



Informe de Progreso  
Pacto Mundial 2009

WE SUPPORT

Iberdrola, S.A.



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

### Datos de la entidad: Iberdrola, S.A.

- *Dirección web:* [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com)
- *Alto cargo:* Ignacio S. Galán, Presidente
- *Fecha de adhesión:* 24/06/2002
- *Sector:* Utilidades (agua, gas y electricidad)
- *Actividad:* Producción, distribución y comercialización de energía y otras actividades complementarias
- *Desglose de grupos de interés:* Clientes, Empleados, Accionistas, Inversores, Proveedores, ONG y Comunidad RSC, Comunidades locales, Sociedad, Gobiernos y Administraciones públicas, Medio ambiente, Medios de comunicación, Organizaciones de consumidores, Sindicatos
- *Países en los que está presente:* Cerca de 40 países. Con mayor importancia en: España, México, Brasil, Guatemala, Bolivia, Reino Unido y Estados Unidos.
- *Alcance del Informe de Progreso:* Todo el grupo
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Remitiendo a los lectores a la Web de ASEPAM.
- *Día de publicación del Informe:* martes, 02 de noviembre de 2010
- *Responsable:* Juan Felipe Puerta/ José Felix González
- *Tipo de informe:* A+B+C+D

" La entidad tiene **proveedores** en países en vías de desarrollo. "

" La entidad tiene **actividades** en países en vías de desarrollo. "

" La entidad tiene un **alto impacto ambiental**. "



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

### • Carta de Renovación del Compromiso



*Ignacio S. Galán*  
Presidente

Red Española  
del Pacto Mundial  
de Naciones Unidas

Un año más, constituye para mí una satisfacción presentar este Informe de Progreso, en el que se hace un repaso a las acciones realizadas por nuestra Compañía en 2009, en relación a los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Iberdrola, una empresa con 33.000 trabajadores repartidos por 40 países de todo el mundo y con cerca de 30 millones de clientes, tiene, entre sus objetivos, la difusión y el cumplimiento de estos principios fundamentales en todas y cada una de las áreas y regiones en las que desarrolla su actividad.

Para nuestra Compañía, adherida al Pacto Mundial desde el año 2002, valores tales como el respeto a los derechos humanos, la igualdad de oportunidades, el cuidado del medio ambiente y la innovación representan aspectos claves dentro de una estrategia que persigue un crecimiento sostenido y sostenible, acompañada de un compromiso permanente con nuestros accionistas, clientes, empleados, proveedores y sociedades en las que operamos.

Iberdrola es una empresa tractora de actividad económica y una Compañía de referencia para todos sus grupos de interés, entre los que difunde los principios del Pacto Mundial y extiende su forma de entender la actividad empresarial basada en la transparencia, el respeto y la responsabilidad. Para ello, contamos con herramientas de comunicación importantes que complementan nuestra relación directa y diaria con todos ellos, como son la web corporativa y el Informe de Sostenibilidad que la Compañía presenta anualmente.

Iberdrola, miembro del Comité Ejecutivo de la Red Española del Pacto Mundial, va a continuar profundizando en el desarrollo y la difusión de prácticas conformes con los diez principios. Por ello, reiteramos, un año más nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que constituye la mejor guía de comportamiento para cualquier empresa.

## • Metodología



### DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



### POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



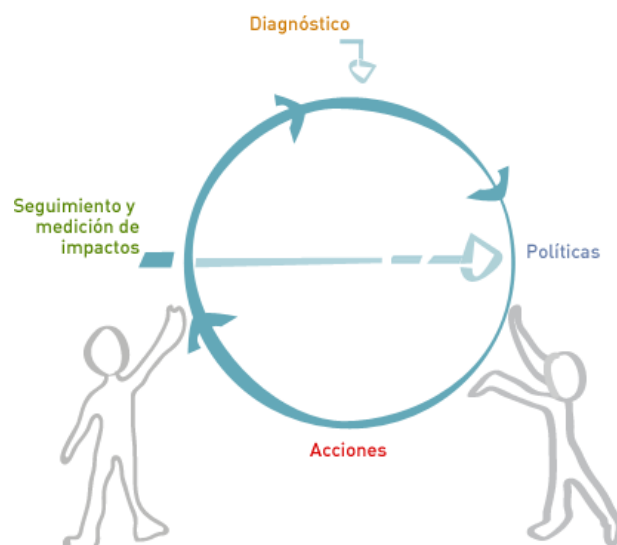
### ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





## • Principio 1

*Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad (P1C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Están establecidos sistemas de seguimiento para el cumplimiento de objetivos en este ámbito.

*Objetivos:* IGUALDAD – Implantar, desarrollar y extender el Plan de Igualdad.

SALUD LABORAL- Cuidar de la salud de los trabajadores.

PREVENCION DE RIESGOS- Cumplir el Plan de prevención de Riesgos.

MANO DE OBRA FORZOSA O INFANTIL- Garantizar el cumplimiento de las Condiciones Generales de Contratación.

EDUCACION Y FORMACION - Mejorar la capacitación de las personas.

APOYO A DESFAVORECIDOS - Mejorar las condiciones de vida de desfavorecidos.

MEDIOAMBIENTE - Fomentar los patrocinios medioambientales para difundir prácticas de sostenibilidad.

LIBERTAD DE ASOCIACION y PAZ SOCIAL - Aplicación de Convenios Colectivos y ausencia de conflictos laborales.



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Mediante la aplicación de la Política de Contratación y Relación con Proveedores (puede consultarse en la página web corporativa), Iberdrola adquiere el compromiso de impulsar el cumplimiento riguroso por parte de los suministradores de las condiciones contractuales y la normativa vigente, poniendo especial atención en el respeto a los principios establecidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Además, todas las licitaciones realizadas por IBERDROLA contienen cláusulas contractuales que obligan a las partes a actuar dentro de los más exigentes niveles de seguridad, prevención de riesgos laborales y respeto medioambiental. Como muestra de desempeño en esta área, desde el año 2008 se han incorporado a las condiciones de contratación del



*Grupo, cláusulas específicas de responsabilidad social corporativa exigibles al proveedor (respeto y protección de los derechos humanos, eliminar toda forma de trabajo forzoso y obligatorio, evitar cualquier forma de trabajo infantil, eliminar toda práctica de discriminación, trabajar contra la corrupción, etc...).*

*Nuestro compromiso con el respeto y promoción de los derechos humanos se hace de este modo extensible en la gestión y relación con los suministradores.*

**Objetivos:** Implantar las políticas de igualdad en el ámbito de Iberdrola Grupo

---

Indique si la entidad cuenta con una política de atención al cliente o con un sistema de atención al cliente (para sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.) (P1C4I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** La política que IBERDROLA aplica en la relación con sus clientes emana de la Visión: "Queremos ser la Compañía preferida por nuestro compromiso con la creación de valor, la calidad de vida de las personas y el cuidado del medio ambiente" y está basada en la fidelización de los clientes a través de un servicio excelente y el desarrollo de productos que mejoren su calidad de vida y promuevan el cuidado del medio ambiente.

*Como muestra de su apuesta por la calidad Iberdrola ha culminado con éxito la obtención del Certificado ISO 9001 de Calidad de todos los procesos operativos de la actividad comercial a mercado en España, dentro de los cuales se encuentran la Atención a Clientes y Ventas.*

---



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P1C1I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Se han impartido los siguientes cursos:

POLITICAS FAMILIARMENTE RESPONSABLES – 1637 asistentes

CONCILIACION DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR EN IB INGENIERIA Y CONSTRUCCION – 448 asistentes

*En ScottishPower, el personal subcontratado recibe formación en derechos humanos dos días cada año, por parte de su propia empresa.*

*En Iberdrola USA, tres personas de las seis que componen el equipo de seguridad han recibido formación en derechos humanos.*

*En Latinoamérica, se ha dado este tipo de formación tanto en México, donde el personal subcontratado recibe capacitación en derechos humanos durante su periodo de formación, de manera especial en lo relativo al uso del equipo policíaco, como en CELPE donde se incorpora la formación en derechos humanos dentro del curso de formación del personal subcontratado.*



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

La Compañía participa en grupos externos de expertos que trabajan para avanzar en la gestión responsable de las Compras, compartiendo con el sector las mejores prácticas en esta materia.

En este aspecto cabe destacar dos actuaciones realizadas en 2009:

- Dentro del sistema de registro y clasificación de proveedores Repro en el que participa Iberdrola, se ha colaborado en la definición y contraste de un modelo de valoración de Responsabilidad Social Corporativa para evaluar el desempeño de los proveedores en estos aspectos.
- Iberdrola ha participado en la Mesa Redonda sobre "Responsabilidad Social en la Cadena de Suministro" en el marco de la Jornada de proveedores y compradores organizada por la entidad Achilles España.

**Objetivos:** IGUALDAD – Implantar y desarrollar el Plan de Igualdad y ampliar el conjunto de empleados y empresas cubiertos por planes de igualdad.

FORMACION EN IGUALDAD - Formar y concienciar a la plantilla en estas materias. A lo largo del año se continuará con el programa de formación a la plantilla en los contenidos del Plan de Igualdad. Esta formación se realizará mediante cursos presenciales y on-line

Realizar verificaciones "in situ" del cumplimiento de estándares, entre ellos los relativos a la protección de los derechos humanos, por parte de proveedores con adjudicaciones importantes en países considerados de riesgo.

Continuar las acciones de Tracción de proveedores, difundiendo las políticas de Iberdrola, y promoviendo la certificación de proveedores en Normas Internacionales (SA 8000) o equivalentes, y su adhesión al Pacto Mundial.

Dentro del sistema de registro y clasificación de proveedores Repro en el que participa Iberdrola, se va a extender el modelo de valoración de Responsabilidad Social Corporativa para fomentar la sostenibilidad dentro de nuestro modelo de negocio y poder posicionar a los proveedores en términos de Responsabilidad Social Corporativa.

---

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (P1C2I5)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Los resultados se han utilizado para definir:

- Política de Responsabilidad social Corporativa
- Política de Contratación y Relación con Proveedores
- Política de Reclutamiento y Selección de Iberdrola Grupo.

---

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C4I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Con el objetivo de proporcionar la mayor seguridad para los clientes, IBERDROLA promueve en toda la organización el cumplimiento de la normativa relativa al desarrollo y comercialización de los productos y servicios que presta. Junto a ello, adopta una serie de medidas que mejoran los aspectos relativos a la seguridad del producto para el cliente final:



*Información a clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios:*

- Información en factura de consejos de uso y seguridad.
- Información en la web sobre seguridad en el hogar y utilización adecuada de las instalaciones eléctricas y de gas.
- Acciones informativas sobre la legislación relativa a las medidas para la eliminación y gestión de PCBs (sustancias consideradas residuos peligrosos que pueden encontrarse en equipos como transformadores o baterías de condensadores), ofreciendo a los clientes asistencia y asesoramiento en la identificación y eliminación de dichas sustancias, así como la adaptación de sus equipos e instalaciones de la manera más segura y eficiente. Se han realizado varios mailings informativos para clientes. Además hay disponible en la web un apartado informativo sobre el tema: <https://www.iberdrola.es/webibd/corporativa/iberdrola?IDPAG=ESWEBCLIEMPEMAEQPCB>

*Comercialización de productos y servicios que mejoran la seguridad:*

- Comercialización del Servicio de Mantenimiento de Gas que ofrece a los clientes residenciales de gas natural una seguridad adicional en sus instalaciones, ya que con carácter anual se realiza una revisión de la instalación interna de gas y el funcionamiento de los aparatos consumidores, en lugar de efectuarse cada 4/5 años de acuerdo a la normativa nacional y/o autonómica. Además, se atiende la resolución de incidencias y averías.
- Comercialización del Servicio Asistencia Pymes que permite el acceso a una red de profesionales que proporcionan los servicios de urgencias, reparaciones y reformas, orientación jurídica y asistencia informática.
- Comercialización del Servicio de Urgencias Eléctricas para clientes residenciales que ofrece una seguridad adicional en la instalación eléctrica del hogar del cliente.
- Comercialización de servicios de Asistencia Técnica para empresas, para continuidad del suministro eléctrico y mejora de la seguridad de las instalaciones.
- Servicio Asistencia Hogar 24 horas gratuito para clientes residenciales que permite el acceso a una red de profesionales que proporcionan servicios de urgencias, reparaciones y reformas y orientación jurídica.

*Prácticas para facilitar la atención al cliente y la utilización segura de la electricidad mediante la eliminación de barreras en el lenguaje o de discapacidad:*

- Para reducir las barreras de comunicación de las personas con discapacidad auditivas Iberdrola está abordando la implantación del servicio TELESOR. Este servicio, desarrollado por la Fundación ICH y las Universidades Politécnica de Madrid y de Alcalá, permitirá prestar a este colectivo los mismos servicios que ofrece Iberdrola a todos sus clientes telefónicamente, pero a través de sus teléfonos móviles, PDA's y dispositivos de telefonía mediante texto en tiempo real.
- La página Web de Iberdrola ha obtenido el certificado Doble A+ Euracert de Accesibilidad otorgado por la empresa Technosite, perteneciente a Fundación ONCE. La obtención de esta acreditación ha colocado a nuestra Compañía en las posiciones más altas en los rankings de accesibilidad. Según el Observatorio de Infoaccesibilidad, promovido por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) y desarrollado por Technosite, la página Web de Iberdrola posee el nivel más alto de accesibilidad, con 94%, frente al 45% del sector de las utilities.

*Otras acciones realizadas:*

- Exigencia a los proveedores y suministradores del cumplimiento de la normativa vigente en cuanto a salud y seguridad durante todo el proceso de fabricación y comercialización: en los contratos firmados con todos los proveedores se incluye una cláusula según la cual el contratista se compromete a ejecutar los servicios tomando las más estrictas medidas para garantizar la seguridad de los clientes y de terceras personas, así como de sus bienes, siempre de acuerdo con la legislación y normativa existente en materia de seguridad e higiene.
- Charlas, conferencias, seminarios, exposiciones y jornadas sobre seguridad en el hogar, así como de consejos de uso general, para Asociaciones de Consumidores y colectivos especiales.





### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas (P1C2I3)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* De acuerdo con el IV Convenio Colectivo, para regular los aspectos laborales, difundirlos entre los empleados y velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, existen las comisiones de seguimiento de Formación, Promoción, Valoración de Ocupaciones, Asuntos Sociales, Paritaria de Convenio y de Seguridad y Salud Laboral, y están formadas por igual número de representantes de la empresa y de los trabajadores.

• En ScottishPower, The Company Consultative and Negotiating Machinery Constitution especifica el papel del Consejo y la Subcomisión de desarrollo de políticas fija las bases para el desarrollo, implantación y seguimiento de las políticas de la empresa. Existen comisiones para:

-Asegurar el mejor funcionamiento posible entre la empresa, los sindicatos y los empleados.

-Facilitar la discusión y consulta sobre asuntos de salud, seguridad, prestaciones sociales, formación y desarrollo de empleados.

-Investigar posibles diferencias de entendimiento entre el Negocio y los sindicatos en los términos y condiciones de los empleados cubiertos por el convenio y solucionarlas.

• En las empresas de Iberdrola USA hay comisiones mixtas para tratar temas de interés mutuo y velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Los principales comités son: Open Items Meeting, comité regional de negocio, de seguridad y salud, de promoción, de beneficios, de negociación, de pensiones y de ropa de trabajo.

Entre los objetivos del equipo de Compras evaluados periódicamente está mejorar la gestión responsable de la cadena de suministro, incluyendo el respeto de los derechos humanos por los proveedores.

Entrega del Premio al suministrador del año en la categoría Responsabilidad social al proveedor del grupo más destacado en dicho campo.

Iberdrola considera el nivel de satisfacción de los clientes fundamental para su gestión y dispone de mecanismos para medirlo y recoger sus opiniones:

#### a) Encuestas de satisfacción de clientes

El estudio anual "La voz del Cliente" mide la satisfacción del cliente y la importancia que concede a diferentes aspectos del servicio, para identificar áreas de mejora y priorizar las de mayor impacto en su satisfacción. El Índice de Satisfacción Global en 2009 ha sido de 7,04 sobre 10, ligeramente superior al de 2008. Se realizan encuestas específicas para los canales de atención y venta y los productos o servicios comercializados.

#### b) Sistema de Atención de Quejas, Reclamaciones y Solicitudes

Certificado bajo la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008, garantiza la calidad y transparencia del proceso. La gestión de Quejas y Reclamaciones es clave y estratégica, sus objetivos esenciales son asegurar que todas las reclamaciones recibidas son registradas y pueden identificarse en todo momento y que el tiempo entre recepción y contestación sea mínimo. Existe un Comité mensual de Calidad con responsables de todos los procesos que analiza las reclamaciones y propone mejoras que redundan en una mayor calidad en el servicio y la atención.



Hay un buzón de correo específico para Organismos Oficiales, Delegaciones de Industria y Asociaciones de Consumidores, que permite mejorar la gestión de las reclamaciones recibidas desde estos estamentos.

### c) Canales de atención y venta

Puntos de atención y venta, Agentes comerciales y Oficina móvil, Teléfonos específicos para clientes y empresas (24 horas, 365 días), Web, Oficina virtual y Correo electrónico. Se requiere a los colaboradores externos la firma de un Código Ético de Conducta en la relación con los clientes.

Se realizan controles exhaustivos de la calidad de la venta y atención para garantizar el cumplimiento de las respectivas políticas: una empresa externa verifica telefónicamente el 100% de las ventas realizadas por las fuerzas de venta; una empresa externa graba y escucha llamadas para determinar la calidad del servicio e identificar oportunidades de mejora; tanto en el Teléfono como en los Puntos de atención y venta se realizan encuestas periódicas.

### d) Relación con Asociaciones de Consumidores

Iberdrola mantiene relaciones de colaboración con las principales asociaciones empresariales y de consumidores de España. Se ha designado un interlocutor único para facilitar la gestión de las reclamaciones que los usuarios canalizan a través de asociaciones de consumidores y se ha creado el Departamento de Relaciones con Consumidores.

**Objetivos:** RESPETO A LOS DERECHOS DE LOS EMPLEADOS – Cumplimiento de los compromisos adquiridos con los empleados y los sindicatos.

Celebración de las Comisiones Mixtas de los diferentes apartados de los mismos.

---

Indique si la entidad dispone de un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos, como mecanismo de seguimiento (P1C2I4)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Un auditor externo revisa de forma independiente la información del Informe de Sostenibilidad de Iberdrola (incluida la relativa a Derechos Humanos) según las normas ISAE3000 y AA 1000 AS 2008.

**Objetivos:** Está prevista la contratación de una entidad externa con experiencia para la realización de verificaciones "in situ" del cumplimiento de estándares, entre ellos los relativos a la protección de los derechos humanos, por parte de proveedores con adjudicaciones importantes en países considerados de riesgo.

---

Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. Describa en el campo de notas los canales de comunicación utilizados para informar a los empleados (P1C3I1)

**Respuesta:** 100 %

**Implantación:** Algunas de las herramientas de comunicación interna puestas a disposición de la plantilla para transmitir información relevante que afecta a su actividad y para sensibilizar al personal en lo relativo al funcionamiento de la empresa son:

-Las revistas *Energía Interna* (en Español e Inglés), *Ibernoticias Digital*, *Ibernoticias Digital Latinoamérica* y *Scottish Power News*.

-Los Portales del Empleado de cada una de las empresas, que incorporan normativa laboral y procedimientos de interés.

-El apoyo prestado a los empleados pertenecientes a las empresas del IV Convenio Colectivo, a través de las consultas atendidas por el Centro de Atención al Empleado (CAE).



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

- Los banners, posters, folletos, etcétera, expuestos en los tabloneros disponibles en todos los centros de trabajo.
- Las comunicaciones directas del Presidente: roadshow anual, mensajes a través de intranet, etcétera.
- Las reuniones a diferentes niveles para la difusión de los contenidos del convenio.
- Los correos electrónicos para los empleados.

La página web de la empresa, donde se publican las políticas de aplicación a la generalidad del grupo

---

Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente (P1C4I3)

**Respuesta:** 0

**Implantación:** En el ejercicio 2009 no se ha producido ningún tipo de incumplimiento de este tipo.

---

Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios (P1C4I4)

**Respuesta:** 0

**Implantación:** En el ejercicio 2009 no ha habido ninguna demanda ratificada de este tipo.

---

Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos (P1C4I5)

**Respuesta:** 5

**Implantación:** Se han recibido 5 sanciones leves por un importe total de 16.000€.

---

Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios) en miles de euros (P1C5I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

**Respuesta:** 31931

**Implantación:** a) IBERDROLA ha continuado progresando en la aplicación de la metodología LBG (London Benchmarking Group) para evaluar su contribución a la comunidad, y medir los Logros e Impactos de sus Programas Sociales.

IBERDROLA es una de las 9 empresas promotoras que crearon el Grupo LBG- España en 2007. La metodología LBG ha sido reconocida como el mejor estándar internacional en este tema, al ser adoptado por SAM para la evaluación de estos programas por el Índice Dow Jones de Sostenibilidad (DJSI) en su edición 2010.

La aplicación de la metodología LBG por IBERDROLA es verificada desde el año 2007 por Corporate Citizenship. En su evaluación del ejercicio 2009, Corporate Citizenship apunta los siguientes progresos de nuestra Compañía:

“En 2007 Iberdrola identificó cinco áreas estratégicas para sus programas de colaboración con la comunidad ..... Hay evidencia de que este enfoque ha sido integrado con éxito por todo el Grupo, ya que el 98% de todas sus contribuciones pertenecen a alguna de las áreas estratégicas...”.



Respecto al tema de ayuda a los suministradores de datos de nuestras empresas filiales y participadas, Corporate Citizenship dice "Respecto a esto estamos satisfechos ya que Iberdrola ha distribuido una nueva guía y ha organizado formación específica para el personal clave".

Posteriormente menciona "el próximo desafío importante para Iberdrola es avanzar desde la medición de las contribuciones de la empresa a la comunidad (cuánto invierte) hasta evaluar los impactos conseguidos", y concluye "La participación de Iberdrola en el grupo de trabajo de LBG España que trata este tema en 2010, es notable".

b) Se ha avanzado notablemente en el cumplimiento del objetivo planteado en el Informe de Progreso 2008, referido al rol principal de la Fundación IBERDROLA en las actividades sociales del Grupo. Tal como se puede apreciar en el Informe de Sostenibilidad IBERDROLA 2009 (Anexo 1), la Fundación está liderando la acción social del Grupo, estimándose que en 2010 se pueda completar el referido proceso de integración y consolidación.

c) La cifra indicada en esta Respuesta, de casi 32 millones €, se puede desglosar, siguiendo el modelo LBG, en varias clasificaciones:

Por CATEGORÍAS LBG:

- Aportaciones puntuales: 637 miles €
- Inversión social: 29.640 miles €
- Iniciativas alineadas con el negocio: 56 miles €
- Costes de gestión: 1.598 miles €

Por REGIONES:

- España: 40%
- Reino Unido: 13%
- Estados Unidos: 2%
- Latinoamérica: 32%
- Grupo IBERDROLA RENOVABLES: 13%

Por PROGRAMAS:

- Desarrollo socioeconómico: 29%
- Arte y Cultura: 36%
- Educación y Formación: 11%
- Cooperación al Desarrollo y Solidaridad: 14%
- Sostenibilidad Energética: 8%
- Otros: 2%

Asimismo, se han destinado 52 millones € adicionales a Programas de Electrificación Rural en Brasil, destinados a facilitar el acceso a la electricidad a comunidades rurales, con el doble objetivo de impulsar el desarrollo social y económico, y de minimizar las diferencias entre las regiones y entre las áreas rural y urbana.

Sumando las contribuciones registradas en el modelo LBG y los Programas de Electrificación Rural se obtienen unos fondos totales aportados para el desarrollo social de 84 millones €, que suponen el 2,30% de los beneficios antes de



impuestos de IBERDROLA.

Se puede encontrar una información más detallada, en el Informe de Sostenibilidad IBERDROLA 2009 (Anexo 1).

Indique si la entidad hace un análisis de los proyectos que desarrolla en la comunidad y desarrolla campañas de educación y de otras características de interés público en la misma en relación con los Objetivos del Milenio (P1C5I2)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El análisis de los proyectos y campañas que IBERDROLA desarrolla en la comunidad sigue el ciclo: Políticas Sistemas de Gestión Evaluación de resultados.

Las diferentes Políticas de Responsabilidad Social, aprobadas por el Consejo de Administración de IBERDROLA, deben ser aplicadas por el conjunto de empresas que forman el Grupo IBERDROLA. Las más significativas en este tema son:

- Política de Responsabilidad Social Corporativa
- Política Medioambiental
- Política de Biodiversidad
- Política contra el Cambio Climático
- Política de Contratación y Relación con los Proveedores

(Estas Políticas pueden consultarse en la web [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com), apartado Reputación y Sostenibilidad/Nuestros Compromisos).

La Política contra el Cambio Climático ha sido aprobada por el Consejo de Administración en el año 2009 y, en su aplicación, IBERDROLA apoyará el cumplimiento del Protocolo de Kioto y los acuerdos internacionales que lo sustituyan, y promoverá mejoras de rendimiento en su actividad diaria con el objetivo de mantener emisiones inferiores a las recomendaciones de las agencias y acuerdos internacionales para el sector eléctrico.

Las principales herramientas de gestión de que dispone IBERDROLA, relacionadas con lo anterior, son las siguientes:

- El Sistema Integral de Riesgos de la Compañía, certificado conforme a la Norma UNE-EN-ISO 9001: 2000, que incluye los principales riesgos ambientales y sociales a nivel de Grupo IBERDROLA.
- Los Sistemas de Gestión Ambiental, basados en la Norma UNE-EN-ISO 14.001: 2004. En 2009 se han aumentado el número de centrales certificadas con el distintivo EMAS, alcanzándose el 88,3% de producción de energía del Grupo bajo sistemas de gestión ambiental certificados.
- El Modelo de Gestión Ambiental del Grupo, que se ha desarrollado a lo largo de 2009.
- Existen además otros sistemas para reducir los riesgos ambientales: Sistema de reporte de incidentes y anomalías; Evaluación de Impacto Ambiental; Foros ambientales con los Grupos de Interés; etc.

Respecto a las actuaciones en la esfera social, se puede destacar lo siguiente:



IBERDROLA concede una gran importancia a la 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 que posibiliten dicho desarrollo.

Los principales resultados que se consiguen son:

- Durante el periodo de construcción y explotación de sus instalaciones, IBERDROLA lleva a cabo actuaciones de mejora de infraestructuras que no pertenecen a sus instalaciones ni obedecen a intereses comerciales, sino que solucionan carencias detectadas en las comunidades vecinas.
- Las instalaciones de producción, transporte y distribución de energía eléctrica generan actividad económica y empleo en entornos urbanos y rurales.

A título de ejemplo, se estima que la construcción de las nuevas instalaciones del Proyecto Hidroeléctrico del Tâmega (1.135 MW en Portugal) generará en punta una mano de obra directa de 3.500 personas y una indirecta de 9.000.

- También se genera un importante empleo indirecto en la región, demandándose servicios de hostelería, seguridad, salud, transporte, etc., con un impacto notable en la actividad económica de la zona.
- Por último, la actividad eléctrica genera tasas, tributos e impuestos en los ámbitos local, regional y nacional.

Se puede encontrar una información más detallada, en el Informe de Sostenibilidad IBERDROLA 2009 (apartados 1.2; EC8; EC9 y C.1/1.1).

---

Número de actuaciones realizadas por la entidad para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos por las fuerzas de seguridad contratadas en su ámbito de actuación. Descríbalas (P1C611)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

**Implantación:** El valor de la respuesta es ficticio porque el número de actuaciones concretas no se recoge en ningún lugar de forma expresa, pero 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.

Las políticas y procedimientos adoptados por IBERDROLA, en materia de seguridad, son compatibles con las normas internacionales de derechos humanos y con las leyes de los países en los que se realizan las actividades.

Con la certificación emitida por AENOR en 1999 y renovada en 2010, en base a la ISO 9001:2008, los protocolos de actuación están muy definidos e implantados.

La contratación de los proveedores en materia de seguridad se lleva a cabo a través del Departamento de Compras conforme a los procedimientos de contratación existentes a nivel corporativo. Es responsabilidad de la Dirección de Seguridad Corporativa la fijación de los requisitos y criterios que deben cumplir los proveedores para ser contratados, así como la evaluación de los mismos durante el desempeño de su contrato. Las evaluaciones de los proveedores se realizan periódicamente y tienen como finalidad identificar puntos de mejora que son tratados entre los responsables de seguridad

de IBERDROLA y los propios proveedores.

El personal, tanto propio como subcontratado, está cualificado en sus funciones y refuerza sus conocimientos con un riguroso plan de formación, que conlleva una evaluación y seguimiento de la misma.

Se puede obtener información adicional a este respecto a partir de la página 121 del Informe de Sostenibilidad, descargable desde: [http://www.iberdrola.es/webibd/gc/prod/es/doc/IA\\_InformeSostenibilidad09.pdf](http://www.iberdrola.es/webibd/gc/prod/es/doc/IA_InformeSostenibilidad09.pdf).

## • Resumen de Implantación:

| Principio 1                | Diagnóstico   | Políticas   | Acciones  | Seguimiento y medición de impactos   |
|----------------------------|---|---|---|--|
| <b>Clientes</b>            | R.:<br>O.: -  | R.:, Protección derechos, servicio y accesibilidad<br>O.:Potenciar los canales de relación y comunicación | R.:, información y productos para garantizar seguridad<br>O.:Potenciar información sobre seguridad a clientes   | R.:<br>O.: -   |
| <b>Empleados</b>           | R.:Objetivos renovados<br>O.:Igualdad, Salud laboral, Prevención de riesgos, Mano de obra forzosa o infantil    | R.:Plan de igualdad, Código de conducta<br>O.:Extender el Plan de igualdad                                | R.:Igualdad, Formación<br>O.:Igualdad, Formación en igualdad  | R.:Cumplimiento<br>O.:Cumplir los compromisos adquiridos   |
| <b>Accionistas</b>         | R.:<br>O.: -  | R.:<br>O.: -  | R.:<br>O.: -  | R.:<br>O.: -   |
| <b>Inversores</b>          | R.:<br>O.: -  | R.:<br>O.: -  | R.:<br>O.: -  | R.:<br>O.: -   |
| <b>Proveedores</b>         | R.:Evaluación periódica suscripción estándar RSC<br>O.:Evaluación más específica del desempeño en RSC (Scoring) | R.:Política y condiciones de contratación plenamente implantadas<br>O.: -                                 | R.:Modelo de valoración de RSC; Participación en Jornada de Compradores y Proveedores RSC<br>O.:Realizar comprobaciones "in situ". Extender el scoring RSC. | R.:Cuadro de mando de la Dirección de Compras con objetivos de mejora. Premio al suministrador.<br>O.: - |
| <b>ONG y Comunidad RSC</b> | R.:<br>O.: -  | R.:<br>O.: -  | R.:<br>O.: -  | R.:<br>O.: -   |
|                            | R.:Empleo,  |   |   |  |



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

|  |   |   |                       |                       |
|--|---|---|-----------------------|-----------------------|
| <b>Comunidades locales</b>                   | Transparencia<br>-----<br>O.: Empleo,<br>Transparencia  | R.:<br>-----<br>O.: -   | R.:<br>-----<br>O.: - | R.:<br>-----<br>O.: - |
| <b>Sociedad</b>                              | R.: Desarrollo<br>socioeconómico, Arte y<br>cultura,<br>-----<br>O.: Desarrollo<br>socioeconómico, Arte y<br>cultura,                       | R.:<br>-----<br>O.: -   | R.:<br>-----<br>O.: - | R.:<br>-----<br>O.: - |
| <b>Gobiernos y Administraciones públicas</b> | R.:<br>-----<br>O.: -   | R.:<br>-----<br>O.: -   | R.:<br>-----<br>O.: - | R.:<br>-----<br>O.: - |
| <b>Medio ambiente</b>                        | R.:<br>-----<br>O.: -   | R.:<br>-----<br>O.: -   | R.:<br>-----<br>O.: - | R.:<br>-----<br>O.: - |
| <b>Medios de comunicación</b>                | R.:<br>-----<br>O.: -   | R.:<br>-----<br>O.: -   | R.:<br>-----<br>O.: - | R.:<br>-----<br>O.: - |
| <b>Organizaciones de consumidores</b>        | R.:<br>-----<br>O.: -   | R.: Protección<br>derechos y<br>colaboración<br>-----<br>O.: Potenciar los<br>canales de relación<br>y comunicación | R.:<br>-----<br>O.: - | R.:<br>-----<br>O.: - |
| <b>Sindicatos</b>                            | R.: Libertad de<br>asociación,<br>Transparencia, Paz<br>social.<br>-----<br>O.: Libertad de<br>asociación,<br>Transparencia, Paz<br>social. | R.:<br>-----<br>O.: -   | R.:<br>-----<br>O.: - | R.:<br>-----<br>O.: - |

R.: Respuesta

O.: Objetivo





### • Principio 2

*Las entidades deben asegurarse de que sus entidades no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.*



#### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad dispone de un diagnóstico en cuanto a los riesgos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) y por lo tanto la clasifica en función de su tamaño, país, producto y sector de actividad. Indique, en el campo de notas, si la entidad favorece a los proveedores que disponen de certificaciones (SA 8000, ISO 9001, etc.) (P2C211)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El sistema de gestión global de proveedores incluye la evaluación de la situación de estos en materia de respeto de los derechos humanos.

*IBERDROLA emplea para la clasificación de sus proveedores un sistema de registro operado por una empresa externa especializada –Achilles–, que es una base de datos con información actualizada de empresas, utilizada por las principales entidades del sector energético. El acceso al sistema está abierto de forma permanente para cualquier proveedor.*

*Los proveedores se evalúan teniendo en cuenta su capacidad técnica y productiva, entre otras, y su situación en las siguientes áreas: Calidad, Seguridad y prevención de riesgos laborales, Medio ambiente, Responsabilidad social, que incluye el respeto de los derechos humanos, y Situación económica– financiera.*

*Objetivos:* Incrementar el % del importe adjudicado a proveedores registrados en el sistema.

Incrementar el % de importe adjudicado a proveedores certificados en sistemas de calidad, gestión ambiental y prevención de riesgos laborales.

Fomentar entre los proveedores la adhesión al Pacto Mundial u otras acciones socialmente responsables.



#### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto de Derechos Humanos? Indique, en el campo de notas, si la entidad registra y responde a las quejas y comentarios de/sobre los proveedores y subcontratistas (P2C312)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* La Política de contratación y relación con los proveedores, disponible en la web de Iberdrola,



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

contempla entre sus compromisos el 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.

Como muestra del desempeño en este aspecto, desde el año 2008 IBERDROLA ha incorporado en las Condiciones de Contratación del Grupo, tanto de obras y servicios como para el suministro de equipos y materiales, una cláusula específica de responsabilidad social corporativa exigible al proveedor. Estas condiciones contractuales van ligadas a los pedidos que desde la Compañía se emiten, por lo que se puede afirmar que toda compra realizada a través de los sistemas corporativos de compras lleva asociada la componente de respeto a los derechos humanos, rechazo del empleo de mano de obra infantil, eliminación de todo tipo de discriminación y trabajo forzoso, entre otros (pueden ser consultadas en el área de Proveedores de la web corporativa de la Compañía).

Adicionalmente, Iberdrola ha establecido diferentes canales de relación con los proveedores en los que se recopilan sus comentarios, opiniones, propuestas, quejas e información en aquellos aspectos que suponen oportunidades de mejora en las relaciones. Entre ellos destacan:

- el centro de atención al suministrador, que cuenta con un servicio de atención telefónica y al correo electrónico como punto de entrada para resolver problemas y consultas que se deriven de la relación comercial con cualquier proveedor.
- Jornadas con entidades empresariales, encuentros con proveedores, entrega de los Premios Iberdrola al suministrador del año.

Iberdrola también realiza cada dos años una encuesta para conocer la opinión y el grado de satisfacción de los proveedores.

Las quejas y comentarios sobre los proveedores se gestionan a través de procedimientos internos de operación.

[Descargar el documento adjunto](#)



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P2C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Dentro del sistema de registro y clasificación de proveedores en el que participa Iberdrola, en el año 2009 se ha colaborado en la definición y contraste de un modelo de valoración de Responsabilidad Social Corporativa para evaluar el desempeño de los proveedores en estos aspectos.

**Objetivos:** Realizar verificaciones "in situ" del cumplimiento de estándares, entre ellos los relativos a la protección de los derechos humanos, por parte de proveedores con adjudicaciones importantes en países considerados de riesgo.

Continuar las acciones de Tracción de proveedores, difundiendo las políticas de Iberdrola, y promoviendo la certificación de proveedores en Normas Internacionales (SA 8000) o equivalentes, y su adhesión al Pacto Mundial.



Dentro del sistema de registro y clasificación de proveedores en el que participa Iberdrola, se va a extender el modelo de valoración de Responsabilidad Social Corporativa para fomentar la sostenibilidad dentro de nuestro modelo de negocio y poder posicionar a los proveedores en términos de Responsabilidad Social Corporativa.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C2I2)

*Respuesta:* 83 %

*Implantación:* 83% con Sistema de Gestión de Calidad certificado.

52% con Sistema de Gestión Ambiental certificado.

33% con Sistema de Prevención de Riesgos certificado.

Proveedores con adjudicaciones superiores a 500.000 euros y registrados en el sistema corporativo de clasificación de España (suponen el 91,3% del importe adjudicado en el año).

*Objetivos:* Incrementar el % de importe adjudicado a proveedores certificados.

Indique el porcentaje de talleres de su cadena de suministro revisados, sobre el total de proveedores y subcontratas de la entidad % (P2C3I1)

*Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.*

*Respuesta:* 0 %

*Implantación:* Se ha indicado un valor ficticio, ya que el valor real no está disponible.

Apenas el 4% de las compras se realiza en países denominados "de riesgo" (según la clasificación de EIRIS). La gran mayoría de suministradores de IBERDROLA radica en países de Europa Occidental donde se puede considerar que la vulneración de los Derechos Humanos está impedida por los sistemas legales y judiciales.

En las empresas filiales latinoamericanas se ha trabajado en la incorporación de cláusulas de responsabilidad corporativa y social del proveedor. Durante el año 2009, no se ha tenido que adoptar ninguna medida disciplinaria contra ningún proveedor por vulnerar los derechos humanos ni se ha recibido reclamación de tercera parte relacionada con estos aspectos.

*Objetivos:* Realizar verificaciones "in situ" del cumplimiento de estándares, entre ellos los relativos a la protección de los derechos humanos, por parte de proveedores con adjudicaciones importantes en países considerados de riesgo.

### • Resumen de Implantación:



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

| Principio 2        | Diagnóstico  | Políticas   | Acciones   | Seguimiento y medición de impactos |
|--------------------|--|---|--|------------------------------------|
| <b>Proveedores</b> | <p>R.:Ponderación de sistemas de certificación y RSC en adjudicaciones</p> <hr/> <p>O.:Extender ámbito de gestión.</p> | <p>R.:Política de contratación y relación con proveedores y condiciones de contratación del Grupo</p> <hr/> <p>O:..</p> | <p>R.:Modelo de valoración de RSC</p> <hr/> <p>O.:Verificaciones "in situ". Extender el scoring de RSC</p> |                                    |

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 3

*Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

*Respuesta:* No

*Implantación:* El Código de Conducta en su capítulo III, apartado 2º especifica que “el Grupo Iberdrola... se compromete a respetar la libertad de asociación y negociación colectiva... en los lugares donde desarrolle su actividad”.

*Las empresas del Grupo Iberdrola reconocen el derecho de sus trabajadores a constituir asociaciones y sindicatos en función de sus necesidades y no interfieren en la decisión de un empleado sobre su derecho de afiliación ni lo discrimina por afiliarse, como tampoco discriminan a un representante de dicho empleado. En este sentido, en Iberdrola los empresarios y los sindicatos, como representantes de los empleados, pueden discutir libremente sus problemas en los centros de trabajo con el fin de alcanzar acuerdos conjuntamente aceptados.*

*En las empresas del Grupo Iberdrola la negociación colectiva es un proceso voluntario utilizado para determinar las exigencias y las condiciones de trabajo para informar de los cambios ocurridos en el ámbito laboral y para regular las relaciones entre los empresarios, los trabajadores y sus organizaciones, dentro de un marco armonioso de las relaciones laborales. Este principio implica que los agentes sociales se muestran dispuestos a trabajar juntos y a realizar cualquier tipo de esfuerzo encaminado a lograr un acuerdo mediante negociaciones genuinas y constructivas y que ambas partes evitan retrasar injustificadamente las negociaciones.*

*El porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo en el año 2009 para el conjunto de empresas del Grupo fue del 78.09%.*

[Descargar el documento adjunto](#) 



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados? (P3C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* 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.

Tal y como se ha mencionado en la pregunta P3/C3/I2, en las empresas del Grupo Iberdrola la negociación colectiva es un proceso voluntario utilizado para determinar las exigencias y las condiciones de trabajo, para informar de los cambios ocurridos en el ámbito laboral y para regular las relaciones entre los empresarios, los trabajadores y sus organizaciones, dentro de un marco armonioso de las relaciones laborales.

De acuerdo con lo expuesto en la pregunta P3/C3/I3 las empresas del Grupo Iberdrola disponen de diversas comisiones mixtas para tratar temas de interés mutuo, informar sobre cualquier cambio que pueda afectar a las empresas y velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos por las mismas.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P3C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Claro ejemplo de la puesta en práctica del derecho a la Negociación colectiva de los trabajadores son los convenios colectivos firmados a lo largo del último ejercicio, por ejemplo en USA.

De acuerdo con lo expuesto en la pregunta P3/C3/I3 las empresas del Grupo Iberdrola disponen de diversas comisiones mixtas para tratar temas de interés mutuo, informar sobre cualquier cambio que pueda afectar a las empresas y velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos por las mismas. Estos comités se reúnen a lo largo del año con la frecuencia que su mecánica de funcionamiento establezca. Después de cada uno de los encuentros se preparan actas que recogen los compromisos alcanzados en las reuniones.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C212)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Tal y como se ha mencionado en la pregunta P3/C2/I1 las empresas del Grupo Iberdrola disponen de diversas comisiones mixtas para tratar temas de interés mutuo, informar sobre cualquier cambio que pueda afectar a las empresas y velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos por las mismas. Estos comités, compuestos por igual número de representantes de los trabajadores y de la empresa, se reúnen a lo largo del año con la frecuencia que su mecánica de funcionamiento establezca. Después de cada uno de los encuentros se preparan actas que recogen los compromisos alcanzados en las reuniones. En cada encuentro se revisa la situación para determinar el grado de



cumplimiento de los acuerdos alcanzados en encuentros anteriores, fijando calendarios de actuación para el futuro.

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C3I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El Código de Conducta establece que si hay indicios razonables de la comisión de una acción irregular, de una actividad ilegal o que rompe las reglas del Código de Conducta Profesional, tal información debe ser remitida a un inmediato superior o, si las circunstancias lo requieren, a la Dirección de Recursos Corporativos. Si la irregularidad representa un grave riesgo económico o financiero, la información debe ser comunicada a la Comisión de Auditoría y Control.

Tal y como se ha mencionado en la pregunta P3/C2/I1 las empresas del Grupo Iberdrola disponen de diversas comisiones mixtas para tratar temas de interés mutuo, informar sobre cualquier cambio que pueda afectar a las empresas y velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos por las mismas. Durante la celebración de los comités la representación de los trabajadores traslada a la representación empresarial las inquietudes, sugerencias, críticas de los trabajadores.

De manera menos formalizada se utilizan diversos canales, entre los que se encuentran los expuestos en la pregunta P1/C3/I1.

Dentro de la preocupación de la empresa por conocer la opinión de sus empleados en relación a temas comunes que afectan a la totalidad del grupo, con el objetivo de aprender de la opinión de ellos y definir las áreas de actuación que correspondan, en el año 2008 se lanzó una encuesta a nivel de las compañías en España, Reino Unido y EEUU.

## • Resumen de Implantación:

| Principio 3      | Diagnóstico                                  | Políticas                     | Acciones                         | Seguimiento y medición de impactos                   |
|------------------|--|-------------------------------|----------------------------------|--|
| <b>Empleados</b> | R.:78,09% de la plantilla del grupo<br>O.: - | R.:Comisiones Mixtas<br>O.: - | R.:Convenios colectivos<br>O.: - | R.:Encuestas, Seguimiento Comisiones Mixtas<br>O.: - |

R.: Respuesta

O.: Objetivo



### • Principio 4

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



#### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C211)

*Respuesta:* No

*Implantación:* El trabajo forzoso o realizado bajo coacción no es un riesgo para las empresas del Grupo Iberdrola que manifiestan específicamente en su Código de Conducta en su capítulo III, apartado 2.1 "el Grupo Iberdrola manifiesta su total rechazo al trabajo infantil y al trabajo forzoso u obligatorio y se compromete a respetar la libertad de asociación y negociación colectiva y los derechos de las minorías étnicas y de los pueblos indígenas en los lugares donde desarrolle su actividad".

Además, la política general de compras del Grupo señala expresamente en su capítulo 14, apartado (iii) "Eliminar toda forma o modalidad de trabajo forzoso y obligatorio, entendido este como todo trabajo o servicio exigido a un individuo bajo la amenaza de una pena cualquiera y que se obtiene de forma libre y voluntaria por el individuo"

Adicionalmente, dentro de la política de contratación y relación con proveedores, se establece el objetivo 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"



#### POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas (P4C212)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Los convenios colectivos son los instrumentos utilizados mayoritariamente a lo largo del mundo para establecer tanto las condiciones de tiempo de trabajo como las relativas a la remuneración de los trabajadores.

En España, donde el porcentaje de personas cubiertas por convenios colectivos supera el 93%, son los convenios colectivos el instrumento que regula el número de horas de trabajo así como la remuneración de las personas, estableciendo los compromisos para todo el periodo de vigencia de los convenios, tanto en actualización salarial, como en modificación de la jornada de trabajo.





Para las empresas del IV Convenio Colectivo, que contaban con 9.267 empleados al final de 2009, se ha continuado con la implantación de la jornada continua todo el año. Con la implantación de esta medida, pionera en España, se pretende mejorar la conciliación de la vida familiar y laboral.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P4C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En el ámbito de Iberdrola Renovables e IOMSA se ha reducido la jornada laboral anual en 8 horas, para cumplir el compromiso de reducción adquirido tras la firma del IV Convenio Colectivo.

En el año 2009 se han renovado los convenios de las siguientes empresas:

USA: Central Maine Power Company, Connecticut Natural Gas Corporation (Hartford), Berkshire Gas Company.

Brasil: CELPE, COSERN, COELBA, ENERGY WORKS

España: Iberdrola Ingeniería.

*Objetivos:* En el año 2010, se producirán las siguientes negociaciones:

USA: New York State Electric & Gas Corporation, SCGC

Brasil: CELPE, COSERN, COELBA, ENERGY WORKS

México

Para el ejercicio 2010, la reducción de la jornada anual será de 8 horas por persona en el ámbito de Iberdrola Renovables e IOMSA.

En el año 2011 se realizará la negociación de un nuevo convenio para las empresas del IV Convenio Colectivo.

Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo y la ausencia de trabajo forzoso (P4C3I2)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

*Respuesta:* SI

*Implantación:* La política general de compras del Grupo señala expresamente en su capítulo 14, apartado (iii) "Eliminar toda forma o modalidad de trabajo forzoso y obligatorio, entendido este como todo trabajo o servicio exigido a un individuo bajo la amenaza de una pena cualquiera y que se obtiene de forma libre y voluntaria por el individuo" de esta forma se exige a los proveedores que mantengan una actitud responsable en el desempeño de su actividad.

Desde el año 2008, las condiciones de contratación del grupo, tanto de obras y servicios como para el suministro de



equipos y materiales, incluyen una cláusula específica de responsabilidad social que requiere del proveedor, entre otros aspectos, eliminar toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.

(Ver fichero adjunto a la pregunta P2C3I2)



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad verifica que sus proveedores son fieles al cumplimiento de un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores (P4C3I1)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

**Respuesta:** No

**Implantación:** Desde el año 2008, IBERDROLA ha incorporado en las Condiciones de Contratación del Grupo, tanto de obras y servicios como para el suministro de equipos y materiales, una cláusula específica de responsabilidad social corporativa exigible al proveedor. Estas condiciones contractuales van ligadas a los pedidos que desde la Compañía se emiten, por lo que se puede afirmar que toda compra realizada a través de los sistemas corporativos de compras lleva asociada la componente de respeto a los derechos humanos y laborales, y a la legislación vigente en el territorio, entre otros (pueden ser consultadas en el área de Proveedores de la web corporativa de la Compañía).

La gran mayoría de proveedores de IBERDROLA radica en países de la Unión Europea donde se puede considerar que la vulneración de los límites legales de horas de trabajo está impedida por los sistemas judiciales.

Durante el año 2009 no se ha recibido ninguna reclamación al respecto.

(Ver fichero adjunto a la pregunta P2C3I2)

Indique si la entidad controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales o dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso (ej. SA 8000; ppo.2; OSHAS) (P4C4I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

**Respuesta:** Otros

**Implantación:** Tanto en el Código de Conducta, como en las Políticas Generales de Contratación del Grupo se expresa la necesidad de cumplir la legislación evitar tratos discriminatorios, evitar el trabajo forzado, evitar el trabajo infantil, etc. en definitiva, respetar los derechos humanos "contando con mecanismos adecuados y confiables para la verificación el cumplimiento de los compromisos"

### • Resumen de Implantación:



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

| Principio 4      | Diagnóstico  | Políticas                        | Acciones                         | Seguimiento y medición de impactos |
|------------------|--|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|
| <b>Empleados</b> | R.:Código de Conducta y Política General de Compras<br>O.: - | R.:Convenios colectivos<br>O.: - | R.:Reducción de jornada<br>O.: - |                                    |

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 5

*Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C211)

*Respuesta:* No

*Implantación:* El Código de Conducta en su capítulo III, apartado 2.2 cita, en relación a este tema, : "Evitar cualquier forma de trabajo infantil en su organización, respetando las edades mínimas de contratación de conformidad con la legislación aplicable vigente y contar con mecanismos adecuados y confiables para la verificación de la edad de sus empleados"

La política general de contratación del Grupo Iberdrola en su capítulo 14, apartado (v) señala expresamente: "Evitar cualquier forma de trabajo infantil en su organización, respetando las edades mínimas de contratación de conformidad con la legislación aplicable vigente y contar con mecanismos adecuados y confiables para la verificación de la edad de sus empleados"



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C212)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El compromiso de prohibición del trabajo infantil manifestado por las empresas del Grupo Iberdrola no realiza ninguna distinción dependiendo de la naturaleza de los trabajos, ya que el trabajo de los menores está absolutamente prohibido.

Las empresas se rigen bajo los compromisos de rango superior definidos en el Código de Conducta, que, tal como se ha indicado en el apartado P5/C2/I1, indica en su capítulo III, apartado 2.2, la prohibición de utilizar mano de obra infantil, así como la política general de contratación, que afecta a todas las compañías del grupo, implica que este principio debe ser respetado dentro de la cadena de suministro del grupo.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P5C111)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No se ha considerado necesario realizar ninguna acción específica en este sentido, ya que se entiende que no hay riesgo de incumplimiento para las plantillas propias. En los trabajos subcontratados se realizan inspecciones para verificar el grado de cumplimiento de los compromisos

Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a la ausencia de trabajo infantil (P5C3I2)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Desde el año 2008, las condiciones de contratación del grupo incluyen cláusulas específicas de responsabilidad social del proveedor que exigen a los proveedores que eviten cualquier forma de trabajo infantil en su organización, respetando las edades mínimas de contratación de conformidad con la legislación aplicable vigente, y cuenten con mecanismos adecuados y confiables para la verificación de la edad de sus empleados, entre otros aspectos.

*Objetivos:* Ver respuesta a P1C2I4 sobre futura contratación de entidad externa para la realización de verificaciones de proveedores "in situ".



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de verificaciones satisfactorias realizadas en el año para descartar el empleo de mano de obra infantil entre sus proveedores (P5C3I1)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

*Respuesta:* 0

*Implantación:* Se ha indicado una respuesta ficticia ya que el dato real no está disponible. La gran mayoría de proveedores de IBERDROLA radica en países de la Unión Europea donde la utilización de mano de obra infantil está impedida por los sistemas judiciales.

Durante el año 2009 no se ha tenido que adoptar ninguna medida disciplinaria contra ningún proveedor por utilizar mano de obra infantil ni se ha recibido reclamación de tercera parte relacionada con este aspecto.

*Objetivos:* Ver respuesta a P1C2I4.



# Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Indique si la entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1) (P5C411)

*Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** p5c4i1 notas

**Objetivos:** p5c4i1 desarrollo de objetivos

Número de empleados menores de 15 años, 18 en caso de tratarse de trabajos peligrosos. Indique, en el campo de notas, el número de asociados a programas de ayuda (P5C4I2)

*Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.*

**Respuesta:** 0

**Implantación:** El número de empleados menores de 15 años en el conjunto de la compañía es 0.

Número de verificaciones realizadas por el departamento de Recursos Humanos para detectar casos de trabajo infantil (P5C4I3)

*Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.*

**Respuesta:** 0

**Implantación:** En la plantilla no hay trabajadores por debajo de la edad legal para trabajar, ya que en los procesos de contratación se cumple estrictamente la legislación vigente, por lo que no es necesario realizar tal verificación.

El número de trabajadores menores de 18 años, cuya actividad entrañe riesgo, es 0 (cero).

## • Resumen de Implantación:

| Principio 5        | Diagnóstico                    | Políticas                       | Acciones                                 | Seguimiento y medición de impactos                    |
|--------------------|--------------------------------|---------------------------------|--|---|
| <b>Empleados</b>   | R.:Código de conducta<br>O.: - | R.:Prestación absoluta<br>O.: - | R.:Sin riesgo en las plantillas<br>O.: - |   |
| <b>Proveedores</b> |                                |                                 |  | R.:p5c4i1 pc proveedores<br>O.:p5c4i1 ose proveedores |



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 6

*Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos de discriminación en la contratación, formación y promoción. (P6C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* IBERDROLA ha firmado en 2009 junto con los representantes sindicales el Plan de Igualdad del Grupo con el objetivo de promover la defensa y aplicación efectiva del principio universal de igualdad que se recoge tanto en la Constitución Española como en la Ley 3/2007 del 22 de marzo para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres. Asimismo, también ha sido firmado en 2009 otro plan de Igualdad en el ámbito de Iberdrola Ingeniería



### POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades? Descríbala. (P6C2I3)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* IBERDROLA ha aprobado el Plan de Igualdad del Grupo con el objetivo de promover la defensa y aplicación efectiva del principio universal de igualdad que se recoge tanto en la Constitución Española como en la Ley 3/2007 del 22 de marzo para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres.

*El documento, que sitúa a la Empresa en una posición de vanguardia en materia de Responsabilidad Social Corporativa, ha sido firmado por la Dirección de Recursos Humanos de la Compañía en España y las secciones sindicales de UGT, SIE, ATYPE-CC, CCOO, USO y CGT. Con la aplicación de las nuevas directrices, IBERDROLA garantizará la igualdad de trato en las diferentes fases que relacionan al trabajador con la Empresa.*

*La Compañía velará por que no exista ningún tipo de discriminación en el empleo, en el acceso al trabajo, en la formación y desarrollo, en la promoción profesional, en la retribución y en la ordenación del tiempo de trabajo, evitando toda discriminación directa e indirecta por razón de género y, especialmente, la derivada de la maternidad y de las obligaciones familiares.*

*Además, IBERDROLA ha querido comprometerse con uno de los problemas más graves que afectan a la sociedad, como*





es la violencia de género y los casos de acoso. El Plan de Igualdad del Grupo introduce medidas de protección y ayuda a personas que sean víctimas de este tipo de situaciones.

De la misma forma, en Iberdrola Ingeniería se ha implantado otro Plan de Igualdad.

En ScottishPower existe la denominada "Policy on Equal Opportunities", donde se define la política para la no discriminación de empleados por razones de edad, raza, discapacidad, origen nacional, estado marital, religión, sexo, etc.

De forma genérica, el código de conducta aprobado en 2002 y revisado el 27/04/2010, de aplicación para todas las empresas del Grupo, en su punto IV.1, define:

1.1. El Grupo Iberdrola promueve la no discriminación por razón de raza, color, nacionalidad, origen social, edad, sexo, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición personal, física o social de sus profesionales, así como la igualdad de oportunidades entre los mismos.

1.2. En particular, el Grupo Iberdrola promoverá la igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción de profesionales y a las condiciones de trabajo, así como, al acceso a bienes y servicios y su suministro.

1.3. El Grupo Iberdrola rechaza cualquier manifestación de violencia, de acoso físico, sexual, psicológico, moral u otros, de abuso de autoridad en el trabajo y cualesquiera otras conductas que generen un entorno intimidatorio u ofensivo para los derechos personales de sus profesionales. En este sentido, el Grupo Iberdrola promoverá las medidas específicas para prevenir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo, cuando se consideren necesarias.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P6C111)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Firma de los planes de Igualdad en las diferentes empresas.

En 2009, se produjo la firma del plan de Igualdad de IBERDROLA del Grupo junto con los agentes sindicales, con el objetivo de promover la defensa y aplicación efectiva del principio universal de igualdad que se recoge tanto en la Constitución Española como en la Ley 3/2007 del 22 de marzo para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres. El documento, que sitúa a la Empresa en una posición de vanguardia en materia de Responsabilidad Social Corporativa, ha sido firmado por la Dirección de Recursos Humanos de la Compañía en España y las secciones sindicales de UGT, SIE, ATYPE-CC, CCOO, USO y CGT. Con la aplicación de las nuevas directrices, IBERDROLA garantizará la igualdad de trato en las diferentes fases que relacionan al trabajador con la Empresa.

La Compañía velará por que no exista ningún tipo de discriminación en el empleo, en el acceso al trabajo, en la formación y desarrollo, en la promoción profesional, en la retribución y en la ordenación del tiempo de trabajo, evitando toda discriminación directa e indirecta por razón de género y, especialmente, la derivada de la maternidad y de las obligaciones familiares.

Además, IBERDROLA ha querido comprometerse con uno de los problemas más graves que afectan a la sociedad, como

es la violencia de género y los casos de acoso. El Plan de Igualdad del Grupo introduce medidas de protección y ayuda a personas que sean víctimas de este tipo de situaciones.

Adicionalmente, en Diciembre de 2009 se ha producido la firma de otro Plan de Igualdad Similar en Iberdrola Ingeniería, de acuerdo con el objetivo de ampliar el horizonte de empresas y empleados cubiertos por los planes de igualdad del Grupo. Finalmente, dentro del objetivo de formar a los empleados en el conocimiento del plan de Igualdad, se han dado cursos de formación en él a lo largo del año, al que han acudido un total de 979 asistentes.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), el ratio de diversidad de género (mujeres/hombres) y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados. (P6C211)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* En el Informe de Sostenibilidad se presenta la composición de los Órganos de Gobierno Corporativo, señalando el ratio de diversidad y la estructura de edad de sus componentes.

Asimismo, en el informe de gobierno corporativo, y siguiendo las recomendaciones de buen gobierno, se describe con detalle tanto la composición del consejo de administración y de las comisiones del consejo

¿Dispone su entidad de un mecanismo/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C311)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Tal y como se ha mencionado en la pregunta P6/C2/I3, IBERDROLA al firmar su Plan de Igualdad ha querido comprometerse con uno de los problemas más graves que afectan a la sociedad, como es la violencia de género y los casos de acoso. El Plan de Igualdad del Grupo introduce medidas de protección y ayuda a personas que sean víctimas de este tipo de situaciones.

Asimismo, el Código de Conducta establece que si se tienen indicios razonables de la comisión de alguna irregularidad o de algún acto contra la legalidad o las normas de actuación del Código de Conducta Profesional, se deberá informar al inmediato superior o, si las circunstancias lo aconsejan, a la dirección de Recursos Corporativos y, tratándose de irregularidades de potencial trascendencia, en materia financiera y contable, directamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. La identidad de la persona que comunique la actuación anómala o irregular tendrá la consideración de información confidencial y el Grupo IBERDROLA se compromete a no adoptar ninguna represalia, directa o indirecta, contra los denunciantes.

El Código de Conducta Profesional establece el tratamiento confidencial de las irregularidades que cualquier empleado pueda detectar en relación a lo dispuesto en dicho código. Asimismo, todos los profesionales de IBERDROLA disponen de un canal para informar directamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración de irregularidades detectadas con potencial trascendencia en materia financiera o contable.



En la "Memoria de Actividades de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento 2009", disponible en la página web, puede obtenerse información adicional sobre la operativa de este canal.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo. (P6C3I2)

*Respuesta:* 0

*Implantación:* En el ejercicio no se ha producido ninguna demanda por acoso

## • Resumen de Implantación:

| Principio 6      | Diagnóstico                    | Políticas                      | Acciones                       | Seguimiento y medición de impactos  |
|------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|---|
| <b>Empleados</b> | R.:Planes de igualdad<br>O.: - | R.:Planes de Igualdad<br>O.: - | R.:Planes de Igualdad<br>O.: - | R.:Memoria de Actividades de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento<br>O.: - |

R.: Respuesta

O.: Objetivo



### • Principio 7

*Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.*



#### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P7C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* La estrategia de La Política contra el Cambio Climático ha sido aprobada por el Consejo de Administración, con fecha 15 de diciembre de 2009 y, en su aplicación, IBERDROLA apoyará el cumplimiento del Protocolo de Kioto y los acuerdos internacionales que lo sustituyan, impulsará la implantación de sistemas de gestión que permitan la lucha contra el cambio climático y promoverá mejoras del rendimiento en su actividad diaria con el objetivo de mantener emisiones inferiores a las recomendaciones de las agencias y acuerdos internacionales para el sector eléctrico.

*IBERDROLA, basada en un importante desarrollo de las energías renovables, principalmente la eólica, y de la tecnología de producción térmica ambientalmente más eficiente, las centrales de ciclo combinado de gas natural, ha dado lugar a una estructura de producción que permite a IBERDROLA comprometerse en su Política contra el Cambio Climático a mantenerse entre las grandes empresas energéticas con menores emisiones de CO<sub>2</sub> por GWh producido.*

*Como parte de la política de compras, los proveedores se evalúan teniendo en cuenta, entre otros, su situación en términos de certificación medioambiental (p.e. ISO 14001).*

*Objetivos:* IBERDROLA se ha fijado un objetivo concreto de reducción de emisiones, comprometiéndose a que sean, al menos, un 20% inferior a las del sector europeo en 2020.

Ver más información al respecto en la microsite específica: [www.contraelcambioclimatico.com](http://www.contraelcambioclimatico.com) (lanzada en Diciembre de 2009 con el objeto de ser una referencia para la información sobre aspectos relacionados con la energía y el cambio climático.

En el año 2009 ha realizado la procedimentación de sus metodologías para el cálculo de su inventario de Gases de efecto invernadero ( con el fin de verificarse bajo la norma ISO 14064) y ha seleccionado a sus principales proveedores en todo el mundo para poder realizar un estudio y pedirless sus huellas de carbono.

[Descargar el documento adjunto](#) 

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad. (P7C212)



*Respuesta:* SI

*Implantación:* Desde el punto de vista estratégico, el fuerte impulso de las energías renovables y la sustitución progresiva de tecnologías térmicas convencionales por ciclos combinados de gas natural influyen positivamente en la evolución de estos indicadores. Así, la alta proporción de energía producida a partir de fuentes de origen renovable evita el consumo de un importante volumen de combustible y de las emisiones, vertidos y residuos asociados. Del mismo modo, la mayor eficiencia de los ciclos combinados frente a centrales térmicas de carbón se traduce en un menor consumo de combustibles por GWh, menores emisiones por GWh, menor consumo de agua y menor volumen de residuos –cenizas-. La producción mediante cogeneración también supone un mejor aprovechamiento energético con lo que esto implica respecto a la reducción de los valores de los indicadores mencionados. En definitiva, la estrategia de la Compañía supone un uso más eficiente de la energía primaria con menores emisiones, consumos de agua, residuos y vertidos por unidad producida (eco-eficiencia). Específicamente en el año 2009 se ha lanzado un objetivo de cara al año 2020 para la reducción del ratio de emisiones del grupo Iberdrola

*Objetivos:* La intensidad de emisiones del Grupo IBERDROLA y participadas ha presentado un descenso del 3% con relación al año anterior, siendo una de las eléctricas europeas con menor ratio de emisiones por MWh producido. El resultado del mix global de las emisiones de dióxido de carbono (Grupo y Participadas) en 2009 es de 279 kg/MWh. Como referencia, el mismo mix de las empresas eléctricas europeas se sitúa en 436 kg/MWh y el de las españolas es de 381 kg/MWh.

IBERDROLA se ha comprometido a reducir su intensidad de emisiones a 2020 un 20% por debajo de las recomendaciones para la media europea.

La política contra el cambio climático aprobada recientemente por Iberdrola compromete a la compañía, entre otras cosas, a 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 y proveedores para que hagan un consumo energético responsable. En línea con esta política se está realizando un proyecto piloto para recoger información sobre las emisiones directas e indirectas que puedan tener impacto en la cadena de suministro, y sensibilizar a los proveedores en la reducción de sus emisiones.

[Descargar el documento adjunto](#) 



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %. (P2C211)

*Respuesta:* 6 %

*Implantación:* Gastos ambientales 2010: 255 MM€

Total inversiones del Grupo: 4072 MM€

En Diciembre de 2009, Iberdrola lanzó su web ([www.contraelcambioclimatico.com](http://www.contraelcambioclimatico.com)) para que los usuarios puedan conocer las principales iniciativas del Grupo frente al cambio climático con consejos de eficiencia energética y materia ambiental.



Esta web está siendo actualizado con las últimas actividades de la compañía en materia ambiental ( herramienta para el cálculo de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero en los viajes a disposición de cualquier usuario.

**Objetivos:** convertirse en la web de referencia para el sector de industria en materia de cambio climático.

[Descargar el documento adjunto](#)

## • Resumen de Implantación:

| Principio 7              | Diagnóstico | Políticas | Acciones  | Seguimiento y medición de impactos |
|--------------------------|-------------|-----------|---|------------------------------------|
| Varios grupos de interés |             |           | <p>R.:ECO EFICIENCIA y GENERACION LIMPIA, Política de Cambio Climático, Posicionamiento de proveedores</p> <hr/> <p>O.:reducción de ratio de emisiones de CO2/ MWh producido. Proyecto piloto de medici, Reducción de emisiones de Iberdrola y cálculo de emisiones de sus proveedores de</p> |                                    |

R.: Respuesta

O.: Objetivo



### • Principio 8

*Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.*



#### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad así como si la entidad tiene certificaciones medioambientales (ISO 14001, JIS Q 14001, EMAS certification, etc.). (P8C2I4)

**Implantación:** 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 el Consejo de Administración que están disponibles, en versión íntegra o en resumen, en la página web corporativa ([www.iberdrola.com](http://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.
- El análisis y control de los riesgos asociados a las nuevas inversiones

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

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. El porcentaje de producción de energía del Grupo en 2009, bajo sistemas de gestión ambiental certificados, se ha elevado al 88,3%.

**Objetivos:** Incremento del porcentaje de producción de energía del Grupo bajo sistemas de gestión ambiental



integrados.

Indique si la entidad realiza informes previos sobre el alcance de los impactos que puede generar en el entorno. (P8C4I1)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Todas las instalaciones de generación operan cumpliendo con los permisos otorgados por las autoridades reguladoras medioambientales de cada región y están sujetos a restricciones que garantizan la protección del entorno local. Han demostrado que no suponen un impacto ambiental significativo y que se han aplicado las mejores técnicas disponibles para minimizar el impacto. La mayoría disponen de sistemas de gestión ambiental homologados según la norma (ISO14001 o EMAS) para prevenir y controlar los riesgos ambientales. En España y Reino Unido la explotación de las centrales hidroeléctricas se ajusta a los requisitos de la Directiva Marco del Agua, en tanto que los demás lo hacen con arreglo a la Directiva de Prevención y Control integrados de la contaminación.

Los documentos "Efectos ambientales de la producción y distribución de energía eléctrica" e "Introducción a la Gestión de la Biodiversidad en la Empresa", disponibles en la página web corporativa de la Compañía ([www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com)), reflejan los posibles impactos 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 en zonas ajenas a las áreas protegidas.

Realizamos Evaluaciones de Impacto Ambiental, con un enfoque preventivo a partir del cual se trata de analizar la viabilidad ambiental de un proyecto y, en su caso, evitar o minimizar su impacto sobre el medio natural. Se realizan tanto en España como en Reino Unido y México.

**Objetivos:** p8c4i1 desarrollo de objetivos



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas. (P8C2I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Para IBERDROLA, la dimensión ambiental de su actividad es un referente imprescindible en la formulación de su Plan Estratégico y en la planificación operativa de sus negocios, promoviendo la innovación, la eficiencia y la reducción progresiva de los impactos ambientales de sus actividades, apoyándose en tres pilares básicos:

1. La definición e implantación de políticas aprobadas por el Consejo de Administración, con el objetivo de asegurar la compatibilidad entre el rendimiento económico y la protección del medio ambiente.
2. El desarrollo e implantación de herramientas de gestión adecuadas que contribuyan a reducir el riesgo ambiental, contemplando el cumplimiento tanto la legislación y los diferentes compromisos internacionales suscritos como la normativa interna.





3. Una adecuada coordinación, liderada por la Dirección Corporativa de Innovación, Calidad y Medio Ambiente, utilizando para ello la figura de los coordinadores ambientales y los comités específicos en los propios Negocios, que administran la gestión de los riesgos, los procedimientos operativos, el cumplimiento de la normativa y el control de sus objetivos ambientales.

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



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P8C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El Modelo de Gestión Ambiental del Grupo: como consecuencia de la fuerte expansión internacional, en diciembre de 2008 IBERDROLA aprobó su nuevo Modelo de Gestión Ambiental con el objetivo de crear un marco común y homogéneo en materia ambiental para todo el Grupo que posibilitará la coordinación y el alineamiento de unos elementos mínimos comunes respetando, a su vez, la autonomía y particularidades a nivel regional. A lo largo de 2009 se ha desarrollado este cuerpo común en lo que se refiere a políticas y líneas estratégicas consensuadas, adopción de criterios y estándares de informes de cumplimiento y fijación de un set común de indicadores de seguimiento.

*Objetivos:* El modelo desarrollado en el ejercicio 2009 será gestionado por un Comité con implantación a nivel global denominado: "Grupo de Coordinación Global" como elemento de coordinación entre el nivel corporativo y el regional.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad posee una persona responsable de la implementación y el seguimiento de los asuntos relacionados con la protección del medio ambiente o un departamento de medio ambiente. (P8C2I2)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Como consecuencia de la fuerte expansión internacional, en diciembre de 2008 IBERDROLA aprobó su nuevo Modelo de Gestión Ambiental con el objetivo de crear un marco común y homogéneo en materia ambiental para todo el Grupo que posibilitará la coordinación y el alineamiento de unos elementos mínimos comunes respetando, a su vez, la autonomía y particularidades a nivel regional. A lo largo de 2009 se ha desarrollado este cuerpo común en lo que se refiere a políticas y líneas estratégicas consensuadas, adopción de criterios y estándares de informes



de cumplimiento y fijación de un set común de indicadores de seguimiento. Este modelo será gestionado por un Comité con implantación a nivel global denominado: "Grupo de Coordinación Global" como elemento de coordinación entre el nivel corporativo y el regional

---

Indique si la entidad dispone de unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía. (P8C2I3)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Los indicadores ambientales están definidos para caracterizar el desempeño ambiental de nuestros procesos operativos. Se pueden clasificar en consumo de materiales, energía, agua, emisiones, efluentes y vertidos, residuos, biodiversidad, cumplimiento legal, transporte y gastos e inversiones medioambientales. Éstos sirven tanto para definir nuestro perfil medioambiental como para apoyar la toma de decisiones y seguimiento de nuestra gestión medioambiental.

Desde el punto de vista estratégico, el fuerte impulso de las energías renovables y la sustitución progresiva de tecnologías térmicas convencionales por ciclos combinados de gas natural influyen positivamente en la evolución de estos indicadores.

Así, la alta proporción de energía producida a partir de fuentes de origen renovable evita el consumo de un importante volumen de combustible y de las emisiones, vertidos y residuos asociados.

Del mismo modo, la mayor eficiencia de los ciclos combinados frente a centrales térmicas de carbón se traduce en un menor consumo de combustibles por GWh, menores emisiones por GWh, menor consumo de agua y menor volumen de residuos –cenizas-.

La producción mediante cogeneración también supone un mejor aprovechamiento energético con lo que esto implica respecto a la reducción de los valores de los indicadores mencionados.

En definitiva, la estrategia de la Compañía supone un uso más eficiente de la energía primaria con menores emisiones, consumos de agua, residuos y vertidos por unidad producida.

El Plan estratégico de la compañía es monitoreado a través de la herramienta Balance Score Card y los objetivos ambientales del Grupo son revisados trimestralmente con un informe para el primer nivel de la Dirección.

---

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %. (P8C3I1)

**Respuesta:** 52 %

**Implantación:** A lo largo de todo el proceso de Compras, IBERDROLA ha venido desarrollando en estos años mecanismos que aseguren una gestión responsable en la cadena de suministro, lo que nos ha permitido afrontar el proceso de globalización e internacionalización con la confianza de que nuestros valores y compromisos son transmitidos a los proveedores, independientemente de su ubicación geográfica o área de actividad. La gestión responsable en Compras pretende integrar los aspectos sociales, laborales, ambientales y éticos en las decisiones de compra.



Los proveedores de la Compañía se evalúan teniendo en cuenta su capacidad técnica y productiva, y ponderando su situación en las siguientes áreas:

- Calidad
- Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales
- Medio Ambiente
- Responsabilidad Social Corporativa
- Situación económica-financiera

Desde la unidad de Desarrollo de Proveedores de la Dirección de Compras, mensualmente se obtiene la información del estado de los proveedores, con pedidos en el año, en las siguientes áreas:

- Existencia de sistema de gestión de la calidad certificado por terceros
- Existencia de sistema de gestión ambiental certificado por terceros
- Existencia de sistema de gestión de prevención de riesgos laborales certificado
- Si suscribe algún estándar o directriz reconocidos, social, laboral o ético (UN Global Compact, GRI, etc.)

Tras la segmentación de los proveedores, actuamos como empresa tractora, impulsando proactivamente y fomentando la certificación de nuestros suministradores en las Normas ISO 9001, ISO 14001, en OHSAS 18001, o equivalentes, reconocidas internacionalmente; así como en su sensibilización e interés frente a la Responsabilidad Social Corporativa. Durante 2009 se han enviado 464 escritos a proveedores para incitarles a que se certifiquen en las áreas mencionadas:

- Área de Calidad: 70 comunicaciones.
- Área de Medio Ambiente: 151 comunicaciones.
- Área de Prevención de Riesgos Laborales: 243 comunicaciones

De las respuestas recibidas:

- El 50% nos confirman que se han certificado.
- El 35% nos trasladan que están en fase de implantación u obtención de certificación.
- El 15% nos comunican la intención de certificarse durante el año siguiente.

En 2009 se ha alcanzado un porcentaje de 52% de proveedores con certificación ISO 14001 o equivalente.

La relevancia asignada a los aspectos ambientales en la función de compras queda también de manifiesto en la categoría de "gestión ambiental" del premio Iberdrola al Suministrador del Año.

**Objetivos:** Incrementar el porcentaje de importe adjudicado a proveedores certificados en Medio Ambiente.

Número de episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios/tratados/declaraciones de aplicación internacional, así como de las normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales asociadas a los temas ambientales. (P8C4I2)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

**Respuesta:** 0

**Implantación:** En 2009 no se iniciaron procedimientos legales de carácter ambiental en España.



En cuanto a los procedimientos relacionados en informes anteriores pendientes de resolución, agrupados por tipologías, han evolucionado del modo siguiente:

- Relacionado con reclamaciones sobre campos electromagnéticos se ha procedido al archivo provisional de la reclamación de una finca de Majadahonda (Madrid), mientras que otro expediente sobre otra finca de Majadahonda se encuentra en fase de apelación, previa sentencia favorable. Además, la reclamación sobre campos electromagnéticos de Estella (Navarra), favorable en primera y segunda instancia, se encuentra pendiente de sentencia en el Tribunal Superior de Justicia de Navarra, Tribunal competente, conforme a lo acordado por el Tribunal Supremo. También se encuentra pendiente de resolución el expediente de Burriana (Castellón).
- Procedimientos por contaminación acústica. hay dos expedientes de sendas fincas de Madrid que se encuentran en fase de alegaciones, mientras que otro expediente de Álava ha caducado.
- Se han finalizado cuatro procedimientos instruidos por incendios: dos de ellos pertenecientes a la provincia de Alicante han sido resueltos favorablemente, mientras que el incendio producido en Guipúzcoa ha sido resuelto con una sanción de 214.861 euros. Además, indicar que otro procedimiento perteneciente a Madrid ha caducado, y otros 9 procedimientos se encuentran en curso.

### Grupo IBERDROLA RENOVABLES

En España, no ha habido multas significativas en materia medioambiental. Únicamente se han abierto cuatro expedientes sancionadores, con multas menores cuyo importe ya ha sido abonado.

En los Estados Unidos de América únicamente tuvo lugar una multa significativa:

- Caledonia. Expediente sancionador frente a Enstor, negocio de almacenamiento de gas, por parte de las agencias medioambientales del estado de Alabama y Mississippi por violaciones en los permisos de emisiones. El importe de la multa fue de 34.027 euros, y esta ya ha sido pagada.

Los motivos por los cuales se incurrió en ambos incumplimientos fue un error en la redacción de los permisos de operación en su primera versión. Ambos permisos se han corregido y por tanto no se esperan futuras sanciones en este aspecto.

En el resto del Grupo IBERDROLA RENOVABLES no han tenido lugar multas o sanciones significativas.

Indique el consumo directo de energía de su entidad (GJ). (P8C5I1)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

**Respuesta:** 833265606

**Implantación:** El consumo de energía primaria el 2009, ha disminuido respecto a los dos años anteriores a pesar de que el total de energía producida ha aumentado ligeramente respecto al 2008. Esto es debido al aumento relativo de la producción de energía por fuentes renovables, como la eólica o la hidráulica, y al gradual incremento que tiene la generación a través de ciclos combinados, con mejor eficiencia, respecto a la generación térmica convencional con carbón. Pag 56 Informe de sostenibilidad.

**Objetivos:** Continuar con el objetivo de ecoeficiencia



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Indique el consumo total de agua de su entidad (m<sup>3</sup>/año). (P8C512)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

**Respuesta:** 91205538

**Implantación:** Agua: la captación de agua se realiza principalmente para el proceso de refrigeración, servicios auxiliares y procesos en las centrales térmicas, siendo una pequeña parte consumida en el propio proceso –por evaporación– y el resto en su mayoría retorna al medio natural receptor, previo tratamiento físico-químico y térmico que garantiza su calidad. En la captación y consumo de aguas continentales los límites máximos son establecidos y controlados por la Administración de cada Región a través de sus órganos de Gobierno, en España las Confederaciones Hidrográficas. También es la Administración quien establece y controla los niveles límite superficiales y los caudales ecológicos en los embalses de generación hidráulica.

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

La principal captación de agua en el Grupo se da en los sistemas de refrigeración de las centrales de generación térmica. Normalmente 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 la mayoría se devuelve al mar sin cambiar su estado significativamente (circuito abierto). Como se aprecia en la tabla inferior a mayor parte del agua captada es salada. Puede obtenerse información adicional en la página web corporativa ([www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com)).

Indique el uso total de materiales distintos de agua por tipos (miles de toneladas). (P8C513)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

**Especifique material y cantidad:** Gas Natural 13.882.898.041 Nm<sup>3</sup>

**Especifique material y cantidad:** Uranio 217.058.092 GJ

**Especifique material y cantidad:** Carbón 5.350.841 t

**Implantación:** El principal material que consume Iberdrola es el combustible.

Indique la cantidad total de residuos producidos por su entidad, desglosados por tipos, peligrosidad y destino. (P8C514)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

**Especifique residuo y cantidad:** cenizas volantes: 604.145 t

**Especifique residuo y cantidad:** escorias y cenizas no volantes de calderas 75.125 toneladas

**Especifique residuo y cantidad:** residuos radiactivos de media y baja actividad acondicionados 198,22 m<sup>3</sup> de



**Implantación:** Residuos del proceso de producción

Los residuos más característicos del proceso de generación en centrales térmicas son las cenizas volantes y escorias, así como los residuos nucleares. De las primeras, se produjeron en 2009, 604.145 toneladas, de las que un 84,12 % se reutiliza para producir cemento y como relleno en obras de infraestructuras. Asimismo, se produjeron 75.125 toneladas de escorias y cenizas no volantes de calderas, para las que se gestionó su eliminación; un 44,38 % se reutilizó y el resto se envió a vertedero.

¿Realiza su entidad algún otro uso indirecto de energía (desplazamientos de la organización, gestión del ciclo vital de un producto, empleo de materias primas que generan gran cantidad de energía, etc.)?. (P8C611)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** *Uso indirecto de la energía: 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, importaciones y energía perdida en su transmisión y distribución.*

*Otros usos indirectos pero que ocurren en fuentes que no son propiedad ni están controladas por la empresa: transporte de combustible adquirido, transportes de empleados; compra de energía para distribución (a generadores que no sean del Grupo IBERDROLA).*

**Objetivos:** Incremento de eficiencia

El consumo de agua de su entidad, ¿ha afectado de manera significativa a ecosistemas o hábitats cercanos? (P8C711)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

**Respuesta:** No

**Implantación:** *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 físicoquímicos poco significativos. De entre ellos destaca la temperatura. Se da un incremento térmico determinado como la diferencia entre la temperatura del agua captada y vertida. La administración establece para cada central unos valores máximos admisibles en función de las características del punto de captación y vertido (mar, embalse o río) y realiza un seguimiento. Por parte de las centrales se realiza de forma continua un control de la temperatura de vertido y en el supuesto de superar los límites la instalación debe corregir la temperatura o parar la producción.*

*Las centrales de generación térmica en España disponen de depuradoras que tratan las aguas residuales antes de verter al medio natural receptor. Las aguas de proceso se someten a un tratamiento físico-químico que incluye la separación de hidrocarburos. Las aguas sanitarias se tratan en depuradoras compactas con procesos biológicos aerobios. Y las instalaciones con parques de carbón tienen un tratamiento de la escorrentía del parque, un proceso de decantación-coagulación que evita la entrada de carbón particulado o en suspensión en el agua receptora. Una vez depuradas, las aguas de proceso y sanitarias se diluyen con el agua que retorna del sistema de refrigeración y se vierten bajo un control continuo de diferentes parámetros (temperatura, turbidez, conductividad,...). Mensual o trimestralmente, una entidad*



acreditada hace análisis y se informa a la Administración.

En la central nuclear de Cofrentes se realiza un exhaustivo control del agua de proceso productivo directo.

No se ha registrado ninguna situación que afecte significativamente a recursos hídricos y hábitats relacionados. Incluso la descarga de una de las centrales tiene un efecto positivo para el medio receptor. Es el caso de la Central Altamira III y IV en México, que descarga en el estero Garrapatas, que había perdido su carácter salobre al ser bloqueada su entrada de agua de mar, con la consecuente desalinización del ecosistema. La descarga ha aumentado la salinidad y se encuentra en recuperación de su flora y fauna.

Extracción anual de aguas subterráneas y superficiales como porcentaje de la cantidad anual renovable de agua, disponible en las fuentes. En caso de nulo, indicar con 0. (P8C712)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

*Superficiales:* 0

*Subterráneas:* 0

*Red pública:* 0

*Implantación:* Indicador En8 del Informe de Soetnibilidad 2009

El Volumen de agua evaporada en refrigeración (Hm3)

Estuario marino, mar: 6,24

Ríos: 28,37

Lagos/ Embalses: 48,15

Depuración agua residuales: 8,45

Total: 91,21

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

Indique qué cantidad de materiales utilizados por su entidad son residuos (procesados y no procesados) de fuentes externas o internas a la organización informante (KG) (número, Toneladas). (P8C811)

*Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.*

*Respuesta:* 0

*Implantación:* Más información en el Informe de Sostenibilidad: En el epígrafe EN22 Residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.

Entre los residuos generados se diferencian dos grupos: Por un lado, el grupo de los residuos que se originan en el proceso de generación y, por otro, el grupo de residuos que se origina en las instalaciones y oficinas, los cuales no están vinculados



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

directamente con el proceso de producción de electricidad y se generan en las actividades de mantenimiento, operación, gestión u otras.

*Residuos del proceso de producción*

Los residuos más característicos del proceso de generación en centrales térmicas son las cenizas volantes y escorias, así como los residuos nucleares

¿Cuál es su nivel de emisiones en gases efecto invernadero (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC y SF<sub>6</sub>) y de NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub> y otras emisiones atmosféricas indirectas contaminantes? Expresadas en TM (leyes y normativas locales, convenio de Estocolmo sobre los COP, Convenio de Róterdam sobre el CFP y Protocolos de Helsinki, Sofía y Ginebra en relación con el Convenio sobre la Contaminación Atmosférica Transfronteriza a Gran Distancia) En caso de nulo, indicar con 0. (P8C9I1)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

SO<sub>2</sub>: 45,96

Nox: 45,28

COVNM: 0

CO: 39904

Partículas: 2,1

**Implantación:** La intensidad de emisiones del Grupo IBERDROLA y participadas ha presentado un descenso con relación al año anterior ( a pesar del incremento de energía producida, siendo una de las eléctricas europeas con menor ratio de emisiones por MWh producido

(los datos en los campos numéricos SO<sub>2</sub>, Nox y CO están expresados en kt y el dato del campo numérico Partículas en t)

**Objetivos:** Objetivo 2020: . IBERDROLA se ha comprometido a reducir su intensidad de emisiones de CO<sub>2</sub>/MWh producido en el año 2020 un 20% por debajo de las recomendaciones para la media europea.

Indique si la entidad utiliza y emite sustancias reductoras del ozono (protocolo Montreal). (P9C9I2)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Las sustancias clorofluorocarbonadas (CFC) y halones, utilizadas durante largo tiempo como refrigerantes y propelentes, afectan a la capa de ozono si se liberan en la atmósfera. En las instalaciones del Grupo, las sustancias reductoras de la capa de ozono tienen una presencia marginal y se localizan principalmente en equipos de extinción de incendios y en sistemas de refrigeración y los equipos se mantienen según las previsiones de la normativa vigente. Las únicas emisiones a la atmósfera que proceden de estos productos confinados serían las derivadas de las posibles pérdidas, prácticamente insignificantes.

Tal y como contemplan los convenios internacionales sobre gestión de productos químicos dañinos para el ozono, su





## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

utilización estará restringida en la mayoría de países a partir del año 2010, por lo que la política de IBERDROLA, se basa en disminuir su presencia en las instalaciones.

*España:* Al finalizar 2009, figuraban inventariados un total de 121 kg equivalentes de CFC que corresponden a los sistemas de refrigeración de la Central Térmica de Pasajes y este año se ha eliminado su uso en la Central Térmica de Santurce.

En el año 2009, en C. Nuclear de Cofrentes no se ha retirado halón de los edificios Auxiliar ni de Turbinas con respecto al año anterior. Sí ha habido retirada de halón en el edificio Diesel, en concreto, 270 Kg, que han sido destinados al almacén que se encuentra en la instalación, por ello el total de halón en C.N.Cofrentes sigue siendo el mismo que en el año 2008. En los edificios de oficinas del Grupo en España se han contabilizado 1,35 kg equivalentes de CFC-11 en equipos de aire acondicionado.

*Reino Unido:* En los edificios e instalaciones de Reino Unido, se contabilizan 0,0275 kg equivalentes de CFC-11.

*Estados Unidos de América:* En las instalaciones de las empresas distribuidoras de IBERDROLA en Estados Unidos de América se contabilizan 272 kg de CFC-11 equivalente, de los que 226 corresponden a los equipos de refrigeración y 46 a los equipos de extinción de incendios.

*Latinoamérica:* En los sistemas de refrigeración de los diferentes ciclos combinados y plantas de cogeneración de México se han contabilizado 0,325 kg equivalentes de CFC-11.

**Objetivos:** Restringida su presencia a partir del año 2010

Identifique y mida (toneladas) la cantidad de vertidos (sustancias químicas, aceites, combustibles, etc.) que su entidad realiza. (P8C1011)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

**Respuesta:** 0

**Implantación:** 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.

web site Iberdrola/Medio Ambiente/ principales Indicadores/ Productos Químicos

Indique si su entidad ha producido, transportado o importado residuos peligrosos. (P8C1012)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Las diferentes áreas del Grupo llevan a cabo actuaciones encaminadas a la minimización y mejora de la gestión de los residuos peligrosos producidos que se enmarcan en los sistemas de gestión ambiental certificados. Estos residuos son entregados periódicamente a gestores autorizados para su correcto tratamiento. Se han generado en el año 2009 14.131 t de residuos peligrosos

Indique si posee iniciativas y ha llevado a cabo actuaciones para mejorar la gestión de residuos. (P8C1013)



Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En el caso de residuos no peligrosos, la Compañía mantiene planes de minimización y reciclaje además de campañas de sensibilización que redundan en la adopción de buenas prácticas ambientales por parte de los empleados. En 2009 se han producido 684.571 toneladas de residuos, de los cuales un 61%, se ha recuperado o reciclado y la mayor parte, 192.419 toneladas, corresponden a residuos de construcción y demolición que han sido reciclados.

¿Qué porcentaje de productos vendidos son susceptibles de ser reciclados al final de su vida útil? (P8C1111)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

**Respuesta:** 100 %

**Implantación:** En el sector eléctrico sólo se vende la energía.

Cómputo total de reciclaje y reutilización de agua (incluyendo aguas residuales y otros tipos de agua utilizados como por ejemplo el agua de refrigeración) (miles de toneladas). (P8C1112)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

**Respuesta:** 0

**Implantación:** Captación (m3): 4.368.749.753

Proceso y Servicios auxiliares (m3):12.611.878

Evaporación Refrigeración (m3):91.205.538

Vertido (m3):4.267.047.578

Más información Informe de Sostenibilidad 2009 en el epígrafe EN8 relativo al Agua.

La captación de agua se realiza principalmente para el proceso de refrigeración, servicios auxiliares y procesos en las centrales térmicas, siendo una pequeña parte consumida en el propio proceso –por evaporación– y el resto en su mayoría retorna al medio natural receptor, previo tratamiento físico-químico y térmico que garantiza su calidad.

En la captación y consumo de aguas continentales los límites máximos son establecidos y controlados por la Administración de cada Región a través de sus órganos de Gobierno, en España las Confederaciones Hidrográficas.

También es la Administración quien establece y controla los niveles límite superficiales y los caudales ecológicos en los embalses de generación hidráulica.



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

Indique si su entidad ha producido impactos causados por las actividades u operaciones en los entornos terrestres, marino y de agua dulce, en aquellas áreas protegidas y sensibles, ricas en biodiversidad (p.e. zonas protegidas por el ordenamiento jurídico estatal, las categorías 1-4 de las áreas protegidas de la UICN, zonas declaradas de patrimonio universal y reservas de la biosfera). (P8C1211)

Indicador específico para las entidades que tienen alto impacto medioambiental.

**Respuesta:** No

**Implantación:** Los documentos “Efectos ambientales de la producción y distribución de energía eléctrica” e “Introducción a la Gestión de la Biodiversidad en la Empresa”, disponibles en la página web corporativa de la Compañía ([www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com)), reflejan los posibles impactos 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 en zonas ajenas a las áreas protegidas.

Todas las instalaciones de generación operan cumpliendo con los permisos otorgados por las autoridades reguladoras medioambientales de cada región y están sujetos a restricciones que garantizan la protección del entorno local. Han demostrado que no suponen un impacto ambiental significativo y que se han aplicado las mejores técnicas disponibles para minimizar el impacto. La mayoría disponen de sistemas de gestión ambiental homologados según la norma (ISO14001 o EMAS) para prevenir y controlar los riesgos ambientales.

En España y Reino Unido la explotación de las centrales hidroeléctricas se ajusta a los requisitos de la Directiva Marco del Agua, en tanto que los demás lo hacen con arreglo a la Directiva de Prevención y Control integrados de la contaminación.

## • Resumen de Implantación:

| Principio 8              | Diagnóstico   | Políticas  | Acciones  | Seguimiento y medición de impactos                  |
|--------------------------|---|--|---|---|
| Varios grupos de interés | R.:sistema de gestión integral de riesgos y sistema de gestión ambiental integrado<br>O.:Incremento cobertura sistema de gestión ambiental integrado. | R.:Política de Medio Ambiente Corporativa<br>O.: - | R.:Gestión ambiental del grupo<br>O.:Grupo de Coordinación Global | R.:Dirección de Medio Ambiente Corporativo<br>O.: - |

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 9

*Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P9C111)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Teniendo en cuenta el ciclo de vida de nuestra actividad se pueden dividir las actividades en la Producción de Energía y en el uso final de la misma.

*OFERTA:* Iberdrola lanzó en Diciembre de 2009 un web site para difundir la importancia del desarrollo de tecnologías limpias [www.contraelcambioclimatico.com](http://www.contraelcambioclimatico.com), lanzó un compromiso público de reducción de emisiones e incrementó de forma muy significativa su producción a través de fuentes renovables.

*DEMANDA:* diversas campañas para promover hábitos más ambientales, reducción de pérdidas, reducción de consumo de energía y de viajes de empleados ( campaña lanzada en la semana de la movilidad con el desarrollo de una herramienta informática para el cálculo de las emisiones de Co2 de los empleados de España y Escocia en sus viajes a sus centros de trabajo ).

Se hizo un estudio para lanzar una encuesta a los proveedores más importantes para fomentar el cálculo de la huella de carbono ( estudio y elaboración último semestre del año 2009, lanzamiento en el primer semestre del año 2010).

En Octubre 2009 tuvo lugar el II Foro ambiental de Iberdrola en el que se presentó a diversos stakeholders externos la política de la empresa en su lucha contra el cambio climático donde se recogieron los principales riesgos y oportunidades que la empresa debe tener en cuenta en su actividad.

*Objetivos:* 2010: reducción de emisiones y lanzamiento campaña proveedores.

[Descargar el documento adjunto](#) 



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética. (P9C2I1)

*Respuesta:* 999999999

*Implantación:* El número es muy extenso; diversas campañas de comunicación para promocionar las energías limpias, másters, participación en prensa, revistas especializadas, en consorcios tecnológicos, Iberdrola está presente en innumerables foros tanto públicos como privados en los que es mundialmente reconocida por ser la empresa líder en energía renovable.

La web [contraelcambioclimatico.com](http://contraelcambioclimatico.com) desarrollada por Iberdrola en Diciembre 2009 recoge los principales mensajes de la compañía para difundir las tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética.

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente. (P9C2I2)

*Respuesta:* 12

*Implantación:* Ingresos Brutos: 24.559 millones €  
 Inversión financiera en renovables: 2230 millones de €  
 Eficiencia energética: 250 millones de €  
 Innovación y desarrollo: 90 millones de €

### • Resumen de Implantación:

| Principio 9              | Diagnóstico | Políticas | Acciones   | Seguimiento y medición de impactos |
|--------------------------|-------------|-----------|--|------------------------------------|
| Varios grupos de interés |             |           | R.:Eficiencia energética y concienciación contra el cambio climático<br>O.:Incremento de generación limpia |                                    |

R.: Respuesta

O.: Objetivo



## • Principio 10

*Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad. Indique los riesgos. (P10C311)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El Sistema de Gestión de Riesgos de IBERDROLA tiene en cuenta el soborno y la corrupción como potenciales riesgos de los negocios.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales. (P10C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El 16 de diciembre de 2008 Iberdrola aprobó una política específica para luchar contra el fraude que se puede obtener de su web corporativa, en la dirección:  
[http://www.iberdrola.es/webibd/gc/prod/es/doc/responsabilidad\\_fraude.pdf](http://www.iberdrola.es/webibd/gc/prod/es/doc/responsabilidad_fraude.pdf) .

*El Código de Conducta Profesional establece los principios a seguir por los empleados en materia de Corrupción (Punto V.5.4) y las herramientas para la difusión y control de dichos principios (puntos VI y VII)*

*El Código de Conducta Profesional contiene apartados específicos para los profesionales que intervienen en el proceso de compra, quienes se comprometen por escrito al cumplimiento estricto de los mismos (Políticas y Normas de Actuación en el Area de Compras).*

*El proceso de licitación asegura en general y en función de la naturaleza de la contratación, un número mínimo de tres ofertas válidas en cada licitación.*

*Las propuestas de adjudicación de pedidos son liberadas de manera mancomunada, siendo visadas por dos responsables debidamente habilitados. Estos responsables firmantes son diferentes dependiendo de la naturaleza del suministro a contratar y del importe adjudicado.*



*Periódicamente el proceso de contratación es auditado, no existiendo hasta la fecha ninguna no conformidad. Además, no se ha recibido ninguna reclamación externa de suministradores relacionada con malas prácticas en el proceso de contratación.*

*(Ver fichero adjunto a la respuesta P3C3I2)*

---

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C511)

*Respuesta: SI*

*Implantación: La política de la empresa en este área está establecida en el Código de Conducta Profesional, donde se delimitan asimismo los sistemas de información y seguimiento correspondientes.*

*El seguimiento del Código de Conducta permite detectar los casos en los que se han infringido las normas expuestas en el mismo.*

*El Código de Conducta Profesional, disponible en la web corporativa, contiene apartados específicos para los profesionales que intervienen en el proceso de compra, quienes se comprometen por escrito al cumplimiento estricto de los mismos.*

*El apartado relativo a obsequios y regalos establece, entre otros aspectos, que los profesionales del Grupo Iberdrola no podrán dar ni aceptar regalos u obsequios en el desarrollo de su actividad profesional.*

*Excepcionalmente, la entrega y aceptación de regalos y obsequios estarán permitidas si*

- (a) fuesen de valor económico irrelevante,*
- (b) respondieran a atenciones comerciales usuales, y*
- (c) no estuvieran prohibidas por la ley o las prácticas comerciales generalmente aceptadas.*



### **ACCIONES:**

---

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P10C111)

*Respuesta: SI*

*Implantación: Se han realizado cursos de formación sobre prácticas anti-corrupción en lugares o compañías con especial riesgo.*

*En todos los contratos de aprovisionamiento general se incluye una cláusula de RSC que exige a los proveedores que adopten las medidas necesarias en su organización para trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno, entre otros aspectos*

---



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad ha dado a conocer a sus grupos de interés los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad. Indique en el campo de notas el % desglosado por grupo de interés informado. (P10C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:*

*Proveedores 100%*

*Empleados 100%*

*La totalidad de la plantilla, así como las empresas filiales y socios empresariales de IBERDROLA conocen el Código de Conducta Profesional y las Políticas Anticorrupción de la empresa.*

*Estos Códigos y Políticas se difunden públicamente a través de los Informes de Sostenibilidad anuales y de la web corporativa, pero IBERDROLA no puede precisar el porcentaje otros colectivos que conocen estas políticas.*

---

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C4I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Las donaciones y patrocinios realizados por IBERDROLA y la Fundación IBERDROLA son aprobados por sus órganos de gobierno y se someten a los procedimientos internos administrativos y de auditoría correspondientes.

¿

---

¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales? (P10C6I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* IBERDROLA no realiza las prácticas mencionadas, expresamente prohibidas en su Código de Conducta Profesional.

### • Resumen de Implantación:





WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

| Principio 10                                 | Diagnóstico | Políticas   | Acciones   | Seguimiento y medición de impactos |
|--|-------------|---|--|------------------------------------|
| <b>Clientes</b>                              |             | R.:<br>_____<br>O.: -   | R.:<br>_____<br>O.: -  |                                    |
| <b>Empleados</b>                             |             | R.:Punto V.5.4 del Código de Conducta<br>_____<br>O.: -   | R.:Formación<br>_____<br>O.: -   |                                    |
| <b>Accionistas</b>                           |             | R.:<br>_____<br>O.: -   | R.:<br>_____<br>O.: -  |                                    |
| <b>Inversores</b>                            |             | R.:<br>_____<br>O.: -   | R.:<br>_____<br>O.: -  |                                    |
| <b>Proveedores</b>                           |             | R.:Código de conducta profesional; Políticas de contratación y contra el fraude<br>_____<br>O.: - | R.:Condiciones de contratación<br>_____<br>O.:Evaluar el desempeño en RSC de los proveedores |                                    |
| <b>ONG y Comunidad RSC</b>                   |             | R.:<br>_____<br>O.: -   | R.:<br>_____<br>O.: -  |                                    |
| <b>Comunidades locales</b>                   |             | R.:<br>_____<br>O.: -   | R.:<br>_____<br>O.: -  |                                    |
| <b>Sociedad</b>                              |             | R.:<br>_____<br>O.: -   | R.:<br>_____<br>O.: -  |                                    |
| <b>Gobiernos y Administraciones públicas</b> |             | R.:<br>_____<br>O.: -   | R.:<br>_____<br>O.: -  |                                    |
| <b>Medio ambiente</b>                        |             | R.:<br>_____<br>O.: -   | R.:<br>_____<br>O.: -  |                                    |
| <b>Medios de comunicación</b>                |             | R.:<br>_____<br>O.: -   | R.:<br>_____<br>O.: -  |                                    |
| <b>Organizaciones de consumidores</b>        |             | R.:<br>_____<br>O.: -   | R.:<br>_____<br>O.: -  |                                    |



# Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

|                          |   |              |              |  |
|--------------------------|---|--------------|--------------|--|
| Sindicatos               |   | R.:<br>_____ | R.:<br>_____ |  |
| Varios grupos de interés | R.:Sistema de Gestión de Riesgos<br>_____ | O.: -        | O.: -        |  |

R.: Respuesta

O.: Objetivo