías.
- En el año 2007 se implantó un modelo único de gestión de la formación en IBERDROLA que dispone de la certificación correspondiente de AENOR que aplica a las sociedades: IBERDROLA, IBERDROLA Generación, IBERDROLA Distribución Eléctrica, IBERDROLA Operación y Mantenimiento, e IBERDROLA Ingeniería y Construcción, y ha sido renovado en los últimos cuatro ejercicios. Desde el año 2010 ScottishPower está integrada dentro de este modelo de gestión.

En la conciliación de la vida familiar y laboral:

- En el año 2006, las sociedades IBERDROLA, IBERDROLA Generación e IBERDROLA Distribución Eléctrica obtuvieron el certificado de Empresa Familiarmente Responsable, según la Norma 1000-1, otorgado por la Fundación + Familia y apoyado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. En el año 2007 lograron dicha certificación las empresas IBERDROLA Renovables e IBERDROLA Operación y Mantenimiento. En el año 2009, IBERDROLA Ingeniería y Construcción obtuvo

su certificación. Los certificados tienen carácter trianual, con auditorías de mantenimiento anual. Todas las empresas certificadas superan cada año dichas auditorías. En el año 2011 renovaron su certificación IBERDROLA, IBERDROLA Renovables e IBERDROLA Operación y Mantenimiento. En la actualidad, IBERDROLA se ha adaptado a la norma 1000-3, cuyos requisitos incluyen la redacción e implantación de un Protocolo de acoso incluyendo el seguimiento de nuevos indicadores. En el seguimiento de la gestión se ha conseguido la calificación de "Empresa Proactiva". Para más detalles relacionados con la certificación de "Empresa Familiarmente Responsable", puede consultarse el apartado correspondiente en www.iberdrola.com.

- En el año 2011, dentro del proceso de mejora se han realizado actividades tales como el "Día sin cole", campamentos urbanos, campamentos bilingües para hijos de empleados, etc. Merece especial mención el programa de intercambio cultural *Hello-Hola* destinado a hijos de empleados de la Compañía en España, Reino Unido y Estados Unidos de América. El programa propone una convivencia de un mes entre jóvenes procedentes de diferentes países y se enmarca dentro del proceso de integración de IBERDROLA y sus filiales.

En el ámbito de la prevención de riesgos laborales:

- En el año 2011 la entidad auditora externa TÜV-Rheinland realizó las auditorías preceptivas, de periodicidad bienal, de los sistemas de gestión de la seguridad y salud laboral de IBERDROLA S.A., IBERDROLA Generación, IBERDROLA Distribución Eléctrica, IBERDROLA Renovables e IBERDROLA Operación y Mantenimiento. En 2011, también se realizaron las auditorías de renovación de la certificación OHSAS 18001:2007 para dichas sociedades, con la excepción de IBERDROLA Operación y Mantenimiento, donde se realizó el seguimiento.



Participantes en el programa Hello-Hola (Londres, Reino Unido).

- Por otra parte, durante 2011 se dieron los primeros pasos para la implantación sucesiva y progresiva en IBERDROLA, del sistema I.S.R.S. (*International Sustainability Rating System*) propiedad de la entidad D.N.V. (*Det Norske Veritas*), de evaluación del desempeño de la seguridad y salud laboral. Esta primera fase consistió en la realización de una evaluación denominada Alfa (basada en entrevistas de percepción), en la totalidad del ámbito nacional de IBERDROLA Distribución y, como experiencia piloto, en algunas instalaciones de IBERDROLA Generación.
- IBERDROLA Ingeniería y Construcción está certificada para la norma OHSAS 18001 desde septiembre de 2002 por la empresa auditora AUDELCO, homologada por el Ministerio de Trabajo, y renueva este certificado cada tres años sometiendo el sistema a una auditoría anual de seguimiento. La última certificación obtenida es de diciembre de 2009, siendo válida hasta 2012.
- En ScottishPower, el Sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales implantado en cada negocio, es auditado por la organización corporativa de seguridad y salud de la empresa como parte del programa de evaluación de los estándares del Grupo. Además, todos los negocios de ScottishPower han sido certificados según el estándar OHSAS 18001, por las siguientes compañías externas: BM-TRADA, TÜV-Rheinland, Lloyd's Register, y AFAQ-EAQA.
- En IBERDROLA USA el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo no es auditado de manera regular por agencias externas. IBERDROLA USA tiene procedimientos y programas específicos orientados a conseguir el cumplimiento de todos los requisitos legales y para alcanzar altos estándares de calidad en la actividad de prevención de riesgos, implementando al tiempo un mayor control de los trabajos con mayor riesgo. IBERDROLA USA tiene un procedimiento interno para asegurar el cumplimiento de sus compromisos y que incluye visitas periódicas para revisar el sistema de gestión de riesgos de los centros de trabajo. Este proceso de verificación se realiza con inspectores externos y representantes de las compañías de seguros. IBERDROLA USA completó 8 auditorías detalladas de seguridad y salud en diez

Central de Aldeadávila
(Salamanca,
España).



instalaciones. El proceso fue mejorado y actualizado significativamente. A lo largo del año 2011, todos los auditores internos fueron formados en el nuevo proceso que, a su vez, fue auditado por auditores independientes siendo considerado efectivo, sin encontrar deficiencias significativas.

- En IBERDROLA México, en el 2010 se realizaron auditorías según la norma OHSAS 18001 del sistema de seguridad y salud implantado en la empresa. Las empresas auditoras han sido AENOR y la Comisión Federal de Electricidad en las centrales Altamira V y Tamazunchale.
- Elektro está certificada según la norma OHSAS 18001, realizando las auditorías internas y externas que el cumplimiento de esta norma requiere. En 2011 realizó esta auditoría del Sistema de gestión de prevención de riesgos, obteniendo su certificación válida por tres años.

e) Reconocimientos y éxitos

Durante 2011 se ha conseguido un clima social favorable, no habiéndose registrado, en las empresas sobre las que el Grupo mantiene el control de gestión, ningún conflicto laboral como consecuencia de las políticas establecidas. En España, el 27 de enero de 2011 se convocó, por parte de algunos sindicatos, una huelga general en el País Vasco, Navarra, Galicia y Cataluña, para manifestarse en contra de la reforma del sistema de pensiones y en IBERDROLA, se designaron los servicios mínimos para garantizar el servicio esencial que presta la Empresa a la comunidad, respetando siempre los derechos de los trabajadores y ciudadanos en general.

En el apartado 2.10 del presente informe se detallan los principales premios y reconocimientos de la Empresa en todos los ámbitos.

f) Riesgos y oportunidades

Control y Gestión de Riesgos:

- La *Política general de control y gestión de riesgos* del Grupo IBERDROLA, descrita en el apartado 1.2, tiene en consideración los riesgos asociados a la dimensión laboral de la Empresa.

Oportunidades en el área de prácticas laborales:

- En diciembre de 2010, IBERDROLA puso en marcha un nuevo modelo organizativo, con el objetivo de crear una corporación única mundial e integrar todas las áreas de negocio. El nuevo modelo tiene como propósito implantar una organización que sea compatible con la estructura de gobierno del Grupo y hacerla acorde con la societaria. Además, la nueva organización adapta la Empresa a las necesidades de los países y sirve para dar una mejor respuesta a la dimensión internacional de la Compañía. A lo largo del año 2011, se ha consolidado este modelo organizativo, desarrollando e integrando todas las áreas de negocio a nivel mundial.
- De hecho, el *Plan de movilidad internacional* (Glocal), que fue aprobado e implantado en septiembre de 2008, establece un marco de actuación común para todas las sociedades del Grupo promoviendo e impulsando la movilidad de los empleados entre países. Esto se realiza a través de diferentes programas que intentan dar cobertura tanto a las necesidades propias de los negocios como a las de desarrollo de los profesionales del Grupo. Durante el año 2011 se realizaron asignaciones internacionales de personal cualificado en ámbitos específicos de cada

Subestación eléctrica
(Castellón,
España).



negocio, que afectaron a 289 personas en veintiún países, ocasionadas tanto por necesidades de la actividad, como para fomentar la integración de la organización, a través del intercambio de experiencias en las diferentes modalidades: *Programa de desarrollo de graduados, Asignaciones internacionales por proyectos y Oportunidades de desarrollo profesional.*

- Asimismo, en el último trimestre del año se ha lanzado el proyecto *OneHR*, con el objetivo de consolidar la función y el equipo de Recursos Humanos a nivel global, sistematizando y unificando el modelo y los procesos de dicha área, en base a un sistema de información común, SAP. La implantación se llevará a cabo por países, de forma progresiva, siendo de 18 meses la duración planificada del proyecto.

Aspecto específico del sector eléctrico: empleo

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

En el indicador LA11 se detalla la información cuantitativa relativa a los programas de gestión de habilidades y formación que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.

Estos mismos programas permiten a IBERDROLA, como empresa que actúa en el sector eléctrico, la disponibilidad de una plantilla cualificada adaptada a las necesidades específicas de este sector.

La Dirección de Desarrollo de Directivos ha trabajado durante 2011 en:

- La consolidación de un proceso global de revisión del talento, que pueda ser implantado en los diferentes negocios y funciones del Grupo. En este sentido es de destacar el apoyo prestado al equipo de Recursos Humanos de IBERDROLA USA en este tema.
- La gestión de la formación y el desarrollo de los directivos a nivel mundial, a través de la Escuela de Dirección integrada dentro del Campus IBERDROLA.

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

La Escuela de Dirección organiza su actividad en torno a dos ejes: el *Programa de formación a directivos* y el *Programa de liderazgo*, ambos orientados a obtener la excelencia a través de la mejor capacitación posible.

Las actividades impulsadas por la Escuela de Dirección en 2011 han sido:

- La organización de cuatro ponencias en el marco del *Ciclo de conferencias para el Equipo Directivo* iniciado en 2009.
- La consolidación de *e-leaders*, el espacio virtual de la Escuela de Dirección, al que se han añadido contenidos y funcionalidades nuevas y están disponibles en la versión para iPad.
- La realización de los siguientes programas de liderazgo:
 - Fundamentos de liderazgo (*Leadership Essentials*), impartido por ESADE Business School y dirigido a los niveles con menos experiencia dentro de la carrera directiva. El programa abarca distintas áreas: estrategia, liderazgo, finanzas, etc. Los contenidos están adaptados a las particularidades de IBERDROLA, del negocio energético y del modelo de liderazgo definido en la compañía. En total, 22 directivos y pre-directivos procedentes de todas las áreas y geografías en las que IBERDROLA está presente, han finalizado la primera edición de este programa, que comenzó en noviembre de 2010, y otro grupo de 27 personas han comenzado la segunda edición. Este programa se complementa con un simulador estratégico de negocio en el que se define un caso de negocio que representa una empresa eléctrica adaptada a la realidad de IBERDROLA. Durante 2011 han tenido lugar dos ediciones de este simulador.
 - *International Leadership Program*, de la mano de IMD Business School. Este programa va dirigido a aquellos directivos consolidados y con recorrido dentro del Grupo, que desarrollan, o puedan llegar a desarrollar en un futuro próximo, funciones de ámbito global. El objetivo principal de este programa es ayudar al participante a desarrollar sus habilidades de liderazgo en un entorno global, a partir de la combinación de diversas metodologías prácticas, tanto en el aula como fuera de ella. En 2011 se ha realizado la primera edición de este programa, en la que han participado 26 directivos procedentes de Estados Unidos de América, Reino Unido y España.
- La participación de cinco pre-directivos del Grupo, procedentes de España, Reino Unido y Estados Unidos de América, en el *Global Energy MBA* de la Universidad de Warwick, continuando así la colaboración de la Compañía con esta institución. Otros once pre-directivos del Grupo continúan con su participación en este programa, de tres años de duración, cuatro de ellos desde 2009 y los otros siete desde 2010.

Por último, cabe mencionar la realización de dos ediciones del taller *Cultural Awareness*, una en IBERDROLA Ingeniería y Construcción y otra en el Negocio de renovables, ambas en Reino Unido. Este taller fue creado para entender las diferencias culturales existentes entre los países en los que opera la Compañía, para ser más eficaces en el ámbito profesional.

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

El porcentaje de empleados del perímetro social que tendrán posibilidad de jubilarse en los próximos cinco y diez años se recoge en el cuadro siguiente:

EMPLEADOS CON POSIBILIDAD DE JUBILARSE

	EN LOS PRÓXIMOS 5 AÑOS (%)		EN LOS PRÓXIMOS 10 AÑOS (%)	
	2011	2010	2011	2010
España	7,69	5,05	25,26	22,85
Reino Unido	8,11	6,37	21,04	17,57
Estados Unidos de América	36,91	37,67	55,79	58,97
México	1,62	0,48	2,59	0,79
Brasil	11,04	28,67	23,00	40,94
Otros países	1,51	0,82	4,53	2,26
Perímetro social	12,78	12,82	27,82	28,23

La información por categoría laboral se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2011*, disponible en www.iberdrola.com.

EU16 Políticas y requisitos en relación con la seguridad e higiene de los empleados propios y los empleados de los contratistas y subcontratistas

En la página web corporativa figuran publicadas la *Política de prevención de riesgos laborales* y la *Política de contratación y relación con proveedores* de IBERDROLA.

Los requerimientos exigidos a la plantilla en esta materia vienen detallados en los convenios colectivos de cada una de las empresas, así como en la normativa de carácter interno de las mismas.

En lo que se refiere a contratistas y subcontratistas, las condiciones de contratación del Grupo, disponibles en www.iberdrola.com, especifican los requisitos que se exigen a las firmas que deseen participar en un proceso de compra. A modo de ejemplo, se citan a continuación algunos de los requisitos especificados en materia de seguridad y salud laboral:

- Los empleados de la contrata con funciones específicas de seguimiento y control de la prevención de riesgos laborales deberán acreditar la formación establecida a tales efectos en la legislación que les sea de aplicación.
- Los operarios de la contrata tendrán la formación necesaria para hacer frente a los riesgos propios de las instalaciones y de los trabajos a realizar. Cuando vayan a realizar trabajos con riesgo eléctrico, sobre instalaciones eléctricas o en su proximidad, contarán con la formación indicada en el R.D. 614/2001 y, de igual forma, el personal

tendrá una formación específica para todos aquellos trabajos en los que la legislación vigente lo exija.

- Al presentar la oferta, 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 el responsable de las condiciones de seguridad durante el periodo de ejecución de la obra o servicio y de las medidas complementarias que sean necesarias para el correcto cumplimiento del objeto contractual.



En el parque eólico de Dry Lake (Arizona, EE.UU.).

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

El alcance del perímetro social se establece en el apartado 3.6 del presente documento. En el mismo apartado se indica el porcentaje que este perímetro supone sobre el total de empleados equivalentes de IBERDROLA y sus empresas filiales y participadas.

Aspecto: Empleo

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

TRABAJADORES DE PLANTILLA

	2011		2010		2009	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Nº total de trabajadores⁵² (perímetro social)	24.505	7.451	21.410	7.054	22.950	7.711
Por tipo de empleo						
A tiempo completo	24.107	6.232	21.174	6.060	22.684	6.745
A tiempo parcial	398	1.219	236	994	266	966
Por tipo de contrato						
Indefinido	24.034	7.326	20.920	6.920	22.409	7.534
Temporal	471	125	490	134	541	176

⁵² El número total de trabajadores y la definición del perímetro social están en los apartados 2.8 y 3.6 del presente informe.

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2011*, disponible en www.iberdrola.com.



LA2 Número total de empleados, tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región

BAJAS DE PERSONAL

	2011		2010		2009	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Nº total de bajas (perímetro social)	1.539	507	2.682	983	1.306	549
Nº bajas (%)	6,28	6,81	12,53	13,94	5,69	7,11
Nº bajas por tramo de edad						
Hasta 30 años	449	161	471	209	406	229
Entre 31 y 50 años	572	227	839	359	501	212
Mayor de 50 años	518	119	1372	415	399	107
Nº bajas por tramo de edad (%)						
Hasta 30 años	11,09	12,01	11,62	15,60	10,01	7,15
Entre 31 y 50 años	4,53	5,02	6,66	7,95	3,98	4,68
Mayor de 50 años	6,61	7,50	17,49	26,07	5,08	6,75
Nº bajas por tramo de antigüedad						
Hasta 10 años	1.034	369	1.213	519	993	443
Entre 11 y 20 años	85	60	191	108	56	36
Mayor de 20 años	420	78	1.278	356	257	70
Nº bajas por tramo de antigüedad (%)						
Hasta 10 años	50,52	18,02	33,10	14,16	53,54	23,88
Entre 11 y 20 años	4,19	2,95	5,20	2,95	3,00	1,95
Mayor de 20 años	20,50	3,81	34,88	9,72	13,88	3,75

NUEVAS CONTRATACIONES

	2011		2010		2009	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Nº total de nuevas contrataciones (perímetro social)	1.503	360	1.068	307	1.096	371
Nº nuevas contrataciones (%)	6,14	4,84	4,99	4,35	4,77	4,81
Nº nuevas contrataciones						
Hasta 30 años	861	187	546	172	548	212
Entre 31 y 50 años	570	163	431	118	452	139
Mayor de 50 años	72	10	92	17	96	20
Nº nuevas contrataciones (%)						
Hasta 30 años	21,26	14,02	18,63	13,32	16,19	13,50
Entre 31 y 50 años	4,52	3,61	3,85	2,76	3,83	3,10
Mayor de 50 años	0,93	0,63	1,26	1,13	1,23	1,21

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2011*, disponible en www.iberdrola.com.

EU17 Días trabajados por los empleados de contratistas y subcontratistas que participan en actividades de construcción, operación y mantenimiento

Las empresas subcontratadas cumplen los requisitos establecidos en las condiciones de contratación del Grupo, que inciden específicamente en las condiciones ambientales, de salud y seguridad, y de calidad de los trabajos contratados. IBERDROLA no ha considerado relevante, hasta el momento, disponer de estadísticas formales relativas a las jornadas trabajadas por el personal subcontratado, aunque dispone de algunos órdenes de magnitud, como que los Negocios liberalizado y de redes en España han identificado más de 7 millones y medio de jornadas en actividades de su competencia y los Negocios de renovables o de Ingeniería y Construcción han requerido varios cientos de miles de jornadas subcontratadas, en ambos casos referidas al ejercicio 2011.

Por el mismo motivo, no dispone de estadísticas relativas al número de personas que han empleado las empresas subcontratistas en los trabajos realizados para la Compañía, ni a las características de los contratos realizados, existiendo, al igual que en el caso anterior, información parcial sobre algunas actividades.

EU18 Porcentaje de los empleados de contratistas y subcontratistas que han recibido formación adecuada en materia de seguridad e higiene

Las empresas subcontratadas que participan en los procesos de compra de las empresas del Grupo deben cumplir los requisitos establecidos en las condiciones de contratación del Grupo IBERDROLA, disponibles en www.iberdrola.com, resumidos en el indicador EU16. Por ello, IBERDROLA considera que el 100 % de los empleados de dichas empresas, cualquiera que sea su categoría, han recibido la formación adecuada en materia de seguridad e higiene.

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

Para los trabajadores de las empresas del V Convenio Colectivo, así como en IBERDROLA Ingeniería y Construcción, ScottishPower, IBERDROLA USA, IBERDROLA México y Elektro, que suponen un 84,08 % de la plantilla del perímetro social, no existe ninguna diferencia entre los beneficios ofrecidos a los empleados a tiempo parcial frente a los que se ofrecen a los empleados a tiempo completo.

LA15 Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad/paternidad, desglosado por sexo ⁵³

BAJAS Y REINCORPORACIONES POR MATERNIDAD/PATERNIDAD EN 2011

	HOMBRES	MUJERES
Nº total de empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad	24.505	7.451
Nº de empleados que han disfrutado del derecho a baja por maternidad/paternidad	160	563

⁵³ Se incluye aquí este indicador siguiendo el orden establecido en la guía GRI 3.1

Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores

LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo

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

Sin embargo, cuestiones relacionadas con la propia organización empresarial, con la legislación de cada país, o incluso con los usos y costumbres de los mismos, hacen que determinados colectivos queden expresamente excluidos del alcance de los convenios colectivos. Por ejemplo, en España quedan fuera del convenio los directivos, razón por la cual los porcentajes indicados en el cuadro no alcanzan el 100 %.

EMPLEADOS CUBIERTOS POR UN CONVENIO COLECTIVO EN EL PERÍMETRO SOCIAL

	2011	2010	2009
Número de empleados	25.962	22.711	23.990
Porcentaje de empleados	81,24	79,79	78,24

En las condiciones de contratación aplicadas por el Grupo IBERDROLA no se incluyen requisitos relacionados con la aplicación de convenios colectivos por las empresas subcontratadas, las cuales quedan sometidas a la legislación vigente en cada país. Se desconoce el porcentaje del personal subcontratado que está cubierto por algún convenio colectivo.



En la presa de La Almendra (Salamanca, España).

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

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

Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo

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

EMPLEADOS REPRESENTADOS EN COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD (%)

	2011	2010	2009
Perímetro social	95,04	95,15	94,88

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2011*, disponible en www.iberdrola.com.

Las empresas firmantes del V Convenio Colectivo cuentan con un comité central que coordina las actividades de los cuarenta comités locales de seguridad y salud a los que están asignados todos los centros de trabajo y unidades administrativas. Existen también juntas coordinadoras de seguridad y salud, una en cada empresa. En estas juntas la línea jerárquica establece las líneas maestras de la prevención de riesgos laborales, hace el seguimiento de indicadores y planificación y toma medidas para corregir deficiencias y mejorar el sistema de seguridad y salud.

En IBERDROLA Ingeniería y Construcción existe un Comité Central de Seguridad y Salud y tres comités locales, uno por centro de trabajo con más de cincuenta trabajadores en cada uno, que se reúne con periodicidad trimestral y donde son consultados con los representantes de los trabajadores todos los asuntos relacionados con la seguridad y salud de los trabajadores de la empresa. También son comentados los resultados en seguridad y salud, que son medidos y controlados por medio de una serie de indicadores clave. Además, en determinadas grandes obras que gestiona la Empresa existe una Comisión de Seguridad y Salud que se reúne mensualmente, para tratar temas relacionados con la seguridad y salud de trabajadores propios y de contratistas. Estos indicadores son analizados y se informa de ellos al Comité Ejecutivo de la Compañía con periodicidad mensual.

En ScottishPower, el Comité de Gobierno de Seguridad y Salud es responsable de la estrategia general y de las líneas directrices en la materia y está constituido por miembros del equipo directivo y por especialistas clave en seguridad y salud laboral de los negocios. Tiene como soportes a la Junta de Seguridad y Salud, que le proporciona apoyo técnico y asesoramiento y al Consejo de Seguridad y Salud, que actúa como foro para la consulta con los representantes de los trabajadores en estos asuntos. Además, cada área de negocio dispone de su propio Comité de Seguridad y Salud.

En IBERDROLA USA, en todos los negocios de las empresas hay comités para supervisar las tareas que implican mayores riesgos. Los sindicatos y directivos de cada

empresa se involucran en la seguridad y salud en el trabajo, a través de su participación en dichos comités y reuniones periódicas de seguridad.

En IBERDROLA México existe una comisión mixta de seguridad e higiene en cada instalación, reguladas por la norma mexicana NOM-029-STPS y por el convenio colectivo de trabajo.

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

ACCIDENTALIDAD Y ABSENTISMO EN EL PERÍMETRO SOCIAL (personal propio)

	2011	2010	2009
Accidentalidad			
Nº de accidentes	650	690	800
Con fallecimiento	0	0	0
Con baja	139	185	178
Sin baja	511	505	622
Nº de días perdidos	6.358	9.614	5.030
Ratio accidentados (IR)	0,46	0,65	0,65
Ratio enfermedades profesionales (ODR)	0,03	0,04	0,02
Ratio de días perdidos (LDR)	21,07	33,71	18,32
Absentismo			
Nº bajas del año	25.053	28.343	32.113
Hombres	16.481	N/D	N/D
Mujeres	8.572	N/D	N/D
Jornadas perdidas	220.388	232.189	233.796
Hombres	150.299	N/D	N/D
Mujeres	70.089	N/D	N/D
Personas equivalentes	603,80	636,13	640,54
Hombres	411,78	N/D	N/D
Mujeres	192,03	N/D	N/D
Ratio de absentismo (AR)	5.727,21	6.997,26	7.164,03

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2011*, disponible en www.iberdrola.com.

Además de los indicadores mencionados, en España se consideran relevantes el índice de frecuencia, el índice de gravedad y el índice de incidencia. En la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2011*, disponible en www.iberdrola.com, se facilita la información correspondiente a estos índices.

Como se ha informado en el indicador EU16, las condiciones de contratación del Grupo IBERDROLA exigen de las empresas subcontratadas, que deben cumplir determinados requisitos relacionados con la salud y la seguridad de las instalaciones y deben facilitar una información sobre su nivel de accidentalidad en los tres últimos

años. La accidentabilidad y el absentismo del personal subcontratado se indican en el cuadro siguiente:

ACCIDENTALIDAD Y ABSENTISMO EN EL PERÍMETRO SOCIAL (personal de contratas) ⁵⁴

	2011	2010
Nº de accidentes	337	495
Con fallecimiento	5	8
Con baja	218	231
Sin baja	114	256
Nº de fallecimientos	5	11
Nº de días perdidos	15.740	34.380

⁵⁴ No se dispone de información consolidada de ejercicios anteriores al 2010

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

La mayoría de las empresas del Grupo IBERDROLA realizan un seguimiento preventivo de la salud de sus trabajadores y los servicios médicos propios son los responsables de vigilar la salud de los empleados, a través de la realización de exámenes médicos periódicos, con campañas sanitarias y de vacunación para prevenir patologías específicas, prestando la atención sanitaria precisa ante la aparición de cualquier problema de salud de los trabajadores durante su jornada de trabajo. En términos generales, la Compañía considera que en el desarrollo de sus actividades los trabajadores no están expuestos a enfermedades profesionales o relacionadas con el trabajo, que puedan considerarse de alto nivel de incidencia o de alto riesgo.

En las empresas del Grupo en España, en el año 2011, además de los reconocimientos periódicos de los trabajadores, en los cuales se pueden incluir determinadas pruebas para la detección precoz de dolencias como el cáncer de próstata, arteriosclerosis, diabetes, hipertensión arterial y tabaquismo, se ha iniciado el estudio de los riesgos psicosociales en el colectivo de sus trabajadores. En función de los resultados y de la posible incidencia en el colectivo mencionado, se diseñará el protocolo adecuado de vigilancia de la salud para paliar o corregir los efectos de este tipo de riesgos.

Con respecto al VIH/SIDA, su incidencia es muy escasa y se trata de manera individualizada, manteniendo un completo nivel de confidencialidad.

Además de la campaña de vacunación contra la gripe estacional, en España se han realizado campañas informativas para concienciar a los empleados y se ha facilitado a toda la plantilla material formativo para ayudar a interiorizar la prevención dentro de su actividad profesional. Por ejemplo se ha realizado una campaña de seguridad vial, en la que se han repartido 11.000 ejemplares de la *Guía de conducción segura* y se ha iniciado un proceso de evaluación personalizada de los conductores. También se ha llevado a cabo la campaña estival de seguridad, en la que se han repartido a todos los empleados folletos divulgativos sobre los riesgos asociados al verano, de utilidad para empleados y sus familias.

Finalmente, IBERDROLA tiene contratado para el personal, como complemento a la acción protectora de la Seguridad Social, una asistencia sanitaria a través de una o varias compañías aseguradoras privadas.

En la actualidad, en materia de prevención de riesgos laborales, las empresas del Grupo realizan programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos, para entidades de interés social ajenas a la empresa. Por ejemplo, en España se han impartido cursos para equipos de Protección Civil.

En Reino Unido, ScottishPower ha desarrollado una serie de políticas y procedimientos, como parte de su actividad en materia de seguridad y salud laboral, que tienen por objeto garantizar, no sólo el cumplimiento de la ley, sino el impulso de las mejores prácticas en materia preventiva en todos los niveles operativos. Los contratistas y subcontratistas deben cumplir con los requisitos de la empresa en dicha materia, llevando a cabo evaluaciones de riesgo para identificar las medidas de control necesarias.

Para reforzar la cultura preventiva, ScottishPower publica la revista *Wellbeing News*, con contenidos dirigidos a la prevención de riesgos para la salud de los empleados y sus familiares; en el año 2011 se ha orientado principalmente a los riesgos relacionados con enfermedades cardiovasculares, lesiones musculares y salud mental.

IBERDROLA USA ofrece a sus empleados un seguro médico personal como un beneficio social. En el plano operativo, se ha ampliado el plan de actuación ante pandemia, para que incluya todas las enfermedades infecciosas, al tiempo que continúan con sus planes de prevención de la gripe estacional y con los planes de información sobre salud para todos los empleados.

En México, en el 2011 se lanzó una campaña gráfica y de comunicación interna orientada a reforzar el significado de "tolerancia cero" ante los riesgos para la seguridad y salud. También se continuó la campaña *Semana de seguridad, salud y medio ambiente*, donde cada central del Grupo gestiona su propio programa en esta semana, consistente en el desarrollo de cursos, exposiciones y actividades recreativas dirigidas a personal propio y externo, a fin de potenciar el cuidado por la seguridad de las personas y el medio ambiente.

En general, todas las empresas participadas en Brasil han realizado actividades complementarias en el ámbito de prevención de la salud, tales como vacunaciones contra la gripe y la hepatitis. Por ejemplo, el Servicio de Salud de Elektro realiza acciones formativas con conferencias periódicas sobre primeros auxilios, alimentación equilibrada, ergonomía, etc. Además, se realiza el seguimiento preventivo de la salud a través de exámenes médicos periódicos al 100 % de la plantilla y, como complemento, cuenta con un programa *Qualidade de vida* para prevenir las enfermedades.

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

De acuerdo con el principio de integración de la prevención de riesgos laborales, es la propia organización jerárquico-funcional de cada empresa la encargada de hacerla efectiva y la responsable de cumplir y hacer cumplir las normas de seguridad y salud en su ámbito de actuación. Los órganos de coordinación y seguimiento de la implantación de criterios y procedimientos preventivos son las Juntas Coordinadoras de Prevención, en estrecha relación con el Servicio de Prevención Mancomunado de IBERDROLA, IBERDROLA Distribución Eléctrica, IBERDROLA Generación, IBERDROLA Operación y Mantenimiento.

Todos los centros de trabajo y unidades administrativas de las empresas firmantes del V Convenio Colectivo están asignados a comités locales de seguridad y salud. En total existen cuarenta comités, que coordinan sus actividades a través de un comité central, los cuales están constituidos de acuerdo con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y tienen carácter paritario, entre la empresa y los trabajadores. En el año 2011, 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.

“ LAS EMPRESAS DE IBERDROLA DISPONEN DE UN PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y DE DIECISÉIS PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS QUE DESCRIBEN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES IMPLANTADO Y AUDITADO ”

Cada una de las empresas citadas dispone de un *Plan de prevención de riesgos laborales* y de dieciséis procedimientos específicos que describen el *Sistema de gestión de prevención de riesgos laborales* implantado y auditado. Destaca el *Procedimiento de gestión, investigación y contabilización de accidentes laborales, enfermedades profesionales e incidentes*, que asegura el cumplimiento de la legalidad y la adecuada comunicación al Servicio de Prevención, a la autoridad laboral y a los representantes de los trabajadores de las incidencias que puedan producirse. Los comités de seguridad y salud realizan el seguimiento de la accidentalidad y sus causas.

En ScottishPower, la *Política de seguridad y salud laboral* recoge los principios de la Compañía para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y cumplir las expectativas de mejora continua de la actividad en esta materia. Cada unidad de negocio dispone de procedimientos específicos y guías de actuación diseñadas para atender las necesidades y requerimientos de la operación habitual.

En ScottishPower, el Comité de Gobierno de Seguridad y Salud está constituido por miembros del equipo directivo y por especialistas clave en seguridad y salud laboral de los negocios, con la responsabilidad de diseñar la estrategia general y las líneas de actuación en este ámbito. Además cuentan tanto con la Junta de Seguridad y Salud, la cual les proporciona apoyo técnico y asesoramiento y con el Consejo de Seguridad y Salud que actúa como foro para la consulta con los representantes de los trabajadores en los asuntos relacionados con este tema.

Las relaciones con el Gobierno y Agencias de Apoyo Gubernamentales se llevan a través del Comité de Seguridad y Salud de la Asociación Industrial de Redes de Transporte de Energía; y al nivel de negocio por medio de reuniones periódicas informales. Este enfoque promueve un diálogo constructivo y profesional en todos estos asuntos.

Los resultados en seguridad y salud son medidos y controlados por medio de una serie de indicadores clave. Estos indicadores son analizados y se informa de ellos al Comité Ejecutivo del negocio con periodicidad mensual, trimestral y anual. Los accidentes significativos e incidentes son investigados en profundidad y, en los casos en que se considere oportuno, se puede constituir un *Panel de investigación* para preparar conclusiones y hacer recomendaciones de mejora.

En Estados Unidos de América, cada una de las filiales de IBERDROLA es responsable de la implantación del *Plan de seguridad y salud en el trabajo* y de adaptar e implementar los cuatro siguientes procedimientos: *Liderazgo y participación del empleado en seguridad y salud laboral, Revisión de tareas, Control de riesgos y prevención y Formación en Seguridad y Salud Laboral*.

En todos los negocios de las empresas de IBERDROLA USA hay normas diseñadas para supervisar las tareas que implican mayores riesgos. Los sindicatos y directivos están implicados en el proceso de desarrollar nuevas normas o en cambiar las que ya existen.

En dichas empresas hay comités de empleados para la seguridad y salud, tanto a nivel local como departamental. También existen comités de seguridad conjuntos (empresa y trabajadores) a nivel local o regional, así como foros entre líderes sindicales y ejecutivos de la empresa. Todos estos grupos trabajan y cooperan para reducir los riesgos en los lugares de trabajo y prevenir accidentes con daños a personas y otros incidentes.

En cada empresa tanto sindicatos como directivos participan en comités y reuniones periódicas de seguridad, involucrándose en todos los temas relacionados con la seguridad y salud en el trabajo. Los representantes sindicales son invitados a participar en el desarrollo de procedimientos y a la revisión de las investigaciones de los incidentes ocurridos.

La mejora continua en las actividades preventivas es un objetivo principal de toda la organización. Cada empresa establece objetivos anuales a los que se hace un seguimiento mensual. El nivel de consecución de dichos objetivos es un factor clave para evaluar la gestión de cada empresa en IBERDROLA USA.

Para facilitar la coordinación y la transmisión de las mejores prácticas a través de toda

la organización, se tienen frecuentes reuniones de equipos de trabajo presididas por el Director de Medio Ambiente, Seguridad y Salud.

En IBERDROLA México existe una comisión mixta de seguridad e higiene en cada instalación, que se reúnen de forma ordinaria mensualmente y extraordinaria cuando ocurre un accidente. Estas comisiones están reguladas por la norma mexicana NOM-029-STPS y por el convenio colectivo de trabajo.

En IBERDROLA México se ha iniciado la campaña *Certificación de personal*, una iniciativa promovida por la Dirección de IBERDROLA México en la que mediante una evaluación del conocimiento de los procedimientos clave, se entrega un diploma a quienes lo superen con una nota mínima del 75 %; y así se asegura que los trabajadores conocen, entienden y aplican las directrices que en estos procedimientos se establecen, impactando de esta manera positivamente en los resultados de seguridad. En 2011 se ha llevado a cabo este proceso por primera vez logrando un 80 % de participación del personal.

En el 2011 se realizó el evento *Semana de la seguridad y salud* en cada una de las instalaciones, que consiste en una serie de actividades relacionadas con la seguridad, salud y medio ambiente y que involucra tanto a los contratistas, los trabajadores, como en algunos casos a los familiares. De forma complementaria, se da seguimiento a la salud de los trabajadores mediante un programa anual de exámenes médicos y un plan personalizado elaborado por los médicos de las instalaciones.

La empresa Elektro dispone de un *Sistema de seguridad y gestión de la salud* que define procedimientos e instrucciones de trabajo y que está disponible en su intranet. Para algunas instrucciones y procedimientos existen programas de formación específicos. Elektro dispone del mapa de riesgos de todas sus actividades, evaluados mediante la metodología IPAR (*Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos*). Una vez identificados los riesgos se especifica la forma de controlarlos.

La empresa también dispone de un *Comitê de Segurança e Saude* que garantiza la efectividad de las acciones y la comunicación de la prevención de riesgos como un valor presente en el desarrollo de todas sus actividades y parte de la cultura de empresa.

Respecto al resto de empresas participadas de IBERDROLA en Brasil, el 95 % de los empleados disponen de comités mixtos de seguridad e higiene que se reúnen con periodicidad para tratar asuntos de mutuo interés relacionados con la evolución de la actividad preventiva.



Aspecto: Formación y educación

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

EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO

	2011		2010		2009	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Número total de empleados por categoría profesional						
Directivos	1.420	363	1.236	310	1.382	342
Titulados superiores	4.313	2.001	3.970	1.804	3.987	1.789
Titulados medios	5.524	1.613	4.820	1.293	4.984	1.415
Profesionales de oficio	13.248	3.474	11.385	3.647	12.597	4.165
Horas totales de formación por empleado y categoría profesional						
Directivos	48.109	9.773	35.051	10.240	48.393	12.351
Titulados superiores	163.949	70.493	160.300	74.982	161.219	78.161
Titulados medios	279.600	58.265	212.055	40.084	244.522	56.468
Profesionales de oficio	553.375	62.997	413.842	75.518	486.849	108.673
Promedio de horas por empleado formado y categoría profesional						
Directivos	48,56	45,45	31,37	33,81	38,70	36,62
Titulados superiores	59,40	53,10	44,33	44,84	44,95	47,48
Titulados medios	59,40	54,64	46,63	31,31	53,35	41,34
Profesionales de oficio	42,59	26,42	35,43	20,40	39,85	27,05

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2011*, disponible en www.iberdrola.com.

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

IBERDROLA trabaja para que sus empleados dispongan de la formación necesaria para atender no sólo los requerimientos actuales de su puesto de trabajo, sino también hacer frente a las exigencias de futuro derivadas de la puesta en servicio de nuevas tecnologías, equipos, instrumentos, etc., o derivadas de la necesidad de asumir mayores responsabilidades (técnicas, de gestión de personas,...) en su ámbito de actuación.

Las empresas del V Convenio Colectivo, junto con IBERDROLA Ingeniería y Construcción, dedican especial atención al desarrollo de programas de formación técnica (incluyendo formación específica de ingreso y de reciclaje), y de prevención de riesgos y salud laboral, hasta el punto de que estas áreas han vuelto a suponer conjuntamente alrededor del 70% del total de horas de actividad formativa en 2011. Otros programas se enmarcan en áreas de conocimiento importantes relacionadas con la calidad, el medio ambiente, los idiomas, los sistemas de gestión de la información y habilidades de gestión.

A lo largo de 2011, se ha registrado una importante actividad en el marco del *Programa SAVIA*, programa de desarrollo profesional basado en competencias (generales y técnicas) y destinado al colectivo de Técnicos de la Competencia. El primer ciclo de dicho programa se inició a finales del año 2009 y finalizó en julio de 2011, habiendo registrado en dicho año la participación de más de 1.900 personas en los distintos recursos presenciales y virtuales ofertados. En septiembre de 2011 se lanzó el segundo ciclo del *Programa SAVIA*, incorporando importantes mejoras en la oferta de recursos de desarrollo, en especial en el catálogo de talleres presenciales, conferencias-ponencias, nuevos módulos virtuales, nuevas píldoras y conferencias audiovisuales, etc. En paralelo a la realización de los planes de desarrollo individuales, el colectivo de Técnicos tuvo ya la oportunidad de asistir a algunas acciones presenciales (unas 350 personas acudieron a las conferencias inaugurales del segundo ciclo del *Programa SAVIA*).

Por otro lado, y destinados a las personas con potencial de desarrollo directivo, se han realizado en 2011 varios programas, con la participación de 120 personas en su conjunto: *Formación en hábitos de eficiencia personal e interpersonal*, *Programa de módulos* (cubriendo contenidos de estrategia, económico-financieros, liderazgo,...), y *Máster MBA In Company de Gestión de Empresas Energéticas* (en colaboración con la Universidad Antonio de Nebrija), con algunas personas que lo han realizado al completo y otras que lo están cursando entre 2011 y 2012.

En cuanto al impulso a iniciativas de formación y desarrollo en el plano internacional, a lo largo de 2011 se ha progresado en el trabajo iniciado en años anteriores sobre el desarrollo de competencias (modelos, programas, recursos, etc.) en las diferentes empresas del Grupo, al objeto de avanzar en la convergencia entre ellas. Estas vías de colaboración e intercambio entre las distintas empresas del Grupo se han hecho extensivas también a contenidos relacionados con la formación técnica.

Asimismo, merece destacarse que en 2011 ha continuado utilizándose el *Módulo de acogida global*, disponible para todos los empleados en formato virtual en castellano e inglés, cuyo objetivo es fomentar el sentido de integración y pertenencia al Grupo IBERDROLA en su dimensión global.

En 2011 se han realizado varias sesiones de trabajo con ScottishPower, IBERDROLA USA, IBERDROLA México y Elektro principalmente, para intercambiar conocimiento, información y experiencias en los ámbitos de la formación y el desarrollo.

ScottishPower dispone de programas formativos específicos para mejorar las habilidades de todos sus empleados. La política educativa pone de relieve la importancia de garantizar que los empleados dispongan de los conocimientos adecuados para realizar sus funciones con eficacia. La empresa mantiene un proceso de revisión del grado de desarrollo de todos los empleados (EDR), que evalúa el talento para detectar personas con alto potencial, definir planes de sucesión y establecer las necesidades de desarrollo de toda la plantilla. Los requisitos individuales de formación para los empleados se incorporan en los planes anuales de formación empresarial. Algunos requisitos se cubren con programas formativos de carácter global y otros se atienden con programas formativos a medida. Cuando se trata de desarrollar demandas muy específicas, se realizan programas de desarrollo individual.

Entre los programas formativos con los que cuenta ScottishPower, cabe destacar:

- *Coaching culture*. En el año 2011 se han lanzado diversos programas de *coaching* dirigidos a colectivos específicos. Los programas pueden variar en complejidad, pero todos ellos comparten un núcleo conjunto de modelos y mejores prácticas que aseguran la consistencia y el éxito de la experiencia de *coaching* en todos los niveles.
- *People Leader Program*. Es un programa para dar soporte a los nuevos líderes cuando comienzan su carrera. El programa fue revisado en 2011 y consta de cuatro módulos independientes: *Tu papel como líder*, *Gestión de la salud y seguridad*, *Gestión del desempeño* y *Relaciones interpersonales*.



- *Leadership Development Review (LDR)*. En el año 2011 se ha continuado con el proceso de evaluación de los directivos de la compañía, para definir planes de desarrollo para reforzar sus puntos fuertes y detectar áreas de mejora.
- *Visionaries – Benchmark for Business Program*. Conferencias impartidas por líderes de primera fila, para compartir ideas renovadoras sobre el futuro de los negocios.
- *Graduate Development*: el objetivo de este programa es facilitar un entorno de aprendizaje en el que los participantes puedan desarrollar habilidades de negocio y personales para convertirse en gestores eficaces y líderes en el futuro.
- *Apprenticeship&Adult Craft Training*. Son programas formativos relacionados con el programa de cualificaciones nacional. Este programa está basado en una combinación de aprendizaje en el aula y en el puesto de trabajo.
- *Programas formativos para trabajadores cualificados*. Las necesidades de formación se detectan en función de los requerimientos del puesto, las detectadas por los responsables de los trabajadores y a través de la revisión del plan de desarrollo del empleado.

IBERDROLA USA dispone también de su catálogo formativo o de planes de formación para que sus empleados mejoren sus capacidades y puedan optar a puestos de mayor nivel. Los programas formativos se realizan en colaboración con instituciones locales y también se diseñan formatos en los que se combina la formación presencial con la formación en el puesto de trabajo. En el año 2010 IBERDROLA USA inició la revisión del programa de gestión del desempeño para incluir competencias que estuvieran alineadas con las de IBERDROLA en España. Durante 2011 se ha seguido trabajando en el modelo.

En México, IBERDROLA desarrolla anualmente programas de capacitación enfocados a la mejora de las capacidades de los trabajadores. Las empresas de Brasil también ofrecen formación para los trabajadores de nuevo ingreso, formación de reciclaje para los trabajadores que ya forman parte de su plantilla y programas de mejora de las competencias de todos sus empleados.

PROGRAMAS FORMATIVOS EN EL PERÍMETRO SOCIAL

	2011	2010	2009
Asistentes a cursos internos	3.528	2.756	26.978
Asistentes a cursos externos	3.036	4.623	6.844
Periodos sabáticos	0	0	0

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2011*, disponible en www.iberdrola.com.

LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO Y DESARROLLO EN EL PERÍMETRO SOCIAL

	2011			2010			2009		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Número total de empleados	24.505	7.451	31.956	21.410	7.054	28.464	22.950	7.711	30.661
% empleados con revisiones de desempeño	82,67	78,07	81,60	81,42	77,98	80,57	73,86	70,96	73,13

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2011*, disponible en www.iberdrola.com.

Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades

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

TRABAJADORES DE PLANTILLA

	2011	2010	2009
Nº total de trabajadores⁵⁵ (perímetro social)	31.956	28.464	30.661
Por sexo			
Hombres	24.505	21.410	22.950
Mujeres	7.451	7.054	7.711
Por categoría profesional			
Directivos	1.782	1.545	1.723
Titulados superiores	6.314	5.774	5.776
Titulados medios	7.138	6.113	6.399
Profesionales de oficio	16.722	15.032	16.763
Por tramo de edad			
Hasta 30 años	5.389	4.219	4.953
Entre 31 y 50 años	17.132	15.477	16.299
Mayor de 50 años	9.435	8.768	9.409

⁵⁵ El número total de trabajadores y la definición del perímetro social están en los apartados 2.8 y 3.6 del presente informe.

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2011*, disponible en www.iberdrola.com.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	2011	2010	2009
Nº de miembros del Consejo	14	14	15
Por sexo			
Hombres	11	11	13
Mujeres	3	3	2
Por tramos de edad			
Hasta 30 años	0	0	0
Entre 31 y 50 años	3	3	3
Mayor de 50 años	11	11	12

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.

Aspecto: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres

LA14 Relación entre salario base de las mujeres con respecto al de los hombres, desglosado por categoría profesional y por principales centros de actividad

De acuerdo con su *Código ético*, el Grupo IBERDROLA promoverá la igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, la formación, la promoción de profesionales y las condiciones de trabajo, así como, al acceso a bienes y servicios y su suministro. Del mismo modo, la *Política de conciliación de la vida laboral y familiar y de igualdad de oportunidades* incluye, entre otros, el principio de no establecer diferencias salariales por razón de sexo en la contratación del personal.

En el cuadro siguiente se refleja la relación de salario entre hombres y mujeres en el perímetro social y, aunque los datos del mismo pudieran sugerir una contradicción con dicho código, las diferencias entre los salarios de hombres y mujeres son consecuencia de la evolución de la estructura de la plantilla, no como resultado de una política discriminatoria, dado que en cada categoría profesional se encuentran agrupados:

- distintos niveles profesionales con diferente proporción entre hombres y mujeres, y
- colectivos que pertenecen a distintas áreas geográficas, en distintas monedas y bandas salariales.

RELACIÓN DE SALARIO ENTRE HOMBRES Y MUJERES EN EL PERÍMETRO SOCIAL (%)

	2011	2010	2009
Por categoría profesional			
Titulados superiores	116,81	123,53	122,65
Titulados medios	103,87	91,88	96,30
Profesionales de oficio	98,23	109,65	106,39

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2011*, disponible en www.iberdrola.com.



Oficinas
en Torre
Iberdrola
(Bilbao,
España).

E. DERECHOS HUMANOS

1. ENFOQUE DE GESTIÓN

a) Políticas

IBERDROLA tiene un compromiso explícito con la defensa de los derechos humanos, siendo una de las bases sobre las que la organización se ha apoyado para ir desarrollando la ética aplicada en las actividades de la empresa y los comportamientos y las actuaciones de sus profesionales.

Para ello, el Consejo de Administración de IBERDROLA ha aprobado la *Política general de responsabilidad social corporativa* que contiene, entre otros, los siguientes principios, que son de obligado cumplimiento para todos los profesionales del Grupo, con independencia del lugar en el que desarrollen sus actividades:

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

De igual forma, el Consejo de Administración también ha aprobado otras políticas que resultan complementarias de la anterior en la defensa de los derechos humanos, como son la *Política de reclutamiento y selección*, que establece los principios de no discriminación y de igualdad de oportunidades y la *Política de contratación y relación con los proveedores* que impulsa el cumplimiento de la normativa vigente y del Pacto de las Naciones Unidas por parte de los suministradores. Estas políticas y otras también aprobadas por el Consejo de Administración de IBERDROLA pueden ser consultadas en www.iberdrola.com.

Para llevar a la práctica esta cultura, IBERDROLA dispone de un *Código ético* que regula los comportamientos de todos los profesionales del Grupo y, en concreto, los relacionados con la defensa de los derechos humanos, estableciendo también mecanismos de supervisión y medidas disciplinarias.

Todo este conjunto de instrumentos garantiza el respeto de los derechos humanos, dificultando o impidiendo su conculcación, estando las prácticas de la Empresa alineadas con los principios en los que se basa el Pacto Mundial, las *Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales* y la *Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social* de la Organización Internacional del Trabajo.

b) Compras y relación con proveedores

IBERDROLA canaliza sus procesos de compras de equipos, materiales, obras y servicios a través de la Dirección de Compras y Seguros.

La misión de esta Dirección es la de “Ejecutar, de forma centralizada para todo el Grupo, la compra de equipos y materiales y la contratación de obras, servicios y pólizas de seguro, con la excepción de las materias energéticas, con los objetivos de minimizar los costes de compra, garantizar el alineamiento estratégico de las adjudicaciones, la conformidad de los procesos con los procedimientos de compra aprobados y el cumplimiento de los requisitos definidos por el cliente interno demandante, que será quien gestione el posterior aprovisionamiento”.

Esta misión define la característica de centralización, que permite la obtención de sinergias y la aplicación de las mejores prácticas en las compras de todo el Grupo, y

“ IBERDROLA DISPONE DE UN CÓDIGO ÉTICO QUE REGULA LOS COMPORTAMIENTOS DE TODOS LOS PROFESIONALES DEL GRUPO Y, EN CONCRETO, LOS RELACIONADOS CON LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS ”

los cuatro valores fundamentales que se deben preservar: eficiencia, transparencia, estrategia y servicio.

La *Política de contratación y relación con proveedores* ya mencionada anteriormente, gestionada por la Dirección de Compras y Seguros, considera a los suministradores como colectivo de interés estratégico, promoviendo un acercamiento progresivo de proveedores y suministros hacia los parámetros de sostenibilidad requeridos por la Compañía, causando un efecto multiplicador en la cadena de compras. Además, en esta política se fija el compromiso de impulsar el cumplimiento por parte de los suministradores de las condiciones contractuales y la normativa vigente, poniendo especial atención en el respeto a los principios establecidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Actividad e impacto económico del proceso de compras

En el ejercicio 2011, el volumen total adjudicado en el Grupo ha alcanzado los 5.322 millones de euros, cuyo desglose geográfico se recoge en la tabla siguiente:

SUMINISTRO GENERAL DE EQUIPOS, MATERIALES, OBRAS Y SERVICIOS (en millones de euros)

España	1.823
Reino Unido	1.025
Estados Unidos	1.845
México	232
Brasil	212
Otros	184
Grupo IBERDROLA	5.322

De los principales proveedores del Grupo, ninguno representa el 10 % del volumen total adjudicado en el año y el grupo de los 25 primeros proveedores representa menos del 40 % de dicho volumen, lo que refleja la dispersión en el reparto de las compras del Grupo.

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

Transparencia en el proceso de compra

Para mantener una alta transparencia en el proceso de compra, se establecen, como competencia exclusiva de los profesionales de la Dirección de Compras, las actividades de petición de ofertas, recepción de las mismas y negociación con los suministradores. En este proceso se asegura, en general y en función de la naturaleza de la adquisición, un número mínimo de tres ofertas válidas para cada licitación.

Desde la Dirección de Compras se garantiza la igualdad de oportunidades, aplicando criterios de objetividad e imparcialidad, promoviendo la publicidad y concurrencia de los procesos de selección, dentro de criterios de eficiencia de gestión. Para ello, uno de los objetivos anuales del equipo de compras es incrementar el volumen adjudicado en procesos de licitación con un cierre transparente y objetivo, mediante sobre cerrado, abierto en día y hora determinado, ante testigo, y realización de subastas electrónicas, lo que promueve licitaciones más equitativas para los suministradores y más competitivas para la Compañía.

Modelo de relación y gestión de proveedores

IBERDROLA dispone de un *Modelo de gestión global de proveedores*, que permite el registro y la clasificación de sus proveedores en dos niveles:

- Nivel 1 (Registro básico): es el nivel de acceso de todos los proveedores que quieran trabajar con IBERDROLA y está disponible de forma gratuita en la web corporativa, en el área de proveedores.
- Nivel 2 (Registro general): es el nivel de registro de aquellos proveedores considerados como estratégicos, históricos o relevantes para IBERDROLA, el cual se realiza a través del sistema RePro de registro y clasificación de proveedores para los sectores eléctricos, gas, petróleo y agua. El acceso a este sistema está abierto de forma permanente para cualquier empresa.

Una vez registrados, los proveedores se evalúan teniendo en cuenta su capacidad técnica y productiva, entre otras, y ponderando su situación en las siguientes áreas:

- Calidad
- Seguridad y prevención de riesgos laborales
- Medio ambiente
- Responsabilidad social
- Situación económico-financiera
- Referencias previas

Parque
eólico de
El Andévalo
(Huelva,
España)



La situación del proveedor en materia de sostenibilidad, las cuatro primeras áreas de las citadas anteriormente, pondera un 40 % sobre la calificación total del proveedor. Con el objetivo de mejorar la situación en este área de aquellos proveedores con un desempeño menor, se realizan a lo largo del año acciones de tracción, sensibilización y motivación, con el fin de que el proveedor se certifique en calidad, medio ambiente y/o prevención de riesgos laborales.

En 2011 se han enviado más de 160 comunicaciones de tracción a proveedores. De las respuestas recibidas, el 33,3 % confirman que se han certificado recientemente, el 53,3 % trasladan que están en fase de implantación u obtención del certificado y el 13,3 % informan que iniciarán el proceso de implantación y certificación en el próximo ejercicio.

Con el fin de conseguir la mejora continua en el grupo de interés de proveedores, se han definido objetivos anuales, ligados a la retribución de la organización de compras, centrados en la mejora del perfil del suministrador, en el ámbito de la responsabilidad social corporativa. Estos objetivos están internalizados en el cuadro de mando de la Dirección de Compras, con indicadores mensuales y ratios de mejora anual.

Por tanto, no solo se motiva al suministrador a mejorar su perfil, mediante acciones que impulsan la excelencia en su gestión empresarial, sino que, a través de objetivos cuantificables, se incentiva al personal de la Dirección de Compras a elegir a aquellas empresas proveedoras, que a lo largo del proceso demuestran un buen desempeño en la materia de sostenibilidad que interesa desarrollar.

“IBERDROLA DISPONE DE UN MODELO DE GESTIÓN GLOBAL DE PROVEEDORES, QUE PERMITE EL REGISTRO Y LA CLASIFICACIÓN DE SUS PROVEEDORES EN DOS NIVELES”

Importe adjudicado a proveedores clasificados (%)	IMPORTE ADJUDICADO A PROVEEDORES CON SISTEMAS DE GESTIÓN (%)		
	Sistema de gestión de calidad certificado (ISO 9001 o equivalente)	Sistema de gestión ambiental certificado (ISO 14001 o equivalente)	Sistema de gestión de prevención de riesgos certificado (OHSAS 18001 o equivalente)
77,5	79,2	66,9	60,7

Alcance: proveedores con pedidos en el año 2011 de importe igual o mayor a 400.000 euros (datos a cierre de Noviembre 2011)

Ámbito geográfico: España, Reino Unido, Estados Unidos y México.

Nota: al haberse extendido a lo largo de 2011 el modelo global de clasificación y gestión sostenible de proveedores a todas las áreas y ámbitos geográficos, no se dispone de datos comparables con el ejercicio 2010.

Principales iniciativas realizadas en 2011 con los proveedores, en la Dirección de Compras.

La diversidad actual y potencial del colectivo de suministradores de IBERDROLA, por razones de tamaño, sector, vinculación geográfica, etc., ha motivado la necesidad de definir acciones flexibles adaptadas bien al mercado local o al global en cada momento.

Como ejemplo de prácticas adaptadas a los diferentes colectivos de proveedores, durante 2011 la Dirección de Compras está participando en el desarrollo de un modelo sostenible de valoración de proveedores, presentado en las *III Jornadas de proveedores y compradores* en Madrid. El objetivo de este modelo, denominado *Scoring RSC* en proveedores, es cuantificar la posición relativa de los mismos en función de la gestión que éstos realicen en términos de responsabilidad social, de tal manera que exista un criterio diferenciador a la hora de licitar o contratar con ellos. Para ello, el proveedor debe dar respuesta de su situación en los siguientes aspectos: liderazgo, diálogo, gestión y comunicación.

La evaluación realizada da valor añadido al proveedor, permitiendo conocer las áreas de mejora para focalizar sus esfuerzos en términos de responsabilidad social. En función



del resultado obtenido, los proveedores se clasifican en: A+, o proveedores por encima de la media; A, o proveedores que tienen una puntuación dentro de la media, y B, o proveedores por debajo de la media.

En 2011, IBERDROLA ha analizado un total de 1078 informes de proveedores con pedido en el año, obteniendo el siguiente resultado:

RESULTADOS EN 2011 DEL MODELO “SCORING RSC EN PROVEEDORES”

NIVEL DE CLASIFICACIÓN	Nº DE PROVEEDORES
A+	274
A	636
B	168
TOTAL	1.078

Cabe destacar que, en este colectivo, hay 199 proveedores adheridos a diversas iniciativas internacionales de responsabilidad social corporativa.

Otra iniciativa relevante en el año ha sido la *II Campaña de sensibilización y medición de gases de efecto invernadero en proveedores*, cuyos resultados se muestran detalladamente en el indicador EN17 del presente informe.

Se destaca igualmente, la iniciativa ambiental llevada a cabo en Estados Unidos de América, mediante el acuerdo alcanzado con la empresa Cox Industries, por tres años, para plantar semillas de pino amarillo por cada poste eléctrico que compren las empresas filiales de la Compañía. Está previsto que se planten 40.000 semillas, lo que supondrá una reducción de 8.000 toneladas de CO₂ de la atmósfera, equivalente a retirar 1.600 coches de las carreteras cada año.

Como reconocimiento a la labor realizada por IBERDROLA con sus proveedores, en el mes de mayo la Compañía recibió el Premio Fundación CEMEX Cadena Sostenible, en la categoría de Grandes Empresas, por el desarrollo de su sistema de gestión de proveedores. Este premio, concedido por la Fundación CEMEX, Unidad Editorial y el IE Business School, tienen como objeto destacar a aquellas empresas o instituciones que mejor integren en su operativa diaria la gestión sostenible en su cadena de suministro.

Como resumen del enfoque que IBERDROLA aplica en su cadena de suministro, se presenta un cuadro resumen en el que se detallan los principales mecanismos utilizados por la Dirección de Compras para la mejora de las prácticas de responsabilidad social corporativa.

	PREVENTIVAS	INCENTIVADORAS
Que actúan sobre nuestro comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Política de contratación y relación con proveedores • Código ético • Procedimiento de compras • Auditorías internas • Sistema de comunicación con el proveedor 	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos anuales de mejora continua del equipo de Compras • Los parámetros de evaluación de ofertas • AA1000
Que actúan sobre el comportamiento de nuestros proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Política de contratación y relación con proveedores • Condiciones generales de compra • Sistema de clasificación proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos anuales de mejora continua del equipo de Compras • Sistema de clasificación proveedores • Acciones de tracción a proveedores • Contrataciones con colectivos más desfavorecidos (centros especiales de empleo y diversidad en proveedores)

c) Prácticas de seguridad

Las políticas y procedimientos adoptados por IBERDROLA, en materia de seguridad, son compatibles con las normas internacionales de derechos humanos y con las leyes de los países en los que se realizan las actividades.

Con la certificación emitida por AENOR en 1999 y renovada en 2010, con base en la ISO 9001:2008, los protocolos de actuación están muy definidos e implantados. La contratación de los proveedores en materia de seguridad se lleva a cabo a través del Departamento de Compras conforme a los procedimientos de contratación existentes a nivel corporativo. Es responsabilidad de la Dirección de Seguridad Corporativa la fijación de los requisitos y criterios que deben cumplir los proveedores para ser contratados, así como la evaluación de los mismos durante el desempeño de su contrato. Las evaluaciones de los proveedores se realizan periódicamente y tienen como finalidad identificar puntos de mejora que son tratados entre los responsables de seguridad de IBERDROLA y los propios proveedores.

El personal, tanto propio como subcontratado, está cualificado en sus funciones y refuerza sus conocimientos con un riguroso plan de formación, que conlleva una evaluación y seguimiento de la misma.

A través de las auditorías realizadas al efecto, tanto internas como externas, se puede conocer el estado de la seguridad y de la involucración del personal en cada centro de trabajo, detectando los puntos fuertes y reforzando los más débiles.

Igualmente, y con el fin de obtener un punto de vista objetivo, se realiza anualmente una encuesta de satisfacción, que ayuda a conocer la percepción respecto a la labor diaria en este área.

Las actuaciones en materia de seguridad en IBERDROLA se refieren tanto a la prestación de servicios de carácter preventivo, como a los de reacción, con los que se pretende garantizar la protección de sus activos y el normal desarrollo de las actividades de la Compañía, sin interferir en las misiones asignadas a las autoridades públicas.

El personal de seguridad al servicio de IBERDROLA, propio o subcontratado, evita el uso de la fuerza, empleándola única y exclusivamente en casos estrictamente necesarios y siempre de forma proporcional a la amenaza recibida, en defensa de la vida.

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

IBERDROLA pone de manifiesto que sus actividades no están desarrollándose en países envueltos en conflictos armados y, por lo tanto, no se contemplan los riesgos derivados de las posibles violaciones de derechos humanos que pudieran originarse ante estas situaciones, ante las que manifiesta su profundo rechazo.

El sistema de gestión de seguridad de IBERDROLA se encuentra en un proceso de revisión y actualización continuo, para acomodarse a las normas internacionales de derechos humanos en cada nueva acción que se pretenda acometer.



d) Comunidades locales

IBERDROLA es consciente de la importancia de tener en cuenta el entorno social y las expectativas de las comunidades cercanas a las instalaciones productivas. Por ello, desarrolla mecanismos de diálogo y comunicación con su entorno social que implican la apertura de vías y procedimientos para transmitir los planes de la Compañía, escuchar el posicionamiento y los argumentos de los ciudadanos y atender sus quejas y reclamaciones. Este desarrollo se realizará en consecuencia con los requisitos de la norma AA1000, según se indica en el apartado 4.16 de este informe.

e) IBERDROLA y el Pacto Mundial

La Compañía está adherida al Pacto Mundial desde el año 2002, adquiriendo el compromiso de apoyar, impulsar y difundir sus diez principios relativos a los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción, tanto en su propio ámbito como en su entorno de influencia.

Desde el año 2004, como socio fundador, IBERDROLA pertenece a la Asociación Española del Pacto Mundial (Asepam), hoy denominada Red Española del Pacto Mundial. Ha venido realizando los informes de progreso sobre el cumplimiento de los Principios del Pacto, disponibles públicamente en la página web de la Red Española del Pacto Mundial.

Durante estos años, la Compañía ha profundizado en el desarrollo de las políticas y prácticas propuestas por el Pacto y lo ha hecho público a través de su *Informe de sostenibilidad* anual y su web corporativa, que han seguido los estándares más reconocidos y superado una verificación externa independiente.

Durante el año 2011, IBERDROLA ha participado en las siguientes acciones en relación con el Pacto Mundial:

- Presentación del Informe de progreso 2010 sobre el cumplimiento de los Principios del Pacto.
- Asistencia a la asamblea general ordinaria 2011 de la Red Española.
- Participación, como vocal, en el Comité Ejecutivo de la Red Española.
- Participación en grupos de trabajo del Comité Ejecutivo:
 - Estatutos.
 - Comunicación y *reporting*.
- Asistencia a la conferencia *La ISO 26000 y los 10 Principios del Pacto Mundial*.

Durante el año 2012, IBERDROLA tiene previsto participar activamente en las actividades de la Red Española del Pacto Mundial, de forma similar al pasado ejercicio.

f) Responsabilidad de la organización

Corresponde a cada una de las sociedades del Grupo el seguimiento de las políticas aprobadas, siendo responsable de la aplicación de los principios de defensa de los derechos humanos.

Las prácticas de aprovisionamiento del Grupo, con excepción de los combustibles que se acopian en el negocio correspondiente, son responsabilidad de la Dirección de Compras y Seguros, que depende directamente del director económico-financiero, según la estructura definida en el apartado 2.3 de este informe.

Las prácticas de seguridad son responsabilidad de la Dirección de Seguridad Corporativa y las prácticas relacionadas con el empleo y la contratación de personas son responsabilidad de la Dirección de Recursos Humanos. Ambas direcciones dependen del director de Recursos Corporativos, según la estructura mencionada.

“ LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE SEGURIDAD EN IBERDROLA SE REFIEREN TANTO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CARÁCTER PREVENTIVO, COMO A LOS DE REACCIÓN ”

2. INDICADORES DEL DESEMPEÑO EN DERECHOS HUMANOS

Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento

HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporen preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en dicha materia

En las inversiones realizadas por IBERDROLA son de aplicación las políticas, códigos y procedimientos indicados en el “Enfoque de gestión”, por lo que IBERDROLA tiene la confianza de que dichas inversiones se realizan bajo estrictos criterios de respeto a los derechos humanos, no teniendo constancia, de origen interno o externo, de actuaciones contrarias a estos derechos. En consecuencia, aunque los acuerdos de inversión que se llevan a la práctica no incorporan específicamente este tipo de cláusulas, quedan protegidos por los procedimientos aplicados en la Compañía.

Han sido especialmente significativos, en 2011, los acuerdos para la compactación y el soterramiento de subestaciones y líneas eléctricas en Madrid (España), el proyecto para la implantación de redes inteligentes en diversos ámbitos geográficos, la central hidroeléctrica de Teles Pires en Brasil y el programa de desarrollo de la red de transporte emprendido en Escocia.

HR2 Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas en consecuencia

Las licitaciones realizadas por IBERDROLA contienen cláusulas contractuales que obligan a las partes a actuar dentro de exigentes niveles de seguridad, prevención de riesgos laborales y respeto ambiental. Desde el año 2008, las condiciones de contratación del Grupo para la compra de equipos, materiales, obras y servicios, incorporan cláusulas específicas de responsabilidad social corporativa exigidas al proveedor, basadas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU, los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo y los principios del Pacto Mundial.

Estas cláusulas de contratación van ligadas a los pedidos que se emiten desde la Compañía, por lo que toda relación contractual con proveedores lleva asociada la componente de respeto a los derechos humanos. Por ello, se considera que el 100 % de los contratos o pedidos realizados durante 2011 en el Grupo IBERDROLA incorporan un compromiso de respeto de dichos derechos.

Durante el ejercicio 2011 no se ha detectado ningún problema de derechos humanos en proveedores, ni se tiene constancia de prácticas que pudieran vulnerar el respeto a los derechos humanos en el área de Compras del Grupo IBERDROLA, por lo que no ha sido necesario cancelar ningún contrato por este motivo.

HR3 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados

Los empleados de IBERDROLA han sido informados de la existencia de las diferentes políticas aprobadas por el Consejo de Administración y del *Código ético* y todas las nuevas incorporaciones reciben, junto con su contrato, un ejemplar de dicho código. Adicionalmente, este código se encuentra disponible en el Portal del Empleado y en

www.iberdrola.com, tanto para los empleados como para cualquier persona que desee tomar conciencia de las prácticas existentes en la Compañía.

La cultura empresarial respetuosa con los derechos humanos hace que no se considere necesario, hasta el presente, una formación específica sobre este tema, aunque puedan llevarse a cabo algunas actuaciones concretas como los cursos sobre "igualdad" que se impartieron como consecuencia del desarrollo del *Plan de igualdad* en España.

En el conjunto del Grupo IBERDROLA se han realizado 6.857 horas de formación en aspectos relevantes relacionados con los derechos humanos, con un porcentaje de asistencia del 4,28 % de la plantilla.

Aspecto: No discriminación

HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas

En Reino Unido, ScottishPower ha recibido en el ejercicio once denuncias por discriminación. Tras el análisis de las mismas y de otras pendientes de ejercicios anteriores, durante el 2011 se han aplicado medidas correctoras en cinco, y se han cerrado definitivamente ocho.

En IBERDROLA USA se han recibido y analizado, en el ejercicio, dieciséis denuncias por discriminación. Se han aplicado medidas correctoras a tres, se han puesto en marcha planes de corrección a otras tres y se han cerrado definitivamente las diez restantes.

En el resto de sociedades no consta ninguna denuncia o conflicto por motivo de discriminación.

Aspectos: Libertad de asociación y convenios colectivos. Explotación infantil. Trabajos forzados

HR5 Principales centros de actividad y proveedores significativos identificados, en los que el derecho a la libertad de asociación y el de acogerse a convenios colectivos puedan ser violentados o puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos

HR6 Principales centros de actividad y proveedores significativos identificados, que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su abolición efectiva

HR7 Principales centros de actividad y proveedores significativos identificados, con riesgo elevado de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación en todas sus formas

IBERDROLA considera que adopta las medidas necesarias para garantizar que el colectivo de sus trabajadores dispone de las oportunidades necesarias para ejercer los derechos de libertad de asociación y de negociación colectiva y estos derechos quedan garantizados en todos los países en los que lleva a cabo sus actividades. Asimismo, dispone de las medidas necesarias para evitar que pueda darse entre sus trabajadores el trabajo infantil y para evitar que los trabajos peligrosos sean asignados a jóvenes o puedan darse episodios de trabajos forzados u obligados.

“ EN EL CONJUNTO DEL GRUPO IBERDROLA SE HAN REALIZADO 6.857 HORAS DE FORMACIÓN EN ASPECTOS RELEVANTES RELACIONADOS CON LOS DERECHOS HUMANOS ”

Para identificar los principales centros de actividad de la Compañía en los que pudiera existir algún riesgo de conculcación de estos derechos, se ha tomado como referencia el informe de 2011 de la Organización Internacional del Trabajo, titulado *Informe de la Comisión de Expertos en aplicación de convenios y recomendaciones*. Se han considerado países de riesgo aquellos que no han ratificado los convenios de trabajo forzoso (C029, C105), de libertad sindical y negociación colectiva (C087, C098), y de trabajo infantil (C138, C182), así como aquellos países que, habiendo ratificado dichos convenios, se les formulan observaciones que ponen de manifiesto puntos débiles en la aplicación de alguno de los mismos.

Siguiendo este criterio, se han identificado 73 centros de actividad principales, en 16 países, en los que pudiera existir alguno de estos riesgos, representando un 39 % del total de los centros principales. Es importante matizar que 26 de estos 73 centros se encuentran en Estados Unidos de América, país que todavía no ha ratificado varios convenios de los indicados. IBERDROLA, dadas las características políticas y sociales del país, no considera que existan riesgos de conculcación de los derechos de los trabajadores en las actividades que realiza en el mismo, por lo que, hecho el correspondiente ajuste, la Compañía identifica 47 centros, el 25 % de los centros principales, en países de riesgo frente a los derechos mencionados.

En las cadenas de suministro, IBERDROLA no ha identificado ninguna contratación con sus 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.

El porcentaje de compras realizadas en 2011, respecto al volumen total adjudicado, en aquellos países considerados de riesgo ha sido de 9,9 %, realizándose principalmente en México, Brasil y Argelia. Los criterios para la identificación de los países de riesgo en Compras han sido los mismos que para los centros de actividad de la Compañía, descrito anteriormente.

Las medidas adoptadas por IBERDROLA para respaldar estos derechos quedan recogidas en el enfoque de gestión y en el resto de los indicadores de este capítulo y, en el caso específico de los suministradores, se sustentan tanto en la *Política de contratación y relación con proveedores* como en las cláusulas específicas de contratación ya mencionadas anteriormente, no existiendo constancia en la Compañía de que, durante el ejercicio 2011, se hayan recibido denuncias por la conculcación de alguno de estos derechos entre su personal o en su cadena de suministro.

Aspecto: Prácticas de seguridad

HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades

IBERDROLA tiene en plantilla 86 personas contratadas para realizar actividades de seguridad, 32 de las cuales (más del 37 %) han recibido algún tipo de formación en derechos humanos en el ejercicio 2011.

Para llevar a cabo estas actividades, IBERDROLA utiliza los servicios de firmas especializadas que dan a sus profesionales la formación que se requiere para el desempeño de sus funciones. En el ejercicio 2011, han desarrollado este tipo de trabajo 1.394 personas subcontratadas, de las que 401 han recibido formación en derechos humanos, cerca del 29 % de los mismos.

Aspecto: Derechos de los indígenas

HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas

IBERDROLA, y con ella sus empleados, en aplicación del *Código ético* de la Compañía, tienen el compromiso de respetar los derechos de las minorías étnicas y de los pueblos indígenas en los lugares en los que desarrollen su actividad.

Durante el ejercicio 2011, en las zonas de actividad de la Compañía no se han producido violaciones en los derechos de comunidades indígenas, aunque se han registrado algunos incidentes indirectos que se indican a continuación: la central de Dardanelos, en Brasil, no afecta directamente a este tipo de comunidades, aunque algunas de las comunidades cercanas ha generado incidentes en solicitud de determinados beneficios a los que se ha llegado mediante un acuerdo establecido y llevado a cabo entre las comunidades, la Administración y la empresa; en México, en las instalaciones Bii Nee Stipa y Venta III, también se han producido incidentes con propietarios disconformes con los contratos establecidos. En estos casos, también se ha llegado a acuerdos con los propietarios, no existiendo actualmente situaciones de conflicto pendientes de resolución.

Actualmente, la Compañía tiene algunos proyectos con posible incidencia en comunidades indígenas: en Estados Unidos, el proyecto *Tule Wind Power* prevé una torre meteorológica y el proyecto *Montague* una canalización hidráulica, ambos afectando a estas comunidades. En ambos casos, se están dando los pasos necesarios para evaluar los impactos y alcanzar los acuerdos necesarios para su desarrollo; también en Brasil, en la central de Teles Pires se han realizado estudios con comunidades afectadas y el organismo FUNAI, para adoptar las posibles acciones correctoras. En este mismo país, IBERDROLA tiene prevista una participación, actualmente minoritaria en el entorno del 4 %, en el proyecto brasileño de *Belo Monte*, con afecciones previstas sobre comunidades indígenas vecinas. Este proyecto está promovido por el Gobierno de Brasil, país signatario del Convenio 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales, por el que ha adquirido el compromiso de defender los derechos de estas comunidades. IBERDROLA, como empresa participante en el proyecto, llevará a cabo las actuaciones que se consideren necesarias por dicho gobierno, con el fin de garantizar que los derechos de estas comunidades son respetados en los términos que se establezcan al respecto.

F. SOCIEDAD

1. ENFOQUE DE GESTIÓN

IBERDROLA mantiene una estrategia de fuerte implicación con las comunidades en las que opera. Su aportación a la sociedad está basada en las principales características de su propia actividad empresarial: suministro de un producto esencial como es la energía, fuertes inversiones en infraestructuras básicas, fomento de redes de proveedores locales en los países donde realiza sus actividades, creación de puestos de trabajo cualificados, etc., teniendo la vocación de ser inversor a largo plazo en las economías donde está presente, con objeto de generar un valor económico y social sostenible.

En su relación con la sociedad, los empleados de la Compañía están sujetos, tanto a lo dispuesto en el *Código ético*, que regula sus comportamientos en este ámbito, como a la *Política general de responsabilidad social corporativa*, ambos documentos disponibles en www.iberdrola.com.

a) Relaciones con la comunidad

El compromiso de IBERDROLA con las comunidades en las que opera se materializa tanto a través de actuaciones sociales en colaboración con administraciones, instituciones y organismos de la sociedad civil, como a través de acciones de patrocinio y mecenazgo. La Compañía se implica en las comunidades locales donde opera, a través de programas de actuación dirigidos al desarrollo socio-económico del entorno, a la sostenibilidad energética, al arte, a la cultura, a la educación y la formación y a la cooperación al desarrollo y la solidaridad.

Con el objetivo de optimizar el enfoque y gestión en estos campos de actuación, la Fundación IBERDROLA dispone de un Plan director 2010-2014, que tiene por objeto desarrollar los fines fundacionales mediante iniciativas que contribuyan eficazmente a la mejora de la calidad de vida de las personas en los territorios y países donde actúa el Grupo.



IBERDROLA, junto a otras ocho empresas, fundó en 2007 el Grupo LBG-España, con el objetivo de aplicar en el contexto español la metodología *London Benchmarking Group* (modelo LBG), de medida y evaluación de las contribuciones de las empresas a la comunidad en todos los países donde operen. Este modelo es ampliamente reconocido a nivel internacional y su aplicación ayuda a IBERDROLA a mejorar la medición de resultados e impactos de sus programas sociales, tanto para la Compañía como para la comunidad. En el apartado Contribución de IBERDROLA a la comunidad del presente capítulo, se describen los programas aplicados y los resultados obtenidos.

IBERDROLA dispone de diversos Consejos Consultivos regionales en España y Reino Unido, integrados por los máximos representantes de importantes grupos industriales y financieros. Sus principales objetivos son compartir proyectos empresariales, intercambiar experiencias de gestión e innovación y canalizar nuevos proyectos que contribuyan al desarrollo de las respectivas regiones.

La responsabilidad de la organización en la gestión del impacto sobre las comunidades locales se realiza a través de los siguientes mecanismos de gestión:

- Directamente por IBERDROLA, mediante la Dirección de Relaciones Institucionales, que depende de la Dirección de Recursos Corporativos.
- Directamente por las empresas filiales y participadas, en sus respectivas áreas de actuación.
- Las actividades de patrocinio y mecenazgo, a través de la Fundación IBERDROLA en España, *The ScottishPower Energy People Trust* y *The Green Energy Trust* en el Reino Unido, y *The IBERDROLA USA Foundation* en los Estados Unidos de América.

b) Promover un comportamiento ético

La *Política de responsabilidad social corporativa* de IBERDROLA incluye el principio de "Favorecer la competencia y el libre mercado, rechazando las prácticas de soborno, corrupción u otro tipo de contribuciones con la finalidad de obtener ventajas empresariales, respetando las reglas de la libre competencia".

Además, como empresa adherida al Pacto Mundial, IBERDROLA tiene el compromiso de velar por la aplicación del principio número diez de dicho pacto, de forma que no se obtengan beneficios mediante el uso abusivo de la posición de poder alcanzada.

Para implementar estos principios, la Compañía ha adoptado las medidas de prevención, detección y corrección que se detallan a continuación:

Desde el año 2002 dispone de un *Código ético*, disponible en www.iberdrola.com, revisado periódicamente, por última vez en diciembre de 2011, y aprobado por el Consejo de Administración, que regula el comportamiento de todos sus profesionales en cualquier área geográfica en la que desarrollen sus actividades.

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

Junto a los mecanismos y herramientas que se definen en los documentos mencionados para realizar su seguimiento y evaluación, el Grupo IBERDROLA dispone de la Unidad de Cumplimiento Normativo, órgano colegiado dependiente de la Secretaría General, para velar por el cumplimiento de la normativa aplicable y del Sistema de Gobierno Corporativo de la Sociedad.

Para canalizar adecuadamente la detección de incumplimientos y aplicar las medidas preventivas y correctivas pertinentes, IBERDROLA se ha ido dotando de las

siguientes herramientas: el *Código ético* define los procedimientos a aplicar si se detectan incumplimientos de dicho código y los empleados disponen de un *Buzón ético* donde pueden canalizar sus sugerencias y denuncias de actos contrarios a la legalidad o a las normas de actuación del *Código ético* especialmente dirigidas a los profesionales del Grupo; se ha creado, igualmente, un canal de comunicación con la Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo del Consejo de Administración, para poder informar, de forma confidencial, sobre posibles conductas irregulares, de potencial trascendencia, de naturaleza financiera y contable y, recientemente, el Consejo de Administración de la Compañía ha aprobado la creación de un Buzón ético para que los accionistas del Grupo puedan comunicar también conductas que puedan implicar un incumplimiento del Sistema de gobierno corporativo.

A este respecto, IBERDROLA Inmobiliaria ha identificado un riesgo específico en cuanto al blanqueo de capitales y prevención y bloqueo de la financiación del terrorismo, para cuyo control se ha desarrollado un procedimiento interno y un órgano de control que vela por su cumplimiento.

Como consecuencia de la entrada en vigor de la *Bribery Act* en Reino Unido, la Dirección de Auditoría del Grupo ha realizado la primera auditoría anual de su implantación. Los resultados de dicha auditoría permiten afirmar que el Grupo IBERDROLA en Reino Unido se ha dotado de unos mecanismos que garantizan la existencia de un adecuado control sobre el cumplimiento de la ley, aunque también se han identificado necesidades de mejora en determinados aspectos, sobre las que se realizará un seguimiento para ratificar su cumplimiento en próximas auditorías.

c) Política pública

La coordinación de la actuación en el ámbito de las políticas públicas es llevada a cabo por la Dirección de Regulación, que depende de la Dirección de Operaciones. En el indicador SO5 del presente informe se incluye una información más detallada sobre la relación de la Compañía con las Administraciones Públicas.

d) Relación con los competidores

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 y a impulsar la libre competencia en beneficio de los consumidores y usuarios.

Igualmente, en cumplimiento de la *Política general de responsabilidad social corporativa*, se compromete a favorecer la transparencia y las reglas de libre mercado, rechazando las prácticas de soborno, corrupción u otro tipo de contribuciones con la finalidad de obtener ventajas empresariales, respetando las reglas de la libre competencia.

e) Cumplimiento normativo

IBERDROLA, en aplicación de la *Política general de responsabilidad social corporativa*, establece el principio de cumplir con la legalidad vigente en los países en los que la Compañía opera, adoptando, de forma complementaria, normas y directrices internacionales allí donde no exista un desarrollo legal adecuado. Para velar por el cumplimiento de la normativa en vigor y por la aplicación del Sistema de gobierno corporativo, la Sociedad dispone de una Unidad de Cumplimiento Normativo con competencias en la materia.

f) Formación y sensibilización

La Compañía dispone de varias herramientas y procedimientos para promover la formación y sensibilización de su personal en los temas indicados anteriormente:

- Políticas corporativas aprobadas por el Consejo de Administración y comunicadas a los empleados, disponibles tanto en la web corporativa como en la intranet del Grupo.
- Código ético, comunicado a toda la plantilla, que se entrega a los nuevos empleados a la firma del contrato, disponible tanto en la web corporativa como en la intranet del Grupo.
- Rigurosos procedimientos internos contra la corrupción y procesos para erradicar el fraude han sido puestos en marcha en la Compañía y comunicados debidamente a sus empleados.
- En el área de Compras, los procesos de licitación y de adjudicación se han diseñado para evitar comportamientos irresponsables.
- Actividades de patrocinio y mecenazgo y de promoción del voluntariado corporativo, que se difunden entre la plantilla a través de la intranet corporativa, dando a los empleados del Grupo la oportunidad de participar en proyectos de esta naturaleza.

Aspecto específico del sector eléctrico: comunidad

EU19 Intervención de las partes interesadas en el proceso de toma de decisiones en relación con la planificación energética y del desarrollo de infraestructuras

En el ámbito de actuación de IBERDROLA, la planificación energética (fuentes de energía, tecnologías, necesidades a largo plazo) se lleva a cabo por los poderes públicos, siendo



Acciones de voluntariado en Brasil.

Asistencia
tras un
huracán
en Estados
Unidos.



éste el ámbito institucional en el que las diferentes partes interesadas (stakeholders) pueden tomar parte según los mecanismos establecidos en cada país. En estos procesos, IBERDROLA adopta una posición activa, transmitiendo sus puntos de vista y poniendo a disposición de las administraciones sus conocimientos y experiencia.

Para el desarrollo de las infraestructuras eléctricas IBERDROLA realiza, además, sus propias proyecciones, seleccionando las infraestructuras, las tecnologías, los emplazamientos y los programas de trabajo más acordes con su visión empresarial, su plan estratégico y los condicionantes que puedan existir en los aspectos económicos, ambientales y sociales.

Una vez seleccionadas las infraestructuras que se consideran más adecuadas, se desarrollan numerosos y complejos procesos, normalmente recogidos en la legislación de cada país, o complementariamente llevados a cabo por los equipos directivos de los negocios de la Compañía, en los que los colectivos afectados: administraciones públicas locales o generales, ciudadanos, organizaciones ambientales y sociales, etc., disponen de oportunidades para dar a conocer sus puntos de vista al respecto, los cuales son evaluados para ir conformando, paso a paso, la solución que finalmente será llevada a la práctica.

En cada país y para cada tipo de infraestructura los procesos señalados son diferentes. A título de ejemplo, se incluyen a continuación algunas de las actividades desarrolladas por IBERDROLA en este ámbito:

- El *Plan de divulgación y comunicación del proyecto del río Tâmega* en Portugal, en donde se ha llegado a proceder a cambios de localización de algunas instalaciones del proyecto tras negociaciones con las juntas vecinales.
- Las reuniones informativas y de consulta que se realizan en el Negocio de renovables para los parques eólicos en proyecto.
- El procedimiento interno *Comunicación ambiental con las partes interesadas* de aplicación en Coelba en Brasil.
- Las audiencias públicas realizadas por Cosern en Brasil con las comunidades de propietarios afectados.
- Los procesos de consulta y de información pública con colectivos afectados en el Reino Unido, en los que se realizan foros abiertos de consulta directa con la Compañía para contestar las preguntas que se formulen al respecto.
- Hasta la fecha, el 95 % de los grupos de interés han resuelto sus casos a través del proceso de resolución de disputas establecido en el *Maine Power Reliability Program*.

EU20 Enfoque de la gestión en caso de producirse desplazamientos de la población

En el desarrollo de la infraestructura eléctrica pueden analizarse determinados proyectos que impliquen desplazamientos de personas que residen en sus inmediaciones o que se vean afectadas en sus actividades económicas.

Si este caso se produce, IBERDROLA analiza con las administraciones públicas las consecuencias económicas, ambientales y sociales de estos proyectos y, conjuntamente con estas administraciones, se adoptan las medidas correctoras que se estiman adecuadas a la naturaleza de los mismos. IBERDROLA considera que estos procesos son garantes para los intereses generales en aquellos países en que estos impactos se producen.

Actualmente, se están desarrollando proyectos de esta naturaleza en Portugal y en Brasil:

En Portugal está en desarrollo el proyecto del Complejo Hidroeléctrico del Tâmega, en el que se prevén afecciones a zonas de cultivo y desplazamiento de personas. En el *Plan de acción socio-económico y cultural* y el *Plan de comunicación* del proyecto se están teniendo en cuenta a estos pequeños núcleos de población y para ello, se ha diseñado una metodología de estudio de viabilidad de estas áreas, de modo que se defina de manera consensuada para cada caso si es necesaria la reubicación o indemnización de las familias damnificadas.

En Brasil, una parte de los nuevos proyectos de aprovechamiento hidroeléctrico en la zona producen desplazamientos de la población o interfieren en su actividad económica, procediéndose de acuerdo con las normas de la ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas). De este modo se compensa a las familias afectadas mediante indemnización económica o nuevas tierras para que puedan continuar con sus actividades.

Aspecto específico del sector eléctrico: planificación y respuesta ante desastres y emergencias

EU21 Planes de contingencia; programas de formación; planes para la gestión de emergencias; planes de recuperación o restauración

Como en cualquier actividad industrial, tanto en las centrales de generación como en las redes eléctricas, pueden darse situaciones de riesgo para las propias instalaciones o para el público en general, bien por accidente o por pérdida del suministro eléctrico. Ante situaciones de esta naturaleza, las empresas filiales y participadas del Grupo IBERDROLA disponen de mecanismos, procedimientos y planes para tratar de minimizar sus consecuencias.

Así, por ejemplo, en las centrales nucleares, para garantizar la operatividad de los sistemas de emergencia y la seguridad de los empleados y del público en cualquier situación, existen planes de emergencia para cada central, que consideran tanto un *Plan de emergencia interior*, cuyo cumplimiento es responsabilidad de las empresas propietarias de la central, como un *Plan de emergencia exterior*, competencia de las autoridades públicas. Estos planes son conocidos por dichas autoridades y por los ayuntamientos de la zona, que intervienen en su aprobación, y disponen de medidas preventivas, establecen programas de entrenamiento permanente del personal y se comprueban mediante simulacros de emergencia anuales supervisados por el Consejo de Seguridad Nuclear.

Como consecuencia del suceso de la central japonesa de Fukushima, el Consejo de Seguridad Nuclear (CSN) ha aprobado en 2011 su informe final sobre las pruebas de resistencia de las centrales nucleares españolas, confirmado que las mismas están sólidamente preparadas para hacer frente a los sucesos previstos en sus bases de diseño. El informe señala igualmente que las plantas disponen de márgenes adicionales para afrontar con garantías sucesos extremos más allá de las bases de diseño, así como sus consecuencias. Para llegar a esta conclusión, se ha seguido la metodología definida en el marco de la Unión Europea, analizado los siguientes aspectos:

- Comportamiento frente a terremotos, inundaciones y otros fenómenos naturales extremos.
- Pérdida total de energía eléctrica, pérdida total del sumidero final de calor y la combinación de ambos.
- Gestión de accidentes severos, incluyendo reactor y piscina de combustible gastado.

Estos resultados muestran la solidez del programa nuclear español en su conjunto y el de IBERDROLA en particular. El informe final del CSN está siendo evaluado por organismos reguladores de otros países europeos, estando prevista la publicación de un informe común para el conjunto de la UE en el primer semestre de 2012, lo que constituye un ejercicio de reevaluación que contribuirá a la seguridad y transparencia de la energía nuclear como fuente de suministro clave para España y Europa.

En el caso de las centrales térmicas e hidráulicas, se dispone también de planes internos de respuesta a situaciones de emergencia, conocidos adecuadamente por el personal y con simulacros periódicos. Un caso especial lo constituyen las presas, que disponen de planes de emergencia sometidos a la aprobación de las administraciones públicas.

En las redes eléctricas, las situaciones de emergencia de mayor impacto están relacionadas con los fallos de suministro del servicio eléctrico.

Las empresas del Grupo IBERDROLA colaboran con los responsables de la operación de los sistemas eléctricos nacionales y de las interconexiones internacionales para hacer frente, de una forma ordenada, a la posibilidad de un fallo de suministro a nivel global.

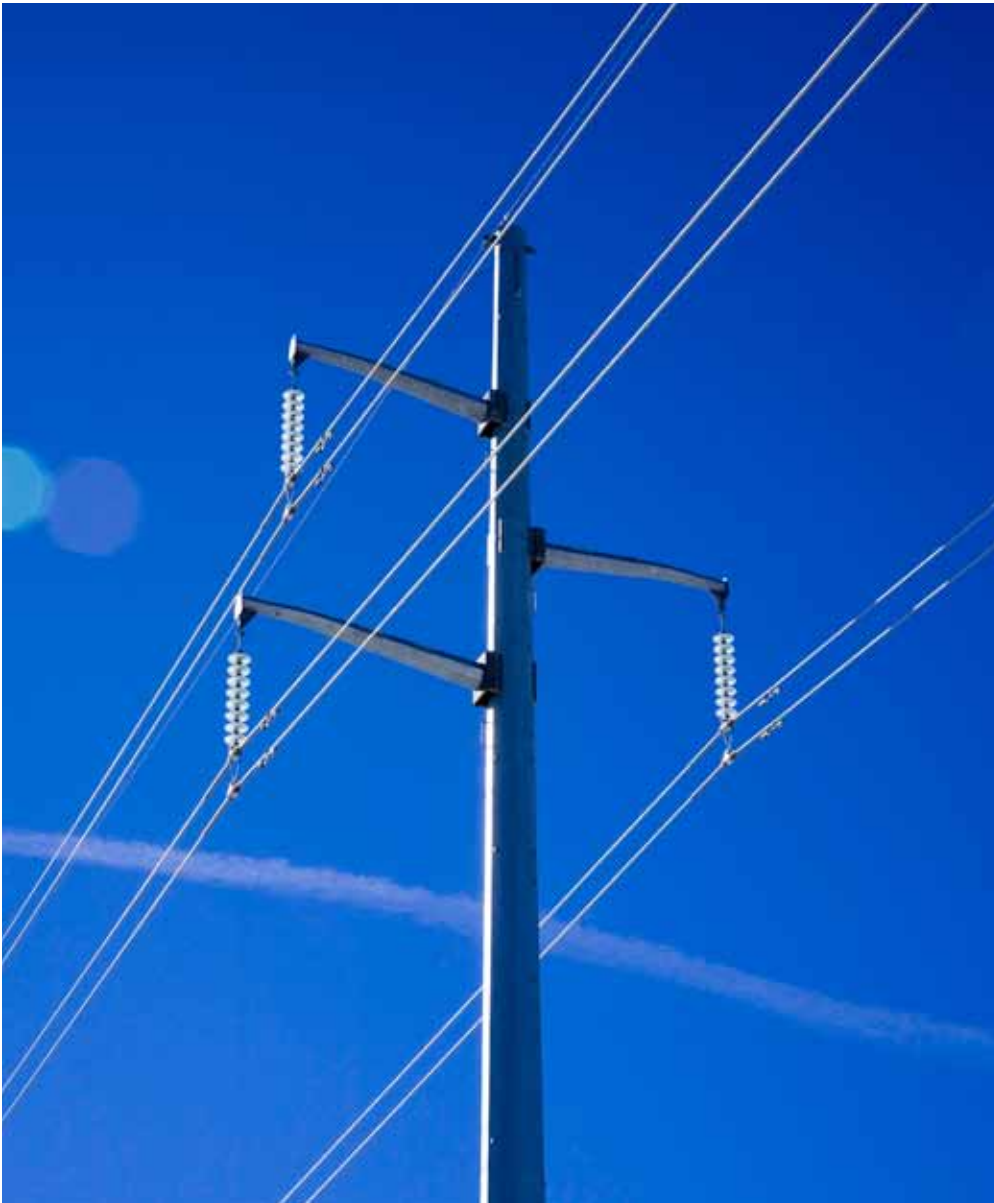
En el ámbito de las propias redes de transporte y distribución, las empresas disponen de protocolos o planes de actuación ante situaciones de emergencia, que son normas internas que el personal conoce y sobre las que recibe formación, programándose también simulacros periódicos para mantener la preparación adecuada. Estos protocolos también son revisados si se considera conveniente, con la finalidad de corregir las deficiencias detectadas y mejorar los procedimientos para futuras incidencias, como se ha hecho en ScottishPower tras el duro invierno 2010-2011, en el que varias instalaciones fueron afectadas por fuertes vientos e inundaciones.

En términos generales, en todos los ámbitos geográficos en los que IBERDROLA opera redes eléctricas, se dispone de procedimientos o normas de operación que permiten una ordenada restitución del servicio eléctrico en caso de producirse un fallo importante en las redes. En estas situaciones siempre que se requiera, la Empresa opera en coordinación

con las autoridades locales. En el ejercicio 2011 se han producido varias situaciones que han requerido la puesta en marcha de estos procedimientos:

En el mes de octubre, los estados norteamericanos de Nueva York y Maine fueron afectados por una fuerte tormenta de nieve y más de 300.000 clientes sufrieron cortes de suministro, que requirieron de varios días de trabajo para solucionarse, siendo necesario un gran despliegue de medios, por parte de la Compañía, en operación, mantenimiento y atención al cliente.

En el mes de noviembre, incidentes similares se produjeron en el País Vasco, Castellón y Valencia, en España, con episodios de viento y lluvia que también afectaron a cerca de 300.000 clientes, en los que se aplicaron los procedimientos establecidos.



2. INDICADORES DEL DESEMPEÑO EN SOCIEDAD

Aspecto: Comunidades locales

SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa

En el ámbito de las actividades del Grupo IBERDROLA se consideran relevantes para este indicador los impactos derivados de las operaciones relacionadas con las plantas de generación de energía eléctrica que la Compañía promueve y/o proyecta para su puesta en servicio.

En los países en los que IBERDROLA dispone de este tipo de instalaciones, la legislación vigente exige la realización de estudios de impacto sobre el medio ambiente y la comunidad. Estos estudios afectan a las fases de construcción, operación, cierre y desmantelamiento.

Los estudios realizados deben ser aprobados por las autoridades públicas competentes y la Compañía los considera adecuados para salvaguardar los derechos de las comunidades afectadas, ya que incorporan aquellos aspectos significativos para estas zonas.

Los aspectos son analizados desde un punto de vista ambiental, en áreas como emisiones, vertidos, residuos y desde un punto de vista social, en asuntos como el impacto en la salud y seguridad de las comunidades locales, las actividades económicas afectadas directa e indirectamente, la presencia de comunidades indígenas o afección a medios de vida tradicionales, la existencia de patrimonio histórico y cultural o la necesidad de desplazamientos de la población local.

De este modo quedan identificados los impactos causados por la instalación⁵⁶ durante su ciclo de vida, ya sean reales o potenciales, negativos o positivos. Una vez identificados dichos impactos, se establecen las medidas preventivas y correctivas necesarias para su mitigación y, caso de que sea necesario, se incluirían las partidas presupuestarias necesarias para cumplir los compromisos adquiridos.

Debido a los diferentes tipos de instalaciones existentes, la variedad de medidas



⁵⁶ Para obtener más información sobre los impactos económicos indirectos se pueden consultar los indicadores EC8 y EC9 del presente informe. Los impactos ambientales se reflejan en los indicadores correspondientes a la dimensión ambiental. Los impactos relativos a desplazamientos de la población se analizan en los indicadores EU20 y EU22.

adoptadas por IBERDROLA en este sentido es muy diversa. A modo de ejemplo se incluyen a continuación algunas de las medidas adoptadas:

- Como parte del *Plan MEJORA* iniciado en 2010, IBERDROLA está realizando actuaciones de restauración o eliminación de infraestructuras obsoletas, que incluyen tratamientos para la mejora de la biodiversidad.
- IBERDROLA Ingeniería y Construcción se ha adherido a la Plataforma de Custodia del Territorio, iniciativa de la Fundación Biodiversidad en el marco de la defensa del medio ambiente y el desarrollo sostenible, con el objetivo de compatibilizar usos compartidos del suelo, como por ejemplo, el aprovechamiento ganadero en terrenos ocupados por plantas fotovoltaicas.
- Se han desarrollado más de 40 programas sociales en la construcción de la central hidráulica de Teles Pires por la empresa participada Neoenergla en Brasil, entre los que se incluyen programas de control de enfermedades y prevención, fortalecimiento de la infraestructura social, apoyo a la reintegración socioeconómica y promoción de las actividades locales, revitalización turística, etc.
- Inversión voluntaria, como parte del desarrollo de nuevas plantas de ScottishPower en Reino Unido, para apoyar planes o iniciativas locales de desarrollo de infraestructuras.

Los estudios de evaluación de impacto de las instalaciones también incluyen programas de vigilancia de los diferentes aspectos identificados. Por ejemplo, en el caso de las centrales nucleares se elabora un *Plan de vigilancia radiológica ambiental* de modo que sea posible constatar en todo momento que la operación de cada central se ciñe a la legislación vigente. Estos estudios se revisan periódicamente, con el fin de identificar posibles cambios en los impactos identificados inicialmente y tomar las medidas oportunas.

Los puntos de vista de las comunidades afectadas se tienen en cuenta 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 en ocasiones se completan con procesos llevados a cabo voluntariamente por la Compañía⁵⁷.

Durante el ejercicio 2011 la Compañía se encuentra en distintas fases de los procedimientos oportunos para la obtención de las autorizaciones correspondientes a nuevas instalaciones como, por ejemplo, en España los proyectos de San Pedro II y Santa Cristina, en Portugal el proyecto del río Tâmega y en Brasil los proyectos Teles Pires y Belo Monte.

Para el cierre y desmantelamiento de las instalaciones, IBERDROLA elabora la información y los planes derivados de la legislación vigente y, en los casos en los que se produce, la Compañía informa de esta circunstancia a los representantes de los trabajadores y lleva a cabo las actividades necesarias de acuerdo con las administraciones públicas.

Actualmente, está previsto que la Central Nuclear de Santa María de Garoña, en España, cese su funcionamiento en el año 2013 y la empresa está constituyendo una provisión para llevar a cabo las labores de predesmantelamiento de la misma.

De igual forma, ScottishPower prevé el cierre de la central eléctrica de Cockenzie en 2015, para lo que ha elaborado el correspondiente plan de desmantelamiento.

SO1.1 Contribución de IBERDROLA a la comunidad.

Introducción

El compromiso de IBERDROLA con las comunidades en las que opera se materializa a través de actuaciones sociales en colaboración con entidades relevantes de la administración y de la sociedad civil.

⁵⁷ Para más información sobre estos procesos se puede consultar el indicador EU19 del presente informe.

Las actuaciones sociales del Grupo IBERDROLA están coordinadas e impulsadas por la Fundación IBERDROLA. Se puede obtener una información detallada de dichas actuaciones tanto en los informes anuales como en las páginas web corporativas de la Fundación IBERDROLA y de las empresas filiales y participadas de IBERDROLA en España, el Reino Unido, Estados Unidos de América, Latinoamérica y otros países.

Los programas de electrificación rural en Brasil constituyen también una referencia destacada. Las empresas brasileñas Elektro, Coelba y Celpe han continuado desarrollando dichos programas, emprendidos conjuntamente con las administraciones públicas. Su objetivo es extender las infraestructuras eléctricas a toda la población del país, para facilitar el desarrollo económico y social, y minimizar las desigualdades entre las diferentes regiones y entre los ámbitos rural y urbano. Estos programas, que son los mayores acometidos en Latinoamérica, representan un componente fundamental para el desarrollo de la población brasileña más desfavorecida. IBERDROLA estima que los principales beneficios que obtiene de su compromiso con la sociedad son:

- Construir y reforzar relaciones de confianza con las comunidades, a través del apoyo a organizaciones sociales y a administraciones locales y regionales.
- Conseguir un mayor reconocimiento de marca y una mejora de su reputación corporativa.
- Mejorar la satisfacción de sus empleados, a través de sus programas de voluntariado y de su pertenencia a una Compañía valorada y reconocida socialmente.

Recursos dedicados



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



Empleados en el Día del Voluntariado, en Brasil.

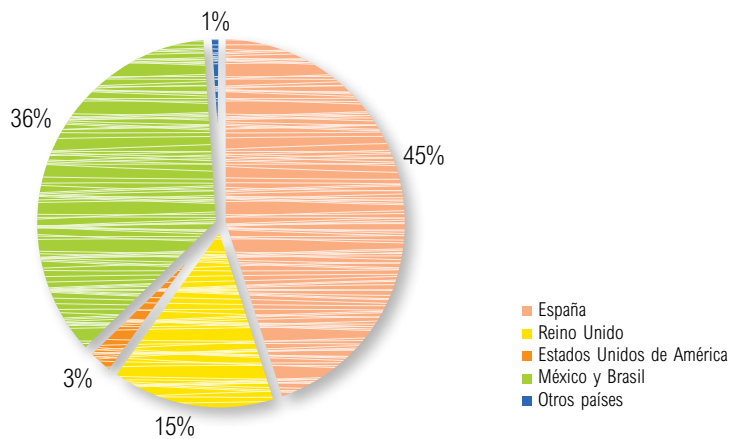
Una descripción detallada del modelo LBG puede encontrarse en la web de LBG-España, www.lbg.es.

IBERDROLA ha utilizado el modelo LBG para informar de sus contribuciones a la sociedad en este *Informe de sostenibilidad 2011*.

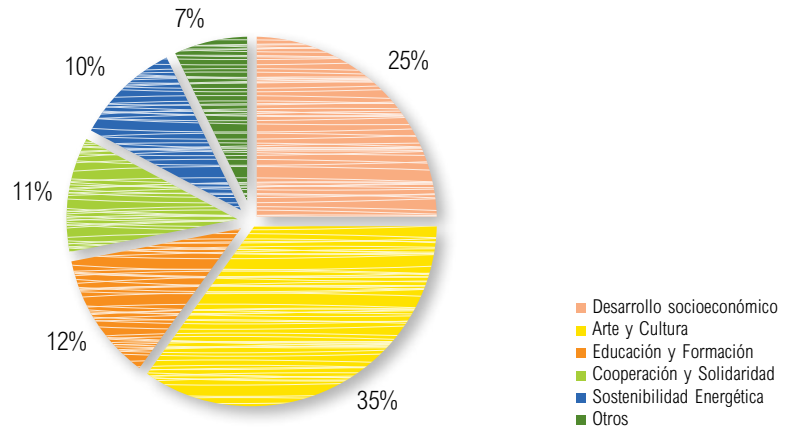
CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD 2011

	(Miles €)
Por categorías	
• Aportaciones puntuales	2.720
• Inversión social	28.513
- Desarrollo socioeconómico del entorno	
- Sostenibilidad energética	
- Arte y cultura	
- Educación y formación	
- Cooperación y solidaridad	
• Iniciativas alineadas con el negocio	925
• Costes de gestión	2.578
Por tipo de contribución	
• Aportaciones en dinero	31.560
• Tiempo de empleados	483
• Aportaciones en especie	115
• Costes de gestión	2.578
Total contribuciones	34.736

CONTRIBUCIÓN DE IBERDROLA POR REGIONES



CONTRIBUCIÓN DE IBERDROLA POR PROGRAMAS



Asimismo, los fondos destinados a programas de electrificación rural en Brasil han supuesto un total de 82 millones de euros en términos consolidados para el Grupo.

PROGRAMAS DE ELECTRIFICACIÓN 2011

	(Miles €)
Elektro, Coelba y Celpe	81.530

Logros e impactos conseguidos

IBERDROLA viene midiendo, con diferentes parámetros, los resultados conseguidos a través de sus programas de apoyo a la comunidad; algunas de estas cifras se mencionan en el apartado siguiente que resume las principales actividades de la Fundación IBERDROLA en el año 2011.

Además, la Fundación ha seleccionado su programa *Energía para la solidaridad*, para aplicar inicialmente la metodología específica LBG de medición de logros e impactos, con objeto de profundizar en la aplicación completa de esta metodología y evaluar mejor los resultados globales alcanzados.

La actual convocatoria del programa citado es 2011-2012, por lo que hasta el final del año actual no se podrán ofrecer resultados completos. Sin embargo, las previsiones actuales acerca de los cincuenta proyectos que conforman el programa es lograr un número mayor de 70.000 beneficiarios directos. Los colectivos implicados son personas con discapacidad, mayores en situación de desamparo, inmigrantes, parados de larga duración, personas con enfermedades graves o degenerativas, mujeres víctimas de violencia de género, etc.

La Fundación IBERDROLA

En 2011, la Fundación IBERDROLA ha continuado avanzando en su Plan director 2010-2014 que tiene por objeto desarrollar los fines fundacionales mediante iniciativas que contribuyan eficazmente a la mejora de la calidad de vida de las personas en los territorios y países donde actúa el Grupo.

Así, los programas e iniciativas más relevantes lanzados en 2011 en los tres ámbitos de actuación de la Fundación han sido:

a) Área de sostenibilidad energética

En España:

- **Becas de energía y medio ambiente**
Se han concedido 36 becas dirigidas a licenciados y estudiantes de último año de carrera españoles, británicos y estadounidenses, para estudios de postgrado en universidades o centros tecnológicos españoles, británicos y estadounidenses de gran prestigio. Se han recibido 850 candidaturas, experimentándose un fuerte crecimiento respecto a 2010.
- **Ayudas Energía para la investigación**
La Fundación IBERDROLA ha concedido diez ayudas a investigadores pre y postdoctorales que estén realizando o deseen realizar un programa de investigación en las áreas de la sostenibilidad energética y la lucha contra el cambio climático.
- **Cátedra IBERDROLA Universidad de Salamanca**
Se han concedido cuatro becas de investigación sobre temas relacionados con la energía y la sostenibilidad.
- **Premio Rey Jaime I a la protección al medio ambiente**
La Fundación ha patrocinado un año más el galardón a la protección del medio ambiente que ha recaído en el profesor Sixto Malato Rodríguez por su trayectoria científica en el área de utilización de la energía solar para el tratamiento de aguas.
- **Apoyo a la biodiversidad.**
Se ha participado en los siguientes programas:
 - *Programa para la protección del urogallo cantábrico.*
 - *Programa de seguimiento de la migración de las aves reproductoras e invernantes en España.*



Acto de entrega de becas para el curso 2011/2012

En Reino Unido:

- *Friends of the Capercaillie*

Colaboración con la *Royal Society for the Protection of Birds* cuyo fin es recrear el bosque nativo hábitat del urogallo. Cerca de 8.000 esquejes de árboles autóctonos han sido plantados en el bosque *ScottishPower Wood* con la ayuda de voluntarios.

- Premios *Scottish Green*

Se han recibido 107 candidaturas para estos galardones ambientales que premian a particulares y empresas por sus iniciativas dirigidas a la lucha contra el cambio climático.

- *The Power Academy*

Alianza entre el *Institution of Engineering and Technology*, las universidades más prestigiosas y las empresas energéticas del país, dirigida a atraer al sector a jóvenes ingenieros.

- *Urban and Woodland Community Projects*

Se ha colaborado en varios proyectos comunitarios forestales urbanos y rurales en Glasgow, Liverpool y el Norte de Gales con la ayuda de voluntarios de *ScottishPower*.

En Estados Unidos de América:

- *Maine Audubon Society*

Esta organización, que vela por la conservación de la vida salvaje en Maine, dispone del *Programa de restauración de aves marinas (SRP)* y estudia los efectos de la generación eólica marina en la fauna marina de la zona.

- Colaboración con las organizaciones:

- *Friends of Casco Bay.*
- *Kennebec Valley Community College.*
- *Gulf of Maine Research Institute.*

Presentación de *Adán y Eva*, tras su restauración en el Prado.



En México:

- Formación en el Instituto Tecnológico de Monterrey.
Se han otorgado cinco becas a estudiantes de preparatoria y carreras universitarias.

b) Área de arte y cultura

En España:

- Restauración, conservación e iluminación del patrimonio histórico-artístico:
 - *Plan de restauración románico atlántico*
En España se han realizado intervenciones en cuatro iglesias de Salamanca y Zamora. En Portugal han comenzado las intervenciones en tres iglesias: Sao Bento en Castro de Avelãs, Sao Pedro en Roriz y Algosinho en Mogadouro. Los trabajos concluirán en el año 2012.
 - *Programa de restauración del Museo del Prado*
Dentro del acuerdo firmado con la pinacoteca, por el que la Fundación se convierte en Protector del taller de restauración del Museo, se han llevado a cabo un conjunto de trabajos en obras de pintura y escultura.
 - >> Iluminación interior de la Iglesia Parroquial de San Antonio Abad en El Toboso, Toledo.
 - >> Iluminación de la fachada de la Fundación Carlos de Amberes en Madrid.
 - >> Iluminación de la ribera del Tajo a su paso por Toledo.
- Exposiciones y muestras del patrimonio artístico e industrial de IBERDROLA
- Exposición *Luces del Duero*
Concebida para dar a conocer la proeza técnica y económica que supuso el desarrollo hidroeléctrico del Duero, la exposición reúne cerca de cien fotografías, así como diversos paneles explicativos sobre los aspectos más destacados del proceso constructivo de presas y centrales.
- El arte y la cultura en el ámbito de IBERDROLA
Destacan, entre el conjunto de instituciones apoyadas por IBERDROLA, el Museo Guggenheim Bilbao, con el patrocinio de la exposición *El intervalo luminoso*, y el Museo Bellas Artes de Bilbao, con el patrocinio de las exposiciones *Fabulario*, de Daniel Tamayo, y *Matta 1911-2011*.

En Reino Unido:

- *Festival Celtic Connections*
Un año más ScottishPower ha patrocinado este festival. La convocatoria del concurso *ScottishPower Powerful Performance* fue lanzada en todas las escuelas secundarias en Escocia.
- Festival internacional del Libro de Edimburgo
- *National Theatre of Scotland*
Diferentes iniciativas que reúnen una combinación de cuentos, baile, teatro y música.
- *Festival Llangollen International*
Festival anual de música y danza, celebrado en la ciudad galesa de Llangollen, que reunió a 4.500 niños de 42 países.

En Estados Unidos de América:

- *Rochester Museum and Science Center*
- *Public Broadcasting WSKG* – Binghamton
Esta emisora pública de radio y televisión cuenta con una amplia programación de tipo educativo.
- *Public Broadcasting - WXXI* – Rochester
Se colabora en la programación educativa de esta emisora pública de radio y televisión.

- *Memorial Art Gallery*

Esta galería cuenta con una colección permanente de más de 12.000 obras de arte y un programa de exposiciones temporales, conferencias, tours y actividades.

- *The Emelin Theatre*

- *Nazareth Arts Center Dance Festival*

Desde hace 43 años este centro organiza un festival de danza que trae a las compañías de danza más importantes del mundo y cuenta con la asistencia de cerca de 6.000 personas.

En Brasil:

- Proyectos sujetos a la Ley Federal de Incentivo a la Cultura (Normativa Rouanet)

En el ámbito de esta normativa, Elektro ha lanzado el proyecto *Energía em Cena*, un ciclo de cine brasileño llevado a 70 ciudades del área de distribución de Elektro y el proyecto *Energía Musical*.

- Proyectos sujetos a la Ley Federal de Incentivo al Deporte

Como ejemplo, se cita el proyecto *Esporte Energía*, que ha promovido la inclusión social de 600 niños y jóvenes de Guarujá a través del deporte.

c) Área de cooperación y solidaridad

En España:

- Programa de ayudas sociales Energía para la solidaridad

En el primer semestre del año la Fundación IBERDROLA lanzó la II convocatoria de su programa *Energía para la solidaridad*, del que se han beneficiado cincuenta entidades sociales, de entre las más de seiscientas solicitantes. Las ayudas se han enfocado hacia iniciativas de fomento de empleo para personas en situación de desigualdad y de cobertura de necesidades básicas de colectivos vulnerables.

- Premios Cocemfe 2011

La Fundación IBERDROLA ha recibido el Premio Empresa 2011 de la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física por su contribución a la calidad de vida de las mujeres con discapacidad en el ámbito rural, mediante la financiación de programas de integración laboral para este colectivo.

- Colaboración con la Fundación Theodora

Junto a la Fundación Theodora, la mayor organización de payasos hospitalarios de España, se ha lanzado la iniciativa *Los martes de IBERDROLA*, por la que se financiarán todas las visitas de los *Doctores Sonrisa*, todos los martes de 2012 en seis hospitales del territorio nacional.

- Colaboración con Cruz Roja

Se ha acordado la colaboración con Cruz Roja para la distribución de packs higiénicos a personas en situación de exclusión residencial. Se pretende llegar a 4.400 familias, actuales beneficiarias de proyectos de Cruz Roja, más las derivadas por los servicios sociales municipales.

En Reino Unido:

- Premios Duque de Edimburgo

Estos prestigiosos premios están dirigidos a fomentar la motivación personal entre los jóvenes para aumentar el crecimiento y la confianza en sí mismos. Han completado el programa 87 estudiantes en Glasgow y se han registrado 13 y 9 nuevas escuelas de Glasgow y Liverpool, respectivamente.

- Premios *Your Champions & Your Heroes*

Estos galardones premian a aquellas personas que hayan destacado por sus contribuciones a la comunidad local.

- Programas *National Skills Employability*

El objetivo es promover el interés por los estudios de ingeniería entre los jóvenes de secundaria. Han asistido 1.600 alumnos a la edición anual de la Feria Educativa INEOS en Falkirk y se han impartido cursos sobre el sector eléctrico en varias escuelas dentro de la agenda STEM.

- Premios *Young Enterprise*

Este programa de jóvenes emprendedores se organiza en los centros de educación secundaria para alentar a los estudiantes a aflorar su espíritu emprendedor, premiándose las mejores ideas.

En Estados Unidos de América:

- *Highland Hospital*

Este hospital realiza una importante labor investigadora en la detección precoz del cáncer de mama y cuenta con servicios de atención para miles de mujeres sin seguro médico.

- Se ha apoyado también a organizaciones educativas, instituciones e iniciativas sociales, tales como:

- *The Mitchell Institute*

- *Fire Department Recognition*

- *United Way of Broome County Inc.*

- *A.I.M for College*

- *American Red Cross-Project SHARE*

- *The Community Foundation for South Central New York, Inc.*

En México

- Construcción de nuevo edificio en el Centro de Bachillerato Tecnológico Industrial y de Servicios de Tamazunchale.

El nuevo edificio, desarrollado bajo el programa *Escuela digna*, albergará a los estudiantes de la nueva especialidad de electrónica.

- Rehabilitación de escuelas primarias cercanas a las centrales: Dulces Nombres, Altamira V, La Laguna, y PCM.



“Carrera contra el cancer”, que patrocina ScottishPower en Reino Unido.



Iniciativa
“Meninos
ecológicos”
en Brasil.

En Brasil:

- Instituto Elektro en las comunidades
Se han organizado actividades de formación profesional y culturales (artesanía, pintura, jardinería, teatro...), dirigidas a fortalecer las relaciones con las comunidades de Campinas y Guarujá, donde opera Elektro.
- Escuela de electricistas
Se ha ofrecido formación gratuita como electricistas a 213 jóvenes y 121 han sido contratados posteriormente por Elektro.
- *Escola Inclusiva*
Se ha impartido formación a 30 nuevos estudiantes con bajos ingresos o discapacitados, en las áreas administrativa, logística y de telemarketing.
- *Meninos Ecológicos*
Se ha facilitado a 30 adolescentes que desarrollen acciones de cuidado ambiental, tales como identificación de especies, reforestación o recolección de semillas, en Pariquera-açu, Araras y Eldorado.

EU22 Número de personas desplazadas, física o económicamente, y compensaciones concedidas, desglosados por tipo de proyecto

Este indicador recoge información tanto sobre las personas que han tenido que ser desplazadas de su lugar de residencia como de aquellas que han disminuido sus medios de subsistencia como consecuencia del desarrollo de instalaciones productivas de la Compañía. En el ejercicio 2011, se han dado situaciones como las descritas en Portugal, Brasil y Hungría.

En Portugal está prevista la necesidad de desplazamiento de algunas familias y la ocupación de tierras en la construcción del Complejo Hidroeléctrico del Támeiga. Su cuantificación está en fase de evaluación y aprobación por el Estado Portugués.

En Brasil, se han identificado las siguientes afecciones: se han concedido indemnizaciones a 20 pescadores afectados por la central de Baguari, a 22 por la de Garrafão y a 40 por la de Itapebí; se prevé que la central de Teles Pires afecte a las 131 actividades físicas y financieras, por lo que se ha elaborado un *Programa de compensación por pérdida de tierras y desplazamientos obligatorios de población*, que prevé las acciones compensatorias y de apoyo necesarias para la restauración de las condiciones de vida y las actividades productivas en el área afectada; finalmente, se prevé que la central de Belo Monte suponga el realojamiento de 5.749 familias, según los últimos datos recogidos, estas zonas, ya sean rurales o urbanas, poseen proyectos propios de restauración y

apoyo, definidos en el *Proyecto básico ambiental*, y 72.129.256 euros serán transferidos anualmente en concepto de compensaciones financieras a estos municipios.

En Hungría se han realizado compensaciones a propietarios de terrenos cuya cosecha se había visto afectada durante la construcción de cuatro parques eólicos.

Aspecto: Corrupción

SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción

Durante el ejercicio 2011 se han llevado a cabo los trabajos de revisión y adecuación de los procedimientos aplicados en las sociedades de Reino Unido, necesarios para el cumplimiento de la Bribery Act, según se ha explicado anteriormente en este mismo capítulo. En términos generales, en el perímetro social no se han llevado a cabo análisis específicos en los negocios con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización

En defensa de una actuación empresarial éticamente responsable, IBERDROLA es contraria a prácticas relacionadas con la corrupción, en cualquiera de sus formas.

Desde el punto de vista externo, los empleados del Grupo deben cumplir con el *Código ético* y las políticas empresariales aprobadas, que establecen que estas prácticas no deben utilizarse como medio para obtener beneficios personales o trato ventajoso para la Compañía.

Durante el ejercicio 2011 se han desarrollado cursos de formación en estas materias en EE.UU, a los que han asistido 897 personas, y en Brasil, a los que han asistido 24.

SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción

En los países en los que opera el Grupo no constan incidentes de corrupción ni se ha registrado reclamaciones por dicho motivo. Tampoco se han registrado incidentes que hayan motivado la cancelación de pedidos o contratos a proveedores ni se han producido resoluciones judiciales a este respecto.

Aspecto: Política pública

SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"

IBERDROLA mantiene dos tipos de relaciones con los organismos reguladores.

- Relaciones dirigidas a conseguir que la regulación sea eficiente y permita un mercado en competencia en las actividades no sometidas a monopolio natural y una retribución suficiente para los negocios regulados. Para ello se mantiene un diálogo permanente y constructivo en el que se intercambian información, conocimientos y opiniones. De esta forma, IBERDROLA conoce las inquietudes y propuestas de los organismos reguladores y les expone sus opiniones y puntos de vista en la legítima defensa de sus intereses, los de sus accionistas y sus clientes y usuarios. También

“IBERDROLA
DEFIENDE LOS
PRINCIPIOS
DE BUENA
REGULACIÓN:
PROPORCIO-
NALIDAD,
EFICACIA Y
EFICIENCIA,
RESPONSABI-
LIDAD E INDE-
PENDENCIA,
CONSISTENCIA
Y CREDIBILIDAD
Y TRANSPAREN-
CIA Y CLARIDAD”

participa activamente, tanto en las “consultas públicas” que realizan los organismos reguladores para recabar la opinión de los agentes implicados en los procesos previos a la revisión de la regulación o de definición de las políticas energéticas nacionales, como en los propios procesos oficiales de tramitación de la normativa y en el seguimiento de su aplicación.

IBERDROLA, como criterio general, defiende los principios de buena regulación: proporcionalidad, eficacia y eficiencia, responsabilidad e independencia, consistencia y credibilidad y finalmente transparencia y claridad. En relación con aspectos concretos de la regulación energética defiende entre otras cosas:

- Suficiencia tarifaria para las actividades reguladas.
- Plena liberalización de las actividades destinadas a la generación y el suministro final, incluyendo la eliminación de las tarifas integrales.
- Introducción de medidas de protección al consumidor vulnerable.
- Internalización de todos los costes, incluidos los ambientales.
- Promoción de las energías renovables y la eficiencia energética, de una forma compatible con los principios de mercado.
- Garantizar la seguridad de suministro.
- Constitución del mercado único europeo.

Algunos de estos principios, especialmente los relativos a la total liberalización de actividades de suministro final o la internalización de todos los costes ambientales, no están totalmente asumidos en algunos de los países en los que opera, siendo objeto de un debate social, en el que IBERDROLA participa, para su posible incorporación en la regulación.

- Aportación de toda la información que requieren los organismos reguladores, tanto para el ejercicio normal de su actividad, como la demandada de forma coyuntural. Además de las relaciones directas con los organismos reguladores, IBERDROLA y las empresas de su Grupo participan en el proceso regulatorio a través de asociaciones empresariales nacionales e internacionales a las que pertenecen. Por su relevancia pueden mencionarse Unesa en España y Eurelectric en Europa, cuyos principios y operativa pueden consultarse en sus páginas web respectivas www.unesa.es y www.eurelectric.org. Asimismo, están presentes en foros y organizaciones de debate e investigación sobre temas regulatorios.

En relación con las actividades de lobbying, IBERDROLA se ha inscrito en febrero de 2012 en el Registro de Transparencia, creado por las instituciones europeas para dotar de la adecuada transparencia a las relaciones de estas instituciones con empresas, ONG, asociaciones ciudadanas, grupos de reflexión, etc. Dicho registro ha sido creado por el Parlamento Europeo y la Comisión Europea, y el Consejo de la Unión Europea apoya la iniciativa. La ficha de IBERDROLA en el registro se puede encontrar en <http://ec.europa.eu/transparencyregister/public/consultation/displaylobbyist.do?id=41816938101-07>. En sus actividades de influencia en las políticas públicas, IBERDROLA USA ha realizado las contribuciones económicas indicadas en el registro norteamericano <http://soprweb.senate.gov/index.cfm?event=selectfields>.

SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países

IBERDROLA es una empresa con una posición neutral desde el punto de vista político. En el ejercicio 2011 ninguna de las empresas del Grupo, en España o en Latinoamérica, ha contribuido a la financiación de partidos políticos o a organizaciones dependientes de los mismos.

ScottishPower ha aportado un total de 25.925 euros distribuidos entre distintos partidos de todo el espectro político del Reino Unido, para el patrocinio de conferencias y eventos, de acuerdo a la ley *Political Parties, Elections and Referendums Act* del año 2000.

En Estados Unidos de América, la empresa filial de IBERDROLA ha realizado aportaciones a candidatos y partidos políticos por un total de 33.228 euros, informando sobre las mismas de acuerdo a la legislación vigente.

Aspecto: Comportamiento de competencia desleal

S07 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados

En materia de prácticas restrictivas de la competencia, en el año 2008 la Comisión Nacional de la Competencia (o CNC) dictó resolución en el expediente 624/07, abierto en el ejercicio 2007 por un supuesto abuso de posición de dominio de IBERDROLA Generación, S.A.U. en el mercado de suministro de electricidad en restricciones técnicas, en la zona Levante. La resolución, que impuso a IBERDROLA Generación, S.A.U., una sanción de 15.400.000 euros, fue impugnada ante los tribunales de justicia (Audiencia Nacional). La efectividad de esta sanción quedó en suspenso como consecuencia de la solicitud cursada por IBERDROLA Generación, S.A.U. El recurso contencioso-administrativo fue estimado, anulándose la sanción impuesta. La sentencia estimatoria ha sido recurrida en casación por el abogado del Estado, habiéndose notificado recientemente la sentencia del Tribunal Supremo desestimando el recurso del abogado del Estado.

También, la Comisión Nacional de la Competencia dictó, en marzo de 2007, una resolución en la que se imponía a IBERDROLA Generación, S.A.U. una multa de 38.710.349 euros, por supuesta infracción de abuso de posición dominante derivada del funcionamiento en régimen de restricciones técnicas del grupo 3 de la Central de Castellón y los grupos 4 y 5 de Escombreras. Contra esta resolución se interpuso recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional solicitando, además, la suspensión de la sanción recurrida, suspensión que fue acordada por la Sala. En julio de 2009 la Audiencia Nacional dictó sentencia desestimatoria contra la que se presentó recurso de casación ante el Tribunal Supremo, manteniéndose la suspensión de la eficacia de la sanción. El Tribunal Supremo ha desestimado el recurso de casación de IBERDROLA Generación, S.A.U., que se encuentra preparando el recurso de amparo ante el Tribunal Constitucional.

Durante el año 2009 se resolvió el expediente sancionador incoado en 2007 por la Comisión Nacional de la Competencia, contra IBERDROLA Distribución Eléctrica, S.A.U., como consecuencia de la denuncia formulada por la comercializadora Céntrica Energía, S.L., (paralela a la presentada por dicha sociedad frente al resto de distribuidoras pertenecientes a grupos verticalmente integrados) por un supuesto abuso de posición de dominio en relación con el acceso masivo a su base de datos de puntos de suministro. La resolución, que impone una sanción de 15.000.000 euros, ha sido impugnada ante los tribunales de justicia (Audiencia Nacional) que suspendieron la efectividad del pago de la sanción a solicitud de IBERDROLA Distribución Eléctrica, S.A.U. Continúa pendiente el señalamiento de fecha para votación y fallo.

En el 2010, Céntrica Energía, S.L. formuló demanda ante el Juzgado de lo Mercantil nº 1, de Bilbao, por la que reclamaba 11.900.000 euros por unos pretendidos daños y perjuicios, precisamente en base a la sanción anterior impuesta por la CNC, por un supuesto abuso de posición de dominio, por no haber permitido el acceso masivo a la base de datos de puntos de suministro. IBERDROLA Distribución Eléctrica, S.A.U.

se opuso a esta demanda, en síntesis, por prescripción de la acción, y en todo caso, por haber cumplido rigurosamente con la normativa sectorial vigente y con el criterio establecido por la Comisión Nacional de Energía (o CNE) desde 2002 en esta materia. Con fecha 16 de julio de 2010 se dictó sentencia favorable a IBERDROLA Distribución Eléctrica, S.A.U., que estimó la prescripción. Recurrida de contrario esta sentencia en apelación ante la Audiencia Provincial de Vizcaya, con fecha 27 de julio de 2011 se ha dictado nueva sentencia confirmatoria de la anterior, apreciando igualmente la prescripción y que ha sido recurrida ante el Tribunal Supremo en contrario, encontrándose el recurso pendiente de admisión a trámite.

También en el año 2008 la mencionada comercializadora Céntrica Energía, S.L. formuló otra denuncia contra la Asociación Española de la Industria Eléctrica (Unesa) ante la misma Comisión Nacional de la Competencia, por una supuesta actuación obstaculizadora de la competencia, al haber interpuesto recurso contencioso-administrativo contra la Orden Ministerial ITC/3860/2007, de 28 de diciembre, que en su disposición adicional tercera regulaba el referido acceso masivo a las bases de datos de las distribuidoras eléctricas. La Audiencia Nacional, en febrero de 2008, acordó la suspensión cautelar de esta Orden, ante la apariencia de buen derecho del recurso que denunciaba la infracción de la normativa de protección de datos personales. Tras la modificación de esta disposición adicional, por Orden Ministerial 694/2008, de 15 de marzo de 2008, la Audiencia Nacional revocó la suspensión cautelar anterior, aunque la Dirección de Investigación de la CNC continuó el expediente sancionador. Finalmente, el 2 de noviembre de 2009, la CNC resolvió de forma favorable al archivo del expediente. Sin embargo, los siguientes 5 y 6 de noviembre, la Dirección de Investigación de la CNC realizó una inspección de la sede de Unesa, al haber incoado un expediente de información reservada, por presuntas prácticas restrictivas (actuación concertada) de las empresas asociadas en Unesa.

En efecto, la Comisión Nacional de la Competencia incoó el 24 de junio de 2009 un expediente sancionador, que se ha tramitado con el número S/0159/09, frente a diversas distribuidoras eléctricas (entre ellas IBERDROLA Distribución Eléctrica, S.A.U.) por una conducta consistente en impedir, restringir o falsear la competencia en el mercado nacional de suministro de electricidad. Como consecuencia de la inspección mencionada en el párrafo anterior, Unesa fue imputada en el expediente sancionador. Adicionalmente, el 30 de abril de 2010 la Dirección de Investigación de la Comisión Nacional de la Competencia acordó ampliar la incoación del expediente a, entre otras, IBERDROLA, S.A. por una existencia de estrategia de coordinación en el sector eléctrico tendente, entre otros, a la obstaculización del cambio de comercializador de electricidad.

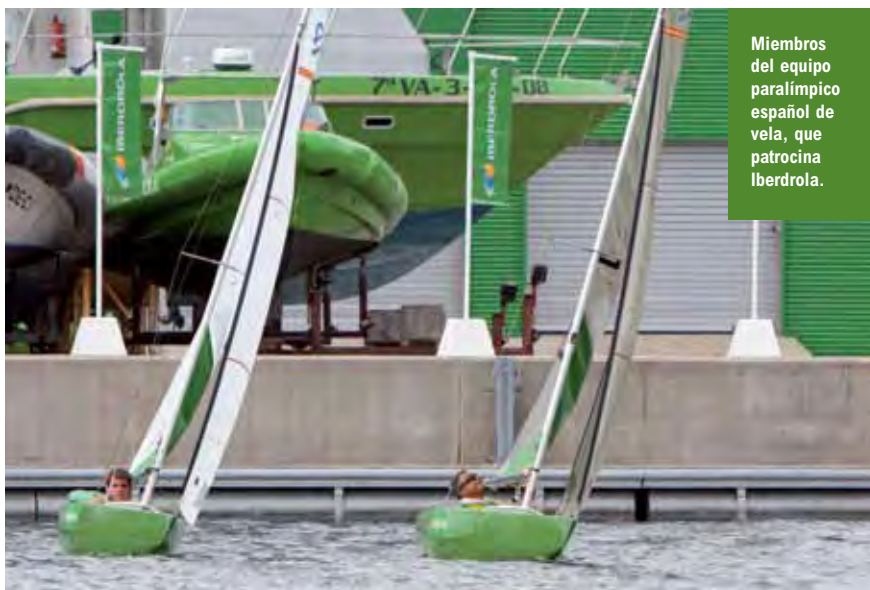
El 28 de julio de 2010 le fue notificada a IBERDROLA, S.A. la propuesta de resolución de la Dirección de Investigación frente a la que aquella presentó sus alegaciones. (IBERDROLA Distribución Eléctrica S.A.U. no ha sido finalmente imputada en este expediente). El 22 de diciembre de 2010 el Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia acordó la apertura de un periodo de prueba previo al dictado de la resolución. Finalmente, el pasado 13 de marzo de 2011 se notificó a la Compañía la resolución sancionadora de este expediente, que impuso a IBERDROLA, S.A. una sanción de 21.612.000 euros. Esta resolución fue recurrida ante la jurisdicción contencioso-administrativa, encontrándose pendiente de la contestación a la demanda por parte del abogado del Estado.

Por otra parte, durante 2011 ha continuado tramitándose el procedimiento previsto en el artículo 88, apartado 2, del Tratado CE abierto por la Comisión Europea contra España (Ayuda Estatal C3/2007) en relación con la posibilidad de que el sistema de tarifas reguladas de electricidad pueda ser considerado como ayuda estatal prohibida por el Tratado de la que serían beneficiarios, por un lado las empresas consumidoras finales y, por el otro, los distribuidores de electricidad. En dicho procedimiento, instado tras denuncia de las entidades Céntrica, P.L.C. y Céntrica Energía, S.L., se presentaron sendos

escritos de observaciones tanto de la Unesa, como de IBERDROLA Distribución Eléctrica, S.A.U., centrándose la defensa en el carácter absolutamente regulado de la actividad de distribución eléctrica en España y en la inexistencia de ventaja alguna para los distribuidores en relación con los comercializadores libres de electricidad, en definitiva considerando la no concurrencia de ayuda estatal prohibida a favor de los primeros. En este expediente, que se circunscribe únicamente al ejercicio 2005, se espera un resultado definitivo favorable que declare la inexistencia de ayudas ilegales en lo que a las empresas distribuidoras de electricidad se refiere.

Además de las denuncias ante la CE, Céntrica ha interpuesto diversos recursos solicitando la nulidad de las disposiciones tarifarias nacionales que reconocen los déficits de las actividades reguladas en la medida que en ellas no se reconocen déficits similares a la actividad de comercialización. Tanto el Tribunal Supremo como la Audiencia Nacional han acordado aplazar los señalamientos para votación y fallo de los citados recursos, hasta conocer la resolución de la Comisión Europea que ponga término al procedimiento sobre Ayuda Estatal C 3/2007, incoado a raíz de la denuncia de Céntrica.

El 1 de octubre de 2009 la Comisión Nacional de la Competencia ordenó la incoación de un nuevo expediente sancionador por conductas en el mercado de generación eléctrica, en el que se requería a IBERDROLA S.A. para que facilitase a la Dirección de Investigación diversa información sobre los hechos investigados. Se trata de un expediente de ámbito sectorial, en el que se analizan conductas de la mayor parte de los agentes del mercado y, en el caso del Grupo IBERDROLA, aspectos que afectan tanto a la sociedad generadora como a la que desarrolla la actividad regulada de distribución. En diciembre de 2010 la Dirección de Investigación de la Comisión Nacional de la Competencia acordó dividir en dos el procedimiento sancionador: por una parte, (I) todo lo relativo a la gestión de las restricciones técnicas por parte de la generadora (S/104/08); y, por la otra, (II) lo relativo a la actuación de IBERDROLA Distribución, S.A.U. e IBERDROLA, S.A. en relación con el Real Decreto-Ley 3/2006 (S/319/10). Finalmente, el 15 de septiembre de 2011 y el 4 de octubre de 2011 fueron notificadas a la Compañía sendas resoluciones de la Comisión Nacional de la Competencia archivando estos dos expedientes con declaración de no haberse apreciado infracción alguna de las normas de competencia.



Miembros del equipo paralímpico español de vela, que patrocina Iberdrola.

A finales de 2011 sigue su curso el expediente sancionador incoado el 1 de julio de 2010 por la Comisión Nacional de la Competencia, que se tramita con el número S/0213/10, frente a IBERDROLA, IBERDROLA Generación, S.A.U. e IBERDROLA Comercialización de Último Recurso, S.A.U. por una presunta infracción de falseamiento de la competencia por actos desleales consistente en el traspaso de contratos desde la comercializadora de último recurso a la comercializadora libre, sin recabar el consentimiento expreso del consumidor exigido por la normativa sectorial.

En julio de 2011, Ofgem inició una investigación en el marco de la Ley de la Competencia del Reino Unido sobre las seis grandes compañías energéticas (incluyendo ScottishPower) y la asociación sectorial que las representa (*the Energy Retail Association*). Se trata de determinar si el código de *EnergySure* que rige las ventas puerta a puerta puede impedir que los agentes de internet hagan también ese tipo de ventas. ScottishPower ha cooperado plenamente con las investigaciones de Ofgem hasta la fecha.

Aspecto: Cumplimiento normativo

SO8 Valor monetario de las multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

Siguiendo el protocolo técnico para este indicador, se incluyen en el mismo las multas y sanciones adicionales a las señaladas en los indicadores EN28 y PR9. Durante el ejercicio 2011 se han producido las siguientes en el perímetro social del informe:

- Multas por un importe consolidado de 51.235.567 € de las que 21.612.00 €, corresponden a la resolución sancionadora del pasado 13 de marzo de 2011, correspondiente al expediente S/0159/09 citado en el indicador SO7, que ha sido recurrida ante la jurisdicción contencioso-administrativa y está pendiente de la contestación a la demanda por parte del Abogado del Estado y 29.515.382 € a diversas multas a las distribuidoras en Brasil por motivos ligados a la calidad del servicio y al impuesto a la circulación de mercaderías y servicios (ICMS).
- El importe total se desglosa por zonas geográficas de la siguiente manera: España 21.672.640 €, Estados Unidos de América 1.252 €, Latinoamérica 29.527.826 €, otros países 33.848 €.
- También se han producido trece advertencias o sanciones no monetarias, una en Grecia por omisión involuntaria de comunicación de un acta del consejo de administración de Rokas S.A. relativa al cambio de composición del consejo y doce en Brasil por incumplimiento de plazos en la adecuación de redes con niveles bajos de tensión e inicio de obras y reconexiones fuera de plazo reglamentario.
- En el Reino Unido se ha producido una reclamación a través de un mecanismo de resolución de conflictos por un contrato de Energy Networks con un contratista que fue anulado y posteriormente recurrido por el contratista, la reclamación está en trámite.



G. RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTO

1. ENFOQUE DE GESTIÓN

a) Introducción

Los principales productos que IBERDROLA pone a disposición de los consumidores son la electricidad y el gas natural comercializados en los mercados minoristas. El resto de actividades del Grupo, por su naturaleza y alcance, no tienen relevancia destacable desde el punto de vista de la relación con el cliente a efectos del presente informe.

La comercialización de estos productos se realiza en los países indicados en el apartado 3.6 y, entre ellos, las actividades realizadas en Portugal, Alemania y Francia se consideran también de pequeña relevancia en su impacto sobre el colectivo de clientes de la Compañía. Por lo tanto, la información recogida en este capítulo corresponde a las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica y gas en los mercados minoristas de España, Reino Unido, Estados Unidos de América, Brasil y Bolivia, con la excepción del indicador específico EU30 relativo a los factores de indisponibilidad de las centrales productoras.

b) Responsabilidad en la organización

Las empresas del Grupo y las participadas cubiertas en este informe atienden en conjunto, en términos consolidados, a 30,7 millones de puntos de suministro de energía, de los cuales 27,4 corresponde a energía eléctrica y 3,3 a suministro de gas. En el indicador EU3⁵⁸ se recoge información detallada sobre la tipología de usuarios de electricidad en la Compañía.

Desde el 1 de enero de 2011, el Grupo IBERDROLA opera con una nueva estructura organizativa en la que se ha creado el Negocio regulado, que incluye las actividades de transporte y distribución de energía y cualquier otra de naturaleza regulada que se originen en España, Reino Unido, Estados Unidos y Brasil, y el Negocio liberalizado, que incluye las actividades no reguladas en España, Portugal, Reino Unido, México, y Europa Continental. Ambos negocios se reparten la responsabilidad sobre las actividades recogidas en el presente capítulo, en función de sus competencias.

c) Políticas, objetivos y resultados

En el apartado 2.8.1 del presente documento se ha incorporado una descripción de la estrategia que el Grupo IBERDROLA desarrolla con sus clientes, los riesgos e incertidumbres asociados a esta actividad y los objetivos de la Compañía al respecto.

En los diferentes indicadores de este capítulo se reflejan los resultados alcanzados en los diferentes aspectos considerados relevantes para los grupos de interés, así como las actividades formativas, educativas y de sensibilización desarrolladas por la Empresa y el seguimiento realizado en los diferentes aspectos involucrados en la relación con el cliente.

d) Privacidad de los datos personales

En los países en los que opera IBERDROLA, la privacidad de la información personal de los clientes queda protegida por la obligada aplicación del Código ético, en el que se establece que el Grupo garantizará la confidencialidad de los datos de sus clientes y que la captación, utilización y tratamiento de los datos de carácter personal de los clientes deberán realizarse de forma que se garantice el derecho a su intimidad.

La Dirección de Seguridad Corporativa es el organismo de la Compañía responsable de aplicar estos principios, para lo que ha llevado a cabo un proceso de regularización en el tratamiento de los datos de carácter personal de los que dispone el Grupo: clientes, trabajadores, proveedores (personas físicas), etc., realizando para ello la identificación de tipos de datos y tipos de tratamientos, así como las áreas que hacen uso de los mismos.

⁵⁸ La información por área geográfica se encuentra disponible en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2011* disponible en www.iberdrola.com.

“ LAS EMPRESAS DEL GRUPO Y LAS PARTICIPADAS CUBIERTAS EN ESTE INFORME ATIENDEN EN CONJUNTO, EN TÉRMINOS CONSOLIDADOS, A 30,7 MILLONES DE PUNTOS DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ”

De cara a garantizar el cumplimiento de los requisitos exigibles, el Grupo IBERDROLA ha establecido una estrategia interna para sus empresas soportada en las siguientes bases: publicación de una norma interna de cumplimiento y designación de roles y responsabilidades en cada una de las organizaciones, para identificar nuevos tratamientos o cambios de los existentes y hacer cumplir los requisitos establecidos.

La Dirección de Seguridad Corporativa también ha desarrollado un programa de concienciación y formación a lo largo de estos años, soportado mediante un conjunto de acciones específicas integradas dentro de los programas formativos de la Compañía, realizando acciones de seguimiento.

En España, Reino Unido, Estados Unidos de América, Brasil y Bolivia existe determinada legislación en la materia que los profesionales del Grupo deben atender, disponiéndose de los procesos adecuados para ello.

e) Aspectos destacados en el ejercicio 2011

En términos generales, tanto la legislación aplicable como las actuaciones desarrolladas por la Compañía en cada país han ido evolucionando progresivamente para acomodar las características de la prestación del servicio eléctrico y de gas a las circunstancias del mercado y a su impacto sobre el cliente final. Los aspectos más destacados del ejercicio han sido los siguientes:

En España, se han ido consolidando tanto las estructuras tarifarias, en sus diferentes componentes, como los modelos de retribución de las diferentes actividades del Grupo, aunque aún no permiten neutralizar el déficit existente en el sistema.

La legislación brasileña ha introducido modificaciones legislativas que han afectado, entre otras, a las condiciones de suministro de la energía eléctrica, a las condiciones de atención al cliente y a la prestación de la tarifa social.

Las especialmente adversas condiciones meteorológicas sufridas tanto en Escocia como en Estados Unidos de América han supuesto daños significativos en las redes eléctricas, que han afectado a miles de personas y que, en EE.UU., han requerido la aprobación del regulador para acometer un gasto adicional de 5.028.374 euros. En estos dos países, se han puesto en marcha, adicionalmente, programas de desarrollo de infraestructuras eléctricas con importantes inversiones proyectadas.

En Reino Unido se consideran relevantes, por su impacto en la garantía del suministro, en el medio ambiente y en el consumidor: la trasposición de la directiva sobre emisiones industriales, por su implicación en el desarrollo del parque de generación de este país; la decisión gubernamental de no acometer el proyecto de captura de carbono previsto en la central térmica de Longannet; y el impacto que ha tenido en la opinión pública el aumento de tarifas realizado por ScottishPower que, plenamente justificado por las condiciones de suministro y el precio de las materias primas, ha generado malestar en los consumidores y en la Administración, al coincidir con la mala situación económica actual.

Aspecto específico del sector eléctrico: acceso

EU23 Programas, incluidos aquellos desarrollados en colaboración con el gobierno, para mejorar o mantener el acceso a la electricidad y los servicios de atención al cliente

IBERDROLA, a través de sus empresas filiales y participadas que comercializan energía eléctrica, dispone de programas para mejorar el acceso a la electricidad de colectivos vulnerables, con dificultades económicas o en situaciones específicas.



Centro de operaciones y distribución de Elektro (Brasil).

Así, por ejemplo, en España existe el denominado *bono social*, financiado y gestionado por las compañías eléctricas, que permite costes más bajos de la electricidad para los usuarios con determinadas características sociales, económicas y de consumo. Para el conjunto de los clientes, IBERDROLA ofrece diversas facilidades en el pago de sus facturas, incluyendo planes de pago personales ante situaciones específicas de deuda, así como el servicio de cuota fija mensual que permite una mejor planificación del gasto, repartiendo a lo largo del año las puntas del consumo estacional. Además, se desarrollan múltiples acciones para la promoción de la eficiencia energética y el ahorro, lo que contribuye a reducir el coste de las facturas de los clientes.

En Reino Unido, ScottishPower se ha adherido a la denominada *Safety Net* de la *Energy Retail Association* (ERA), un programa estructurado voluntariamente en el sector y financiado por compañías eléctricas, cuyo compromiso es no cortar el suministro eléctrico a clientes que en algún momento del año se encuentren, según los datos conocidos, en situación de vulnerabilidad. El programa, que se lleva a cabo sin contribución del Gobierno, define los términos para identificar a un cliente “vulnerable” por razones de edad, salud y discapacidad, entre otras, y las empresas deben mantener procesos para garantizar el mantenimiento del servicio a este colectivo, sometiéndose a procesos de auditoría externa que garanticen su correcta aplicación.

Con la misma finalidad, el programa *Electricity Lifeline Program* (ELP) de Central Maine Power (CMP), en Estados Unidos de América, ofrece a clientes cualificados de bajos ingresos un crédito en su factura, en función del consumo realizado y los ingresos

percibidos. El programa se financia mediante un recargo en la tarifa y se espera que haya generado pagos de aproximadamente 4.554.425 euros en 2011. CMP dispone también de un programa para personas con bajas rentas con necesidades específicas de uso de energía y colabora con la Cruz Roja Americana estableciendo fondos de combustible.

Por su parte, las empresas latinoamericanas han establecido diferentes programas para facilitar el acceso a la electricidad a personas con escasos recursos:

Elektro, en Brasil, ha puesto en marcha iniciativas para reducir el consumo de energía, especialmente en personas con rentas bajas, así como diversas acciones formativas e informativas sobre el uso eficiente y seguro de la electricidad. También dispone de proyectos en los que colabora en la reeducación y en la responsabilidad socio-ambiental con las poblaciones de bajo poder adquisitivo y con poblaciones remotas que no disponen de conexión a la red. En el año 2011 ha trabajado para favorecer la conexión a la red a poblaciones indígenas como Caiçara y Quilombolas y, en colaboración con el Gobierno Federal, colabora en programas como el *Luz para Todos* para garantizar el acceso universal a la energía eléctrica.

Las empresas participadas del Grupo en Brasil, Coelba, Cosern y Celpe, disponen de diversas tarifas sociales para facilitar el acceso a personas con rentas mínimas, así como facilidades específicas para clientes indígenas y para favorecer a clientes residenciales de renta baja. Este tipo de clientes está definido por el organismo regulador brasileño Aneel y la tarifa consiste en descuentos crecientes cuanto más bajo sea el consumo. También participan en los *Programas de electrificación universal*, emprendidos conjuntamente con las administraciones públicas, con el objetivo de extender las infraestructuras eléctricas a toda la población del país, para facilitar el desarrollo socioeconómico y minimizar las desigualdades entre los ámbitos rural y urbano. Por último, existen otros programas, tales como *Nova Geladeira*, *Energia Verde*, *Agente Celpe* o *Agente Coelba*, cuya finalidad es promover el ahorro energético.

En Bolivia, Electropaz dispone de medidas para evitar la desconexión de clientes de bajos ingresos y programas para facilitar el acceso al servicio. En 2011, como resultado de una revisión ordinaria de tarifas, se redefinieron nuevas estructuras tarifarias con criterios que favorecen la equidad. La *Tarifa Dignidad*, que se aplica desde 2006, supone una manera de velar por aquellas personas de recursos escasos, que en 2011 benefició al 48 % de los clientes domésticos. Del mismo modo, los descuentos efectuados por la Compañía a los clientes de la tercera edad, han supuesto importantes ayudas para este colectivo. Estos programas facilitan el acceso al servicio, haciéndose la compañía cargo del coste de la conexión, invirtiendo en acometidas y contadores y, en el caso de cortes por impago, la empresa ofrece un plan de facilidades de pago para rehacer la conexión.

Aspecto específico del sector eléctrico: suministro de información

EU24 Prácticas para abordar las barreras idiomáticas, culturales, de analfabetismo y relacionadas con discapacidades que dificultan el acceso y la utilización segura de la electricidad y los servicios de atención al cliente

Accesibilidad de la información

Diversas prácticas han sido desarrolladas por las empresas suministradoras de IBERDROLA para facilitar la efectiva comunicación con clientes con dificultades específicas. Las más relevantes se describen a continuación:

En el ejercicio 2011 ha seguido vigente el *Plan Carefree* por el que ScottishPower ofrece diversos servicios a clientes con discapacidades, con enfermedades crónicas, mayores de sesenta años de edad, o que padecen de ceguera o discapacidades visuales o de sordera o dificultades de audición. El servicio incluye la provisión de facturas en braille, con texto

“ EN BOLIVIA, ELECTROPAZ DISPONE DE MEDIDAS PARA EVITAR LA DESCONEXIÓN DE CLIENTES DE BAJOS INGRESOS Y PROGRAMAS PARA FACILITAR EL ACCESO AL SERVICIO ”

impreso en tamaño grande, en discos compactos o en cintas de audio. Asimismo, si se comunica con la empresa un cliente con dificultades para expresarse en inglés, aquella dispone de un servicio de traducción para facilitar la comunicación en los casos que sea necesario. Del mismo modo, se dispone de una guía para el cliente denominada *Clientes con necesidades especiales*, con el fin de brindar mayor asistencia y asesoramiento.

En España, los clientes pueden elegir el idioma de la factura y el idioma en el que desean ser atendido por el servicio de atención al cliente. Por otro lado, la web www.iberdrola.com dispone del certificado *Doble-A Technosite + Euracert WCAG 1.0 de las directrices de accesibilidad para el contenido web 1.0 del W3C-WAI*, así como los requisitos necesarios para satisfacer la Norma UNE 139803:2004 establecidas por Real Decreto 1494/2007, para regular el grado de accesibilidad aplicable a las páginas de internet de empresas de servicios públicos, realizándose auditorías de carácter semestral y revisiones automáticas cada tres meses. Finalmente, en el campo de la formación e información, se llevan a cabo numerosas acciones dirigidas al público en general, así como a personas discapacitadas o de la tercera edad, para facilitar el uso correcto, seguro y eficiente de la electricidad y el gas.

Las empresas norteamericanas NYSEG, RG&E y CMP disponen de diversos servicios para atender a las personas con deficiencias auditivas o con discapacidad visual. También disponen de servicios especiales como “abogados de los clientes”, para que asistan a las personas con necesidades especiales en la elección de los servicios que les puedan ser necesarios. Disponen igualmente de profesionales que hablan otros idiomas, además del inglés, para atender los teléfonos de atención al cliente.

En el ámbito brasileño, se han desarrollado páginas web accesibles a personas con deficiencia visual y tanto Celpe como Coelba y Elektro facilitan facturas en braille y disponen de un teléfono de atención exclusiva a personas con problemas de audición; en Coelba se dispone también de un teléfono específico para personas sordas, así como documentación y cartelería especial para personas con problemas auditivos y de habla, así como personal entrenado en el lenguaje de signos y en Cosern opera un centro de atención a personas con deficiencias auditivas.

Para finalizar, la empresa boliviana Elfeo ha contratado personal bilingüe en el área de atención al cliente para poder ofrecer un servicio de más calidad y Electropaz dispone de personal de atención a clientes que habla el idioma Aymará, propio de la región de La Paz.

Educación en el uso seguro de la electricidad

La seguridad de los usuarios de la red eléctrica, ya sean clientes, trabajadores, contratistas, etc., es una preocupación constante en las empresas filiales y participadas del Grupo, disponiéndose en los diferentes ámbitos geográficos de diferentes planes, programas y actuaciones en el ámbito de la información y la formación de los usuarios de este tipo de energía, como se detallan a continuación:

En términos globales, la web www.iberdrola.com dispone de un apartado específico destinado a difundir los aspectos más relevantes relacionados con la seguridad y ofrecer consejos para un uso seguro de la electricidad, así como pautas en caso de accidente eléctrico.

En España, los clientes reciben información al respecto a través de la factura y en la web corporativa y se llevan a cabo numerosas acciones formativas e informativas para el público en general, asociaciones de consumidores y colectivos especiales, como discapacitados y personas de la tercera edad, así como jornadas dirigidas a cuerpos concretos como Policía, Bomberos o Protección Civil, o la activación de simulacros.

En ScottishPower se llevan a cabo extensas campañas de promoción de la seguridad eléctrica que, en 2011, llegaron a 79.451 escolares; su web sobre seguridad *PowerWise* recibió 90.000 visitas y se entregaron packs de seguridad a 394 colegios. Son intensas también las campañas de información que se llevan a cabo a través de reparto de información y visitas a grupos de agricultores, pescadores o asociaciones de recreo.

“ LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS DE LA RED ELÉCTRICA, YA SEAN CLIENTES, TRABAJADORES, CONTRATISTAS, ETC., ES UNA PREOCUPACIÓN CONSTANTE EN LAS EMPRESAS FILIALES Y PARTICIPADAS DEL GRUPO ”

Los clientes de IBERDROLA USA reciben información acerca de los daños o los posibles problemas que se puedan dar en caso de fuertes tormentas o apagones y la información está disponible también en las web de las compañías y en las publicaciones que realizan, así como las recomendaciones y consejos de seguridad para casos de clima severamente adverso en el que pueden ocurrir caídas de línea o de otros equipos.

La seguridad constituye también una preocupación constante en Latinoamérica, siendo numerosas las iniciativas que las empresas han puesto en marcha: en Celpe, jornadas de formación para electricistas de baja tensión para promover el uso seguro de la energía, participación en la Semana Nacional de Seguridad en la Energía Eléctrica, promovida por la Asociación Brasileña de distribuidores de Energía Eléctrica (Abradee), en la que Elektro también tomó parte, y proyectos educativos como *Educação com Energia* dirigido a escolares; en Coelba, el programa *Energia Amiga* tiene entre otros objetivos la prevención de accidentes a través de la información necesaria para conocer el correcto uso de la electricidad; Cosern realiza actividades a través de ferias empresariales, universidades, seminarios y mediante su proyecto *Nova Geladeria* ha llegado a más de 9.000 participantes con su campaña para informar acerca del uso seguro de la electricidad.

Finalmente, Electropaz, en Bolivia, ha realizado actividades de capacitación a las que han accedido 799 clientes en escuelas, colegios, universidades, juntas vecinales, etc., que consideran en su temario, entre otros, las distancias mínimas de seguridad, los niveles de tensión y la seguridad eléctrica con las líneas de distribución y los equipos eléctricos, y Elfeo da consejos e información sobre el correcto uso de la electricidad a través de su revista *Nace la Luz*, que entrega a sus clientes.

Central
de ciclo
combinado
(Castellón,
España).



2. INDICADORES DEL DESEMPEÑO EN RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTO

Aspecto: Salud y seguridad del cliente

PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación

La planificación, producción, transporte y distribución de electricidad y gas natural son actividades básicas para el desarrollo de la economía de un país y la mejora del bienestar de sus ciudadanos, existiendo un alto nivel de regulación y control por parte de las administraciones públicas para garantizar que estas actividades se lleven a cabo en condiciones adecuadas, teniendo en cuenta también sus consecuencias sobre la salud y seguridad de los ciudadanos.

En la etapa de planificación, la opinión pública participa, a través de sus representantes sociales y políticos, en amplios debates sobre el modelo energético a seguir en el país, teniendo en cuenta los aspectos económicos, ambientales, de salud y de seguridad y fiabilidad de suministro, generándose las políticas públicas que sirven de base para que las empresas del Grupo IBERDROLA adopten sus estrategias de inversión de forma acorde con las mismas.

Para la producción de energía eléctrica, los países en los que IBERDROLA opera disponen de una amplia regulación ambiental y laboral para garantizar que los riesgos existentes para la salud y seguridad de las personas se mantienen dentro de los límites regulados y las empresas facilitan la información necesaria para comprobar que en la construcción, operación y mantenimiento de las plantas de generación, se mantienen las condiciones de funcionamiento previstas en la regulación y en sus especificaciones técnicas.

De igual manera, en las fases de transporte y distribución de electricidad y gas existe una amplia normativa que regula la construcción, operación y mantenimiento de estas instalaciones de forma que las empresas despliegan los medios humanos, materiales y económicos necesarios para minimizar los riesgos eléctricos y los asociados con la manipulación del gas natural.

Como productos de características muy específicas, no les es aplicable la posibilidad de certificarse en los aspectos de salud y seguridad para sus clientes, al no existir este tipo de certificaciones en el mercado.

La influencia de los campos eléctricos y magnéticos sobre las personas es objeto de debate público. Hasta el momento, los estudios realizados al respecto muestran que, con las distancias de seguridad adoptadas actualmente para la construcción de estas instalaciones, no se identifican efectos perjudiciales para la salud de las personas. IBERDROLA aplica en este caso el principio de prudencia y se muestra dispuesta a colaborar con las autoridades públicas para adoptar las medidas preventivas o paliativas que se consideren convenientes para evitar riesgos o daños a la salud. Durante el ejercicio 2011, no se tiene conocimiento de denuncias relacionadas con los efectos de los campos electromagnéticos y, en España, se ha dictado una sentencia, favorable a IBERDROLA, relativa a una reclamación pendiente de años anteriores.

El conjunto de las instalaciones de las empresas que constituyen el perímetro de información cumplen, en líneas generales con los requisitos técnicos relativos a los campos eléctricos y magnéticos, habiéndose identificado, en el ejercicio 2011, tres disconformidades en Coelba (Brasil), que han sido remitidas a Aneel, para las que se está elaborando un plan de adecuación, y nueve más en Elektro, que están en vías de regularización.

En el uso de la electricidad y el gas natural, se considera que las medidas más eficaces para proteger la salud y seguridad públicas son las derivadas de la información y formación del consumidor. En este sentido, las empresas filiales y participadas de IBERDROLA disponen de mecanismos para informar y formar al público bien a través de la página web, mediante información en factura, o a través de campañas informativas o formativas dirigidas a diversos colectivos. Además se ofrece a los clientes productos y servicios que proporcionan una seguridad adicional en el hogar y en la empresa.

Como consecuencia, durante todas las fases del ciclo de vida de los productos que comercializa, IBERDROLA respeta la legislación vigente en lo relativo a los temas de salud y seguridad para sus clientes, adopta las medidas necesarias para ello y promueve una formación adecuada de sus clientes en la materia.

PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes

En el ejercicio 2011, en las empresas del Grupo IBERDROLA no se tiene constancia de este tipo de incumplimientos. En las empresas participadas en Brasil se ha identificado una incidencia, que ha dado lugar a una multa recogida en el indicador PR9.

EU25 Número de lesiones y fallecimientos entre la población en las que se han visto implicados activos de la empresa; incluidos procedimientos judiciales, arbitrajes, acuerdos extrajudiciales y causas judiciales pendientes relacionados con estas afecciones

Para facilitar el acceso de los ciudadanos a la electricidad es necesaria la construcción, operación y mantenimiento de una serie de infraestructuras, generadoras de determinados riesgos, que en ciertas ocasiones pueden dar lugar a incidentes en los que se ven afectados los ciudadanos, siendo los más habituales: vehículos que colisionan o entran en contacto indeseado con las líneas eléctricas o sus apoyos, intentos de intromisión en las instalaciones eléctricas, daños por contacto con los cables eléctricos, etc.

Durante el ejercicio 2011, se han registrado los siguientes accidentes: 6 en España, 7 en Reino Unido, 5 en Estados Unidos de América, 129 en Brasil y 14 en Bolivia, vinculados a las instalaciones de IBERDROLA. De ellos, 3 han resultado mortales en España, ninguno en Reino Unido, 3 en Estados Unidos de América, 66 en Brasil y 3 en Bolivia.

Como consecuencia de este tipo de incidentes o de otros de naturaleza similar en los que no se hayan producido lesiones, se han generado determinadas denuncias contra las empresas del Grupo que siguen los procedimientos legales de las jurisdicciones correspondientes. En España, al final del año 2011 permanecen abiertas y pendientes de resolución 32 demandas, de las que 5 corresponden al presente año. Durante el ejercicio se concluyeron 18 demandas. En Brasil, durante el 2011 estaban abiertos 212 procesos por estas causas, de los cuales 57 corresponden a los recibidos en dicho año; durante el ejercicio fueron cerrados 40, de los que 6 fueron favorables y 10 no favorables, 13 fueron cerrados con acuerdo y 11 fueron excluidos de juicio o archivados. En Estados Unidos de América permanecen abiertas 57 reclamaciones de esta naturaleza, de las que ninguna corresponde a accidentes acaecidos durante 2011. En Electropaz, actualmente no existen demandas abiertas o pendientes de resolución, y la única resolución judicial emitida en 2011 resultó favorable para la empresa.

Aspecto: Etiquetado de productos y servicios

PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y por la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos

Por su propia naturaleza y su forma de utilización, la información más relevante para el consumidor de electricidad y gas es la relativa a la seguridad de su utilización, que en IBERDROLA se aborda como se ha indicado anteriormente en este mismo capítulo. De forma particular, la información sobre las fuentes origen de la electricidad está regulada en España, Reino Unido y Estados Unidos de América y en algunos países en los que opera la Compañía dicha información está disponible a través de organismos oficiales. Para el resto de información al consumidor, el Grupo IBERDROLA cumple con la legislación vigente, facilitándose de forma complementaria, en cada país, la información adicional que se considera puede ayudar al consumidor para hacer un uso más racional, eficiente y seguro de estos productos. Esta información se hace a través de publicaciones en las diferentes páginas web de las que dispone el Grupo, información en las propias facturas, distribución de información en soporte CD o información que se distribuye al público en las oficinas, *call centers*, campañas publicitarias o educativas; también se participa en ferias y eventos y se llevan a cabo campañas de información y formación en escuelas, orientando a profesores y alumnos en un uso seguro y eficiente de la energía. La asociación empresarial Unesa, en España, dispone en su página web del sitio "Unesa divulgativo" con información básica sobre la energía eléctrica y la web de IBERDROLA, en el sitio *La web te ayuda a ahorrar cuidando del medio ambiente*, da pautas a los clientes relativas a seguridad e información útil sobre ahorro y medidas de eficiencia.

La factura es un medio importante para llegar al cliente final. En las diferentes empresas de IBERDROLA se utiliza este medio en función de las necesidades de sus propios mercados y así: se incluyen mensajes sobre el uso seguro de la electricidad, sobre el acceso a la tarifa social o como medio de recaudación de fondos para el programa *Campaña clarear* en Brasil; se presta el servicio *Ayúdanos a encontrar a sus familiares* en Electropaz (Bolivia); y, de forma general, se incluyen datos adicionales, relativos al consumo, de interés para el consumidor en los diferentes países en los que opera la Compañía.

PR4 Número total de incidentes por incumplimiento de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes

En el ejercicio 2011, en las empresas del Grupo IBERDROLA no se tiene constancia de este tipo de incumplimientos. En las empresas participadas en Brasil se han identificado nueve incidencias, de las cuales cinco han dado lugar a multas recogidas en el indicador PR9 y cuatro han dado lugar a advertencias.

PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es un objetivo básico de las empresas. Entender las necesidades y expectativas de este colectivo se convierte en un elemento esencial del que depende la reputación empresarial y, en consecuencia, la valoración de la marca

y la atracción del cliente hacia los productos de la Compañía. IBERDROLA dispone de mecanismos para medir el nivel de satisfacción y recoger las opiniones de los clientes, que se describen en el presente indicador.

Para mantener el contacto con sus clientes, informarles de los productos disponibles y sus características y atender sus consultas, quejas y reclamaciones, las empresas filiales y participadas del Grupo IBERDROLA han desarrollado canales de diverso tipo, como puntos presenciales de atención y venta, agentes comerciales, oficinas móviles, teléfonos específicos, páginas web, oficinas virtuales o correos electrónicos para facilitar el acceso a la información sobre los productos y servicios disponibles.

En los cinco países considerados en el presente capítulo, se realizan estudios de satisfacción para entender los aspectos más fuertes y más débiles del complejo proceso de comercialización de productos. Sin embargo, las metodologías y procedimientos aplicados en cada país son diferentes, por lo que la información que se recoge a continuación de cada una de las empresas no permite su comparabilidad.

En España, además del estudio de satisfacción general, "La Voz del Cliente", en el que IBERDROLA obtuvo una valoración de 7,0 sobre 10, en el 2011, se realizaron encuestas de satisfacción específicas para los canales de atención y venta y para los productos, por medio de terceros e internamente. Destacar este año la inclusión por primera vez de Portugal en el estudio "La Voz del Cliente", obteniendo una valoración de 7,3. Se ha obtenido también una mejora de un 5 % con respecto al año 2010 en la percepción que tienen los solicitantes de nuevos suministros a IBERDROLA Distribución, siendo de 3,92 sobre 5 en el caso de las comercializadoras y de un 3,8 sobre 5 en el caso de los clientes con peaje directo. En términos generales IBERDROLA considera que en este estudio se recoge una evolución satisfactoria de la valoración de los colectivos analizados con respecto al año 2010.

En Estados Unidos de América se realizan encuestas telefónicas y por correo para comparar el grado de satisfacción en las diferentes empresas de ámbito regional. Rochester Gas and Electric (RGE) alcanza un grado de satisfacción del cliente de 91,1 % y New York State Electric & Gas Corporation (NYSEG) del 90,5 %.

ScottishPower, en Escocia, realiza anualmente análisis mediante entrevistas telefónicas y encuestas en la red. De los 53 atributos del servicio medidos en 2011, 4 permanecieron estables, 27 bajaron y 22 mejoraron en su evaluación.

Las empresas participadas de Brasil realizan también diferentes encuestas anuales entre las que destacan la de la Asociación Brasileña de Distribución de Energía Eléctrica (Abradee) y la de la Agencia Nacional de la Energía Eléctrica (Aneel). Considerando los datos en la encuesta Abradee de 2011, Celpe obtiene una valoración de 71,7; Coelba de 75,5; Cosern obtiene 76 y Elektro 86,5. De la encuesta Aneel, los últimos datos divulgados corresponden al año 2010, en los que se obtuvieron los siguientes resultados; Celpe obtuvo un 63,4; Coelba un 58,1 y Cosern un 73,4.

En Bolivia se realizan encuestas cada dos años, estando disponibles los datos correspondientes al ejercicio 2010. En Electropaz se realiza la *Encuesta de Satisfacción del Cliente CIER*, en las que se obtuvieron resultados de 45 sobre 100 en calidad del servicio y 57 sobre 100 en calidad del suministro. En Elfeo se dispone de las encuestas "Bocier", que valora en 3,35 sobre 5 la satisfacción del cliente en dicha empresa.

Estas encuestas permiten identificar las valoraciones de los clientes en las distintas fases de los procesos de atención y gestión, lo que las convierte en instrumentos de mejora, para en su caso, corregir y difundir las mejores prácticas en toda la organización.

Así, se han desarrollado acciones como las encaminadas a agilizar la atención telefónica, se ha ampliado el número de puntos de atención, se han rediseñado facturas para hacerlas más sencillas y comprensibles y se ha promovido la utilización de los sitios de internet de la compañía para facilitar el acceso a la información.

Todas estas actuaciones, encaminadas a la mejora en el servicio y en la atención al cliente, se complementan con la existencia de sistemas para la atención de quejas y

“ EN LOS CINCO PAÍSES CONSIDERADOS EN EL PRESENTE CAPÍTULO SE REALIZAN ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN PARA ENTENDER LOS ASPECTOS MÁS FUERTES Y MÁS DÉBILES DEL PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS ”

reclamaciones, relacionadas normalmente con los procesos de contratación, facturación, cobro, calidad de suministro y sobre la propia atención recibida.

Las asociaciones de consumidores, por su cercanía al ciudadano y el amplio colectivo al que representan, son organizaciones adecuadas para canalizar las relaciones con los clientes en su más amplio sentido: información, identificación de expectativas o resolución de conflictos y el Grupo IBERDROLA mantiene una estrecha relación con numerosas asociaciones de consumidores que trabajan en sus áreas de actividad.

IBERDROLA mantiene acuerdos de colaboración con las principales asociaciones de consumidores españolas (Ceaccu, Facua, Unae, CECU, FUCI y UCE) y lleva a cabo reuniones periódicas no sólo con las asociaciones de ámbito nacional, sino también con las de tipo regional e incluso con muchas de ámbito provincial y local, lo que le permite satisfacer en mayor medida las necesidades de sus clientes y desarrollar acciones conjuntas de interés común. En este sentido, ha creado la figura del interlocutor único, para facilitar la gestión de las reclamaciones que los usuarios canalizan a través de las principales asociaciones de consumidores, OMIC y Organismos de Consumo y dispone de un buzón de correo para solucionar las dudas que puedan plantearse. Para facilitar el tratamiento de estas reclamaciones, IBERDROLA promueve la utilización del Sistema Arbitral de Consumo, como medio ágil, amistoso e imparcial de resolución de conflictos, extendido durante 2011 a once Comunidades Autónomas, con intención de extensión a todo el territorio del país. En este ejercicio 2011 se han registrado 105 solicitudes de arbitraje: 24 se han resuelto en el proceso de mediación, 47 están todavía en dicho proceso, 4 se han resuelto en el organismo arbitral y otras 4 están en proceso en este organismo; las 26 restantes no cumplen los requisitos para ser resueltas por este sistema.

Las empresas filiales y participadas brasileñas, participan en consejos de consumidores o mantienen vías de comunicación con asociaciones como Abradee (*Associação Brasileira das Distribuidoras de Energia Elétrica*) o Abrarec (*Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente*) para tratar diversos temas de interés como puedan ser las reclamaciones de los clientes o la creación del IAN (*Indicador Abrarec de Atendimento Nacional e Guia de Ouvidoria 2011*).

Aspecto: Comunicaciones de marketing

PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o de adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios

En sus comunicaciones de publicidad o de marketing, IBERDROLA respeta y cumple las leyes que regulan estas actividades. A continuación, se identifican las empresas del Grupo o participadas en las que se han adoptado mecanismos y códigos voluntarios que dan transparencia y veracidad a estas comunicaciones:

En España, IBERDROLA está adherida, como socio de pleno derecho, a la Asociación para la Autorregulación Comercial (Autocontrol), comprometiéndose a cumplir, en todas sus comunicaciones comerciales, el Código de conducta publicitaria de dicho organismo, basado en el Código internacional de prácticas publicitarias de la Cámara Internacional de Comercio.

Asimismo, IBERDROLA es socio de la Asociación Española de Comercio Electrónico y Marketing Relacional (Aecem), de la Asociación Española de Anunciantes (AEA) y de la Asociación de Marketing de España (MKT), con los que ha suscrito sus respectivos códigos éticos de conducta. Esto supone asumir el compromiso de ofrecer a la sociedad una publicidad responsable, que cumpla con los códigos de conducta y acepte las resoluciones del Jurado de la Publicidad sobre las reclamaciones que puedan presentar consumidores o competidores ante este organismo.

“ EN SUS COMUNICACIONES DE PUBLICIDAD O DE MARKETING, IBERDROLA RESPETA Y CUMPLE LAS LEYES QUE REGULAN ESTAS ACTIVIDADES ”

También ha suscrito el Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad en Internet, que ha dado a conocer mediante la inserción en su página web del Sello de Confianza On Line y, finalmente, se ha firmado con el Ministerio de Medio Ambiente, Medio Rural y Marino, un código de Autorregulación sobre Argumentos Ambientales en Comunicaciones Comerciales.

IBERDROLA revisa anualmente estos códigos y acuerdos.

En Brasil, el Grupo Neoenergia, junto a las agencias de publicidad que realizan sus campañas publicitarias, sigue las normas básicas que definen la ética publicitaria, de acuerdo con el Estatuto de Conar (*Conselho Nacional de Auto-regulamentação publicitária*), para no ofrecer publicidad engañosa o abusiva, o que cause daños al consumidor o a empresas, o anuncios que acentúen diferencias sociales o raciales. Las empresas del Grupo no participan en la revisión del citado consejo, según se prevé en los Estatutos del mismo.

En Reino Unido, ScottishPower ha suscrito voluntariamente las *Green supply guidelines* que ofrecen transparencia y exactitud en la promoción de productos respetuosos con el medio ambiente y cuya adhesión se revisa anualmente, además cada anuncio que se produce es revisado por el equipo jurídico que verifica que sea conforme a lo que establece la *Advertising Standards Association*.

Los productos y servicios que IBERDROLA comercializa no están prohibidos en ninguno de los mercados en los que opera. En relación con el suministro de energía eléctrica, pueden identificarse dos aspectos que generan un cierto debate social: los efectos de los campos electromagnéticos y la generación de energía nuclear. IBERDROLA informa sobre el primero de ellos en el indicador PR1 del presente informe y sobre el segundo en la web www.iberdrola.com, en la sección de "Medio Ambiente".



PR7 Número total de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes

En el ejercicio 2011, el *Office of the Gas and Electricity Markets (Ofgem)*, de Reino Unido, ha abierto una investigación a ScottishPower, empresa filial del Grupo, para determinar si se ha incumplido con la normativa de protección a los consumidores en el caso del lanzamiento del producto *SP Direct*, investigación que todavía no ha concluido.

En esta misma empresa se están investigando 18 incidentes relativos al proceso de venta directa, por posible conducta indebida de algunos agentes comerciales que, caso de haberse producido, supondría el despido de los agentes involucrados y una compensación de 299 euros a cada uno de los clientes afectados.

No se tiene constancia de otros incidentes sobre esta materia que se hayan producido en otros países en los que el Grupo opera.

Aspecto: Privacidad del cliente

PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes

En los cinco países relevantes identificados anteriormente se han recibido un total de 4.312 quejas procedentes de organismos oficiales: 9 en España, 156 en Reino Unido (de las cuales 133 se han considerado injustificadas) y 4.147 en Brasil. Además, se han recibido quejas de otro origen, validadas por la empresa, 1 en España y 40 en Reino Unido, de las que 35 se han considerado justificadas.

Se ha producido también en España un caso menor relacionado con fuga, robo o pérdida de datos relativos a clientes, al haber sido sustraída una carpeta a un técnico comercial con datos de tan sólo cinco clientes.

Aspecto: Cumplimiento normativo

PR9 Coste de las multas significativas por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización

Los incidentes relacionados en los indicadores PR2, PR4 y PR7 han supuesto para el Grupo IBERDROLA multas por un importe consolidado de 4.445.422 € durante el ejercicio 2011. De este importe total corresponden a España 1.261.012 €, a Estados Unidos de América 60.346 €, a Brasil 2.651.659 €, y a Reino Unido 472.405 €.

Las sanciones más significativas son: en España una sanción de 601.012 € por facturar a los usuarios por estimación del consumo de energía y sendas sanciones de 300.000 € por proporcionar información que supuestamente puede inducir a error a los consumidores en las facturas del suministro de último recurso y por cláusulas supuestamente abusivas en las condiciones generales de contratación, todas ellas impuestas por la Comunidad de Madrid. En Brasil pago a clientes por un importe de 2.226.354 € en virtud de trasgresiones del indicador DMIC (duración máxima de interrupción continua del suministro).

En el mismo ejercicio, se han reducido multas de ejercicios anteriores por un importe consolidado de 1.686.999 €, casi íntegramente en Brasil.

Aspecto: Acceso**EU26 Porcentaje de la población sin acceso a la electricidad en las zonas de distribución.**

En la zona de distribución de las empresas del Grupo IBERDROLA en España, Reino Unido y Estados Unidos de América, el nivel de electrificación alcanza a la práctica totalidad de la población.

En Brasil, para un área de distribución algo superior a los 839.000 km², la población residente es ligeramente superior a 31 millones de personas, de las que algo más de 450.000 no disponen de energía eléctrica, lo que supone aproximadamente el 1,45 % de la población.

En Bolivia no se dispone de datos oficiales que permitan presentar esta información de forma fiable. Elfeo estima que en su área de influencia, de 335 km², viven aproximadamente 350.000 habitantes, de los que un 10 % no disponen de red eléctrica y Electropaz estima que su nivel de cobertura es de casi un 95 % de la población.

EU27 Número de cortes por impago en el sector residencial, desglosados por duración del corte y régimen regulatorio.

La información relativa a cortes por impago disponible en este momento de acuerdo con la estructura fijada por GRI es la siguiente:

CORTES DE ELECTRICIDAD RESIDENCIALES POR FALTA DE PAGO

	2011	2010
Con pago antes de 48 h después del corte	1.158.534	847.511
Pago entre 48 h y una semana después del corte	257.500	173.074
Pago entre una semana y un mes después del corte	258.512	180.143
Pago entre un mes y un año	248.058	126.491
Pago posterior a un año	22.191	1.027
Pendientes y sin clasificar	292.883	130.576
TOTAL	2.237.678	1.458.822

RECONEXIONES RESIDENCIALES TRAS EL PAGO DE FACTURAS PENDIENTES

	2011	2010
Antes de 24 h después del pago	1.433.713	830.967
Entre 24 h y una semana después del pago	158.645	319.637
Después de una semana después del pago	86.065	49.383
No clasificadas	188.768	132.789
TOTAL	1.867.191	1.332.776

EU28 Frecuencia de los cortes de suministro eléctrico

En los distintos países en los que IBERDROLA suministra electricidad se hace un seguimiento de la calidad del servicio prestado. Sin embargo, las medidas en cada país se realizan según normas diferentes, siguiendo una costumbre histórica o un requisito legal. Actualmente, IBERDROLA no dispone de una medida homogénea de la calidad de servicio en los diferentes países en los que opera. La información disponible sobre este indicador se resume a continuación:

- En España se utiliza el NIEPI (Número de interrupciones equivalentes de la potencia instalada).
- En Reino Unido se utiliza el CI (*Customer interruptions per 100 connected customers*).
- En Estados Unidos de América se utiliza el SAIFI (*System average interruptions frequency index*).
- En Brasil se utiliza el FEC (*Frecuencia equivalente de interrupção por unidade consumidora*).
- En Bolivia se utiliza el Fs (Frecuencia media de interrupción).

Los valores alcanzados son los siguientes:

AÑO	ESPAÑA	REINO UNIDO	ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA	BRASIL	BOLIVIA
	NIEPI	CI	SAIFI	FEC	Fs
2011	1,33	45,9	1,75	7,94	7,91
2010	1,75	38,9	1,62	8,56	7,98
2009	1,90	61,4	1,30	6,60	7,90

EU29 Duración media de los cortes de suministro eléctrico

De forma similar al indicador EU 28, se recoge la información disponible en cada país.

- En España se utiliza el TIEPI (Tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada).
- En Reino Unido se utiliza el CML (*Customer minutes lost per connected customers*).
- En Estados Unidos de América se utiliza el CAIDI (*Customer average interruption duration index*).
- En Brasil se utiliza el DEC (*Duração equivalente de interrupção por unidade consumidora*).
- En Bolivia se utiliza el Ts (Tiempo total de interrupción).

Los valores alcanzados son los siguientes:

AÑO	ESPAÑA	REINO UNIDO	ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA	BRASIL	BOLIVIA
	TIEPI	CML	CAIDI	DEC	Ts
2011	0,97 h	48,6 m	1,83 h	17,50 h	4,95 h
2010	1,40 h	44,4 m	1,89 h	20,46 h	5,12 h
2009	1,46 h ⁵⁹	59,3 m	1,92 h	14,67 h	4,46 h

⁵⁹ El valor de TIEPI correspondiente al año 2009 ha sido revisado a un valor de 1,46 horas, de acuerdo a la resolución del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, de fecha 15 de julio de 2010, que autoriza y delimita el cómputo de eventos excepcionales de dicho año en los indicadores de calidad de servicio.

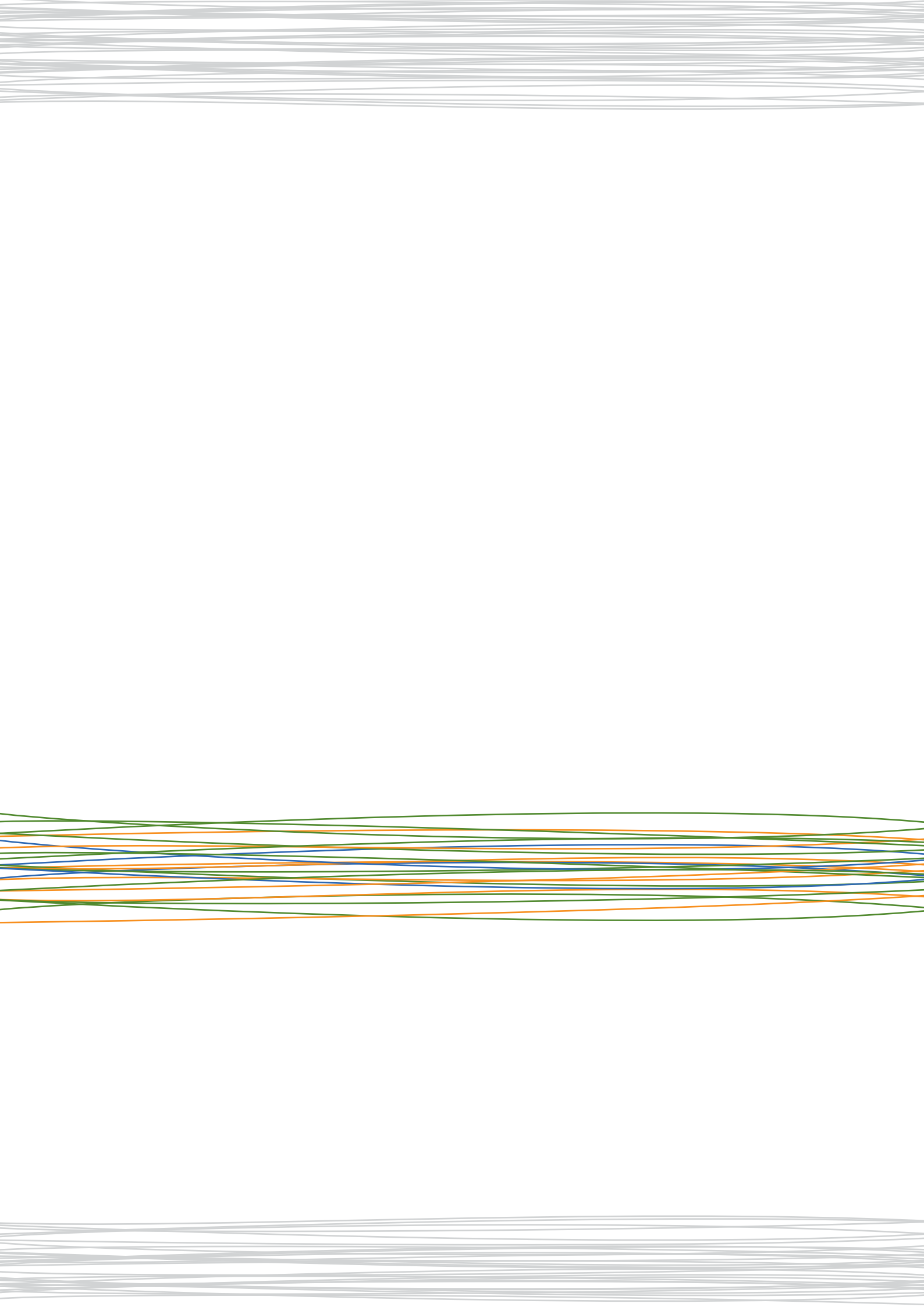
EU30 Factor de disponibilidad media de las centrales por fuente de energía y régimen regulatorio

El cuadro siguiente recoge la disponibilidad media de las diferentes tecnologías de producción de la Compañía. En el ejercicio 2011 la disponibilidad en el Grupo se ha reducido ligeramente, debido principalmente a las paradas técnicas programadas para recarga de combustible y otras operaciones en centrales nucleares.

FACTOR DE DISPONIBILIDAD MEDIA

	2011	2010	2010
Ciclos combinados	90,66	90,18	90,73
Térmicas convencionales	91,55	90,64	87,05
Cogeneración	90,35	89,83	85,61
Nuclear	87,34	93,35	82,39
Hidráulica	82,53	83,71	82,13
Eólica	97,00	97,10	96,90
Biomasa	94,00	75,00	N/A
Grupo y participadas	90,30	90,88	88,76

La información de los factores de disponibilidad en los diferentes países está detallada en la *Información complementaria del informe de sostenibilidad 2011*, disponible en www.iberdrola.com.





05

ANEXOS



ANEXO 1

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

INDICADOR	PÁG.	INDICADOR	PÁG.
A) PERFIL		4.4.	65
1.- Estrategia y análisis		4.5.	67
1.1.	16	4.6.	67
1.2.	17	4.7.	68
2.- Perfil de la organización		4.8.	71
2.1.	21	4.9.	72
2.2.	21	4.10.	72
2.3.	22	4.11.	73
2.4.	24	4.12.	74
2.5.	25	4.13.	75
2.6.	25	4.14.	77
2.7.	25	4.15.	78
2.8.	25	4.16.	78
2.9.	41	4.17.	80
2.10.	42	B) DIMENSIÓN ECONÓMICA	
3.- Parámetros del Informe		Enfoque de gestión	86
3.1.	50	Indicadores de desempeño	
3.2.	50	EC1	94
3.3.	50	EC2	94
3.4.	51	EC3	95
3.5.	51	EC4	97
3.6.	52	EC5	97
3.7.	56	EC6	98
3.8.	56	EC7	98
3.9.	57	EC8	99
3.10.	59	EC9	100
3.11.	59	C) DIMENSIÓN AMBIENTAL	
3.12.	59	Enfoque de gestión	108
3.13.	59	Indicadores de desempeño	
4.- Gobierno, compromisos y participación de los Grupos de Interés		EN1	115
4.1.	60	EN2	116
4.2.	63	EN3	117
4.3.	64	EN4	119
		EN5	121

INDICADOR	PÁG.	INDICADOR	PÁG.	INDICADOR	PÁG.
EN6	123	LA9	183	PR5	240
EN7	124	LA10	186	PR6	242
EN8	125	LA11	186	PR7	244
EN9	127	LA12	189	PR8	244
EN10	128	LA13	189	PR9	244
EN11	128	LA14	190	SUPLEMENTO SECTORIAL DEL SECTOR ELÉCTRICO	
EN12	131	LA15	178	Indicadores de desempeño	
EN13	131	E) DERECHOS HUMANOS		EU1	46
EN14	134	Enfoque de gestión	192	EU2	47
EN15	138	Indicadores de desempeño		EU3	48
EN16	139	HR1	200	EU4	48
EN17	142	HR2	200	EU5	49
EN18	144	HR3	200	EU6	87
EN19	145	HR4	201	EU7	89
EN20	145	HR5	201	EU8	90
EN21	148	HR6	201	EU9	93
EN22	149	HR7	201	EU10	102
EN23	151	HR8	202	EU11	103
EN24	152	HR9	203	EU12	104
EN25	152	F) SOCIEDAD		EU13	133
EN26	153	Enfoque de gestión	206	EU14	172
EN27	153	Indicadores de desempeño		EU15	174
EN28	153	SO1	214	EU16	126
EN29	154	SO2	225	EU17	178
EN30	154	SO3	225	EU18	178
DIMENSIÓN SOCIAL		SO4	225	EU19	209
D) PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO		SO5	225	EU20	211
Enfoque de gestión	158	SO6	226	EU21	211
Indicadores de desempeño		SO7	227	EU22	224
LA1	176	SO8	230	EU23	233
LA2	177	G) RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		EU24	235
LA3	178	Enfoque de gestión	232	EU25	239
LA4	179	Indicadores de desempeño		EU26	245
LA5	180	PR1	238	EU27	245
LA6	180	PR2	239	EU28	246
LA7	181	PR3	240	EU29	246
LA8	182	PR4	240	EU30	247

Nota: en www.iberdrola.com está disponible el índice detallado "GRI-G3 Content Index".

ANEXO 2

INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA INDEPENDIENTE



KPMG Asesores S.L.
Edificio Torre Europa
Paseo de la Castellana, 95
28046 Madrid.

Informe de Revisión Independiente para la Dirección de IBERDROLA S.A.

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el Informe de Sostenibilidad de IBERDROLA, S.A. (en adelante IBERDROLA) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2011 (en adelante, "el Informe").

La Dirección de IBERDROLA es responsable de la preparación y presentación del Informe de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3) según lo detallado en la "Presentación" del Informe. En dicho apartado se detalla el nivel de aplicación autodeclarado, el cual ha recibido la confirmación de Global Reporting Initiative. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la implantación de procesos y procedimientos que cumplan los principios establecidos en la Norma de Principios de AccountAbility AA1000 2008 (AA1000APS); de la determinación de los objetivos de IBERDROLA en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y emitir, basado en el trabajo realizado, un informe independiente. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) y también de acuerdo con las directrices establecidas por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias en materia de independencia incluidas en el Código Ético de la *International Ethics Standards Board of Accountants* que establece requerimientos detallados en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales. Este informe no debe considerarse un informe de auditoría. Además, hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo a la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS 2008 de AccountAbility (Tipo 2) que abarca no sólo la naturaleza y el alcance del cumplimiento, por parte de la organización, de la norma AA1000APS, sino que además evalúa la fiabilidad de la información referente al desempeño tal y como se indica en el alcance.

El alcance de una revisión limitada de un informe de sostenibilidad consiste en la formulación de preguntas a la Dirección, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y en aplicar procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias según proceda que, en este caso, son menores que en un trabajo de seguridad razonable y en consecuencia lo es el nivel de seguridad proporcionado. En nuestro trabajo hemos realizado los siguientes procedimientos:

- Entrevistas con la Dirección para entender los procesos de los que dispone IBERDROLA para determinar cuáles son los asuntos principales de sus principales grupos de interés.
- Entrevistas con el personal pertinente del Grupo, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad de IBERDROLA.
- Entrevistas con el personal pertinente de IBERDROLA responsable de proporcionar la información contenida en el Informe.
- Visita a la Central de Ciclo Combinado de Castellón, seleccionada según un análisis del riesgo, teniendo en cuenta criterios cuantitativos y cualitativos.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe y verificación de la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- Lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de IBERDROLA.
- Verificación de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido extraída de las cuentas anuales de IBERDROLA, auditadas por terceros independientes.

KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada, es una filial de KPMG Europe LLP y forma parte de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza.

Reg. Merc. Madrid, T. 14 072, F. 03.
Ins. R. N. 11 242 456, "merc. 1"
CIF: B-02490200

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en AA1000APS, en diálogo con grupos de interés y en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en el Informe de Sostenibilidad de IBERDROLA, S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2011 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas, ni que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 según lo detallado en la "Presentación" del Informe. Adicionalmente, y también basándonos en los procedimientos realizados, anteriormente descritos, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que IBERDROLA, S.A. no ha aplicado los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma de Principios de AccountAbility AA1000APS 2008 según lo detallado en los puntos 4.16 y 4.17 de su Informe.

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de IBERDROLA un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora. Sin perjuicio de las conclusiones presentadas anteriormente, detallamos a continuación las observaciones principales:

Durante el ejercicio 2011, de conformidad con la nueva organización de IBERDROLA como compañía con un esquema de Negocios Globales que incluyen los diferentes países y una Corporación única para todo el Grupo, la Compañía ha reorientado su anterior esquema de implantación de los principios de AA1000 basado en un calendario geográfico, hacia un nuevo plan basado en la implantación por Negocios Globales. Teniendo en cuenta estas consideraciones:

En cuanto al principio de INCLUSIVIDAD

Durante 2011 IBERDROLA, de acuerdo a la nueva organización y al calendario de su programa AA1000, ha identificado a sus grupos de interés relevantes tanto a nivel de Corporación como a nivel de Negocios Globales, adaptando diferentes procedimientos internos de la organización con la finalidad de incluir en los mismos los procesos de identificación y participación de sus grupos de interés relevantes desde el nivel local. En este punto, se recomienda a IBERDROLA seguir avanzando en esta línea, de acuerdo al Programa AA1000 establecido.

En cuanto al principio de RELEVANCIA

En 2011 IBERDROLA también ha sistematizado el proceso de determinación de asuntos relevantes de acuerdo a su nuevo esquema de Negocios Globales, contemplándose en dicho proceso, tanto fuentes de información internas, como externas. En este punto, recomendar a IBERDROLA que siga trabajando en la sistematización de los procesos para la identificación y priorización de los asuntos relevantes y que haga seguimiento del nuevo calendario de implantación, con la finalidad de asegurar la efectiva identificación y priorización de los asuntos relevantes a nivel corporativo y a nivel de Negocios Globales.

En cuanto al principio de RESPUESTA

Los sucesivos Planes de Responsabilidad Social y Reputación (actualmente 2010-2012) establecen los principales Programas y Proyectos a desarrollar como respuesta a los asuntos relevantes planteados por parte de los grupos de interés. Asimismo, la Dirección de Innovación, Calidad y Medio Ambiente planifica sus operaciones siguiendo diferentes Programas específicos ambientales. En este punto se recomienda a IBERDROLA seguir trabajando en esta línea, revisando la efectividad de sus procesos de respuesta, y asegurando la efectiva inclusión de los Negocios Globales de conformidad con el calendario establecido.

KPMG Asesores, S.L.



José Luis Blasco Vázquez

16 de abril de 2012



RESERVA

El presente documento proporciona una visión global de las principales actividades realizadas por el Grupo IBERDROLA durante 2011 en las dimensiones económica, ambiental, social y de gobierno corporativo.

Dada la dispersión geográfica en la que se desarrollan estas actividades y la diversidad de las mismas, pudieran haberse producido en este informe errores u omisiones de carácter totalmente involuntario, que quedarán corregidos en futuros informes.



Edición: IBERDROLA

Diseño y maquetación: MRM WORLDWIDE S.A.

Fotografía: IBERDROLA



IBERDROLA