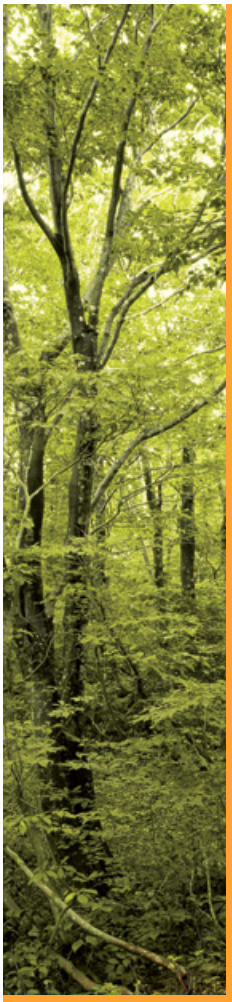
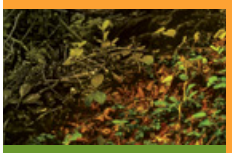




2013

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

"Un enfoque integral de desempeño económico, ambiental, social y de gobierno corporativo de Iberdrola"

IBERDROLA

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2013

IBERDROLA

EVALUACIONES EXTERNAS DEL GRUPO IBERDROLA

Dow Jones Sustainability Indices

86 puntos.

FTSE4Good

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

CDP CLIMATE PERFORMANCE LEADER 2013

Carbon Disclosure Leadership Index (CDLI)
99 puntos.

GLOBAL ROUNDTABLE ON CLIMATE CHANGE

Iberdrola entre las promotoras.

Carbon Ranking GLOBAL 800

Primera *utility* española.

NYSE EURONEXT

Iberdrola seleccionada.

ROBECOSAM Sustainability Award Gold Class 2013

Sustainability Yearbook 2013: *"Gold Class"* en el sector electricidad.

AWARD FOR LEADERSHIP IN NEW ENERGY 2013

Líder en nuevas energías.

European Business Awards

Iberdrola Mención de Honor en Medio Ambiente y Sostenibilidad.

merco MONITOR EMPRESARIAL DE REPUTACIÓN CORPORATIVA

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

Corporate Responsibility Prime rated by oekom research

Clasificada como *Prime.*

ÍNDICE

PRESENTACIÓN

PARTE I

PARTE I. CONTENIDOS GENERALES

PARTE II

PARTE II. CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ANEXOS

Torre Iberdrola
(Bilbao, España).

PRESENTACIÓN

Iberdrola presenta el *Informe de sostenibilidad 2013,* aprobado por su Consejo de Administración en la reunión de 18 de febrero de 2014, previo informe de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa de dicho Consejo de Administración.

Este informe se ha preparado siguiendo las recomendaciones de la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad,* de *Global Reporting Initiative* (guía GRI), en su versión G4, incorporando igualmente los aspectos e indicadores del *Suplemento para las empresas del sector eléctrico,* publicado por GRI en 2014. Iberdrola publica este informe con la finalidad de que sus grupos de interés tengan una imagen fiel y veraz de su desempeño durante el ejercicio 2013, de acuerdo con los compromisos asumidos en la *Política general de responsabilidad social corporativa de la Sociedad.*

El lector del *Informe de sostenibilidad 2013* dispone también del *Informe anual de gobierno corporativo 2013,* del *Informe financiero anual 2013* y de la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2013,* todos ellos accesibles en www.iberdrola.com, que contienen información adicional de utilidad para un completo entendimiento de las actuaciones de Iberdrola en el ejercicio.

Nota: - Las cifras incluidas en este informe siguen la notación habitual utilizada en España, estando las cifras de millar separadas por medio de un punto (.) y las decimales por medio de una coma (,).
-M€ = miles de euros; MM€ = millones de euros

PARTE I

I CONTENIDOS GENERALES

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

G4-1 Declaración del máximo responsable

Durante 2013 Iberdrola ha seguido desarrollando su actividad fiel al principio de sostenibilidad que rige históricamente la Compañía. Así, ha continuado ofreciendo a la sociedad un servicio esencial, como es el de producir y suministrar electricidad, de manera responsable y fiable, contribuyendo al bienestar y al desarrollo de las sociedades en las que opera.

En el ejercicio 2013, se ha consolidado la recuperación económica en nuestros mercados americanos y han aparecido los primeros síntomas de reactivación en los europeos, especialmente en el Reino Unido. En España, se ha registrado un cambio de tendencia en el último trimestre, que apunta al comienzo de una recuperación de la economía ya en 2014.

Sin embargo, el año ha sido complejo desde el punto de vista regulatorio, con importantes modificaciones en las normativas de algunos de los países en los que estamos presentes, así como un fuerte incremento de los tributos energéticos que, en el caso de España, se han duplicado.

Para mitigar las consecuencias de estas medidas, a lo largo de 2013 Iberdrola ha realizado un gran esfuerzo de optimización de la gestión operativa y financiera de todo el Grupo.

Gracias a ello y a nuestro perfil cada vez más internacional, a cierre del ejercicio 2013 el margen bruto se ha mantenido en los niveles de 2012, alcanzando los 12.577 millones de euros. De igual manera, las medidas de eficiencia y ahorro de costes nos han permitido contener el gasto operativo neto. Con todo ello, el beneficio bruto de explotación (EBITDA) se ha situado en 7.205 millones de euros y el beneficio neto ha alcanzado los 2.572 millones de euros. Por su parte, el flujo de caja operativo ha ascendido a 5.619 millones de euros.

Fruto de los esfuerzos realizados en la gestión financiera, a cierre de año la liquidez ha superado los 10.800 millones de euros –cubriendo las necesidades financieras de más de dos años– y la deuda se ha reducido en más de 2.250 millones de euros, hasta los 28.053 millones de euros, lo que sitúa el apalancamiento en el 44,2 % frente al 47,7 % de 2012.

En este entorno, Iberdrola ha seguido reforzando su papel de empresa tractora, intentando maximizar los impactos positivos en sus principales grupos de interés y en la sociedad en su conjunto:

- En sus accionistas, con una rentabilidad total de sus acciones en el ejercicio del 19,1 %.
- En sus clientes, proporcionando un suministro de energía seguro y de calidad, mediante equipamientos y tecnologías cada vez más eficientes.
- En sus empleados, impulsando aún más la formación –que ya alcanza las 1,2 millones de horas y llega al 90 % de la plantilla– y las promociones (casi 2.400 en 2013), fomentando al mismo tiempo la conciliación de la vida familiar y profesional y la movilidad dentro del Grupo.
- En sus proveedores, con una política de gestión de la cadena de suministro responsable y realizando compras que han rondado los 4.400 millones de euros en 2013.

Además, la Compañía ha aprobado recientemente una política de sostenibilidad, en la que, entre otras cuestiones, se hace especial hincapié en el impacto medioambiental de sus operaciones. Este es un aspecto prioritario para Iberdrola, que se pone de manifiesto en la evolución de la potencia instalada libre de emisiones, que ya supera el 60 %, así como en las emisiones de CO_2, un 30 % inferior a la media del sector eléctrico europeo.

Interior de la Torre Iberdrola, (Bilbao, España).

Como consecuencia de todo ello, Iberdrola lidera el Índice Dow Jones de Sostenibilidad, el FTSE4GOOD y el *ranking* Two Tomorrows, que reconocen a las *utilities* más respetuosas con el entorno a nivel mundial.

Otro de los ejes de actuación de la política de sostenibilidad es la relevancia de la dimensión social de las actividades del Grupo. En este sentido, son muy importantes los esfuerzos que se están llevando a cabo en el área de I+D+i, a la que en 2013 se han destinado 160 millones de euros en los campos de las redes inteligentes, la generación limpia y nuevas tecnologías y modelos de negocio.

Es igualmente notable la apuesta de Iberdrola por la cualificación y la empleabilidad de los más jóvenes, que queda patente en los más de 650 becarios y aprendices que han estado formándose en la Compañía en 2013 y en las más de 70 nuevas becas otorgadas por la Fundación Iberdrola y destinadas, principalmente, a estudios de máster y posgrado en energía y medio ambiente, en universidades de España, el Reino Unido y los Estados Unidos de América.

Y, junto a todo ello, Iberdrola ha continuado impulsando un Sistema de gobierno corporativo a la vanguardia de las buenas prácticas nacionales e internacionales, que ha recibido numerosos reconocimientos como el Premio al Mejor Gobierno Corporativo en España de la prestigiosa publicación *World Finance.*

De cara a los próximos años, vamos a continuar aplicando nuestro modelo de negocio basado en la diversificación geográfica y el enfoque en actividades reguladas, la calidad de nuestros activos, la eficiencia operativa y la solidez financiera. Sobre estas bases, las proyecciones 2014-2016 de nuestra Compañía contemplan:

- Inversiones de 9.600 millones de euros, el 85 % de las cuales irá destinado al área internacional, donde nuestros negocios cuentan con mayor previsibilidad y estabilidad regulatoria.
- Implementación de nuevas medidas de ahorro y reducción de costes, para continuar mejorando la eficiencia.
- Generación de *cash flow* positivo en todos los negocios.
- Disminución de la deuda hasta los 25.000 millones de euros, mejorando así los ratios financieros y fortaleciendo, aún más, el balance.

Fruto de los esfuerzos realizados en la gestión financiera, a cierre de año la liquidez ha superado los 10.800 millones de euros

La Torre Iberdrola
(Bilbao, España).

Con todo ello, esperamos que el Beneficio Bruto de Explotación (EBITDA) y el beneficio neto de la Compañía tengan un crecimiento medio superior al 4 % anual durante el período, lo que nos permitirá mantener una política de retribución al accionista sostenible de, al menos, 0,27 euros por acción.

A futuro, confiamos en seguir creando valor para nuestros accionistas, empleados, clientes, proveedores y en todos los territorios en los que operamos, conscientes del papel fundamental que nuestra empresa tiene como motor de desarrollo, especialmente en un momento en el que la sociedad requiere un nuevo impulso de la economía y de la actividad industrial, con el objetivo prioritario de crear empleo.

G4-2 Principales impactos, riesgos y oportunidades

1. Impactos principales de Iberdrola en materia de sostenibilidad

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

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

Competitividad

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

Seguridad de suministro

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

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

Iberdrola trabaja para mantener una alta calidad del servicio que asegure la disponibilidad de una red de transporte y distribución robusta frente a sucesos extraordinarios y el restablecimiento del servicio en el menor tiempo posible

Dimensión ambiental

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

Para conseguir la reducción del impacto ambiental de sus operaciones se llevan a cabo diferentes acciones como la generación de energía con menores emisiones; la puesta en marcha de programas de biodiversidad; la eficiencia de las operaciones, que conlleva una utilización sostenible de los recursos naturales; la prevención de la contaminación y la gestión adecuada de los residuos que generen las actividades. Asimismo, el Grupo procura hacer un uso racional y sostenible del agua y gestionar los riesgos relacionados con su escasez.

Dimensión social

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

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

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

Dimensión económica

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

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

Iberdrola seguirá reforzando en los próximos años su compromiso en el ámbito de la responsabilidad social, potenciando los comportamientos éticos y responsables en toda la cadena de valor

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

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

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

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

Una descripción más detallada de este sistema puede consultarse en el apartado "D" del *Informe anual de gobierno corporativo 2013* y en el apartado "Principales factores de riesgo asociados a la actividad del Grupo Iberdrola" del informe de gestión consolidado que forma parte del informe financiero anual del ejercicio 2013, todo ello disponible en www.iberdrola.com.

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

2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

G4-3 Nombre

Iberdrola, S.A.

G4-4 Marcas, productos y servicios más importantes

Iberdrola es un operador a nivel global que, a finales del ejercicio 2013, cuenta con las marcas recogidas en el cuadro siguiente.

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

LA ARQUITECTURA DE MARCA DE IBERDROLA

	EUROPA/ASIA	REINO UNIDO
Negocio energético	IBERDROLA IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA IBERDROLA COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA	SCOTTISHPOWER SP ENERGY NETWORKS SCOTTISHPOWER RENEWABLES
Negocio no energético	IBERDROLA Inmobiliaria IBERDROLA Ingeniería y Construcción IBERDROLA Engineering & Construction	

	ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA	LATINOAMÉRICA
Negocio energético	IBERDROLA USA NYSEG RG&E CENTRAL MAINE POWER IBERDROLA USA NETWORKS IBERDROLA RENEWABLES ENSTOR — Explotación y desarrollo de activos propios de almacenamiento de gas natural, compraventa e intermediación	México: IBERDROLA Brasil: ELEKTRO neoenergia
Negocio no energético	IBERDROLA Energy Projects	IBERDROLA Ingeniería y Construcción

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

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

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

G4-5 Sede social

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

G4-6 Países en los que se desarrollan actividades relevantes

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

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

G4-7 Régimen de propiedad y forma jurídica

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

A 31 de diciembre de 2013 su capital social asciende a 4.679.981.250,00 euros, dividido en 6.239.975.000 acciones de 0,75 euros de valor nominal cada una, de la misma clase y serie. Todas las acciones otorgan a sus titulares los mismos derechos. En la medida en que las acciones están representadas por anotaciones en cuenta y no son nominativas, no es posible conocer con exactitud la identidad y participación de todos los accionistas. No obstante, la distribución aproximada de la participación en el capital es la siguiente:

- Entidades extranjeras 47 %
- Entidades nacionales 27 %
- Inversores particulares 26 %

G4-8 Mercados servidos

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

30.650

EMPLEADOS DEL GRUPO IBERDROLA EN EL AÑO 2013

G4-9 Principales magnitudes

EMPLEADOS

	2013	2012	2011
España	11.337	11.459	12.007
Reino Unido	7.380	7.434	7.844
Estados Unidos de América	5.041	5.009	4.983
México	672	644	617
Brasil	5.858	5.843	6.041
Otros países	244	317	464
Perímetro social	**30.532**	**30.706**	**31.956**
Resto	118	38	853
Total	**30.650**	**30.744**	**32.809**

Operaciones (centros de actividad)

El Grupo Iberdrola tiene identificados más de 1.200 emplazamientos en los que opera la Compañía. Para poder gestionar adecuadamente un número elevado, desde el punto de vista de los aspectos considerados en la guía GRI, se han introducido criterios de racionalización de forma que, a los efectos del presente informe, Iberdrola considera agrupadas sus operaciones en un total de 152 centros de actividad a finales del 2013.

El detalle de estos centros y los criterios adoptados para su definición pueden consultarse en el documento *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2013,* disponible en www.iberdrola.com.

VENTAS NETAS (IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIO EN MM€)

2013	2012	2011
32.807	34.201	31.648

CAPITALIZACIÓN TOTAL, DESGLOSADA EN TÉRMINOS DE DEUDA Y PATRIMONIO NETO (MILLONES DE EUROS)

	2013	2012	2011
Capital suscrito	4.680	4.604	4.412
Patrimonio de la sociedad dominante	34.585	32.882	32.888
Deuda financiera	30.123	33.861	34.464
Inmovilizado bruto en explotación	93.929	94.733	90.326
Amortización acumulada	(34.937)	(33.774)	(31.427)

PRODUCTOS O SERVICIOS PRESTADOS

	2013	2012	2011
Producción neta de electricidad (GWh)	136.347	134.758	145.146
Energía eléctrica distribuida (GWh)	214.809	214.042	204.843
Suministros de gas a usuarios (GWh)	71.291	65.717	68.756

ACTIVOS TOTALES (MILLONES DE EUROS)

2013	2012	2011
92.410	96.816	97.016

Propietario efectivo

En la estructura accionarial de la Compañía no existe ningún accionista titular de una participación de control en la Sociedad. A continuación, se detallan aquellos accionistas que son titulares de una participación significativa en el capital de Iberdrola o de los derechos de voto, a 31 de diciembre de 2011, 2012 y 2013.

ACCIONISTAS SIGNIFICATIVOS Y PORCENTAJE DE DERECHOS DE VOTO DIRECTOS E INDIRECTOS (%)

	31/12/2013	31/12/2012	31/12/2011
Qatar Investment Authority	9,524	8,377	8,448
ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S.A.	5,645	5,738	18,831
Banco Financiero y de Ahorros, S.A.	5,069	5,133	5,353
Kutxabank, S.A.	4,006	5,040	5,310
BlackRock, Inc.	3,043	3,212	N/A
Société Générale, S.A.	4,111	3,171	N/A

Vestíbulo de las oficinas corporativas de Iberdrola en Londres
(Inglaterra, Reino Unido).

Ventas y costes por zona geográfica

VENTAS (IMPORTE NETO EN MM€)

	2013	2012	2011
España	15.495	16.310	15.518
Reino Unido	9.658	9.459	8.426
Estados Unidos de América	3.192	3.246	3.293
México	1.419	1.357	2.821
Brasil	2.755	3.447	1.354
Resto	288	382	236
Total	**32.807**	**34.201**	**31.648**

COSTES (MM€)

	2013	2012	2011
España	14.825	15.215	14.091
Reino Unido	8.780	8.667	7.854
Estados Unidos de América	2.291	2.520	2.659
México	1.224	1.078	2.463
Brasil	2.470	2.804	1.145
Resto	364	322	127
Total	**29.954**	**30.606**	**28.339**

G4-10 Plantilla de empleados

EMPLEADOS

	2013		2012		2011	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Nº total de empleados[1] en el perímetro social	23.329	7.203	23.469	7.237	24.505	7.451
Por tipo de empleo						
A tiempo completo	23.105	6.008	23.239	6.075	24.107	6.232
A tiempo parcial	224	1.195	230	1.162	398	1.219
Por tipo de Contrato						
Indefinido	22.993	7.090	23.089	7.121	24.034	7.326
Temporal	336	113	380	116	471	125

[1]El número total de empleados y la definición del perímetro social se encuentran en los indicadores G4-9 y G4-17 del presente informe.

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

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2013*, disponible en www.iberdrola.com.

24.252

EMPLEADOS CUBIERTOS POR UN CONVENIO COLECTIVO EN EL PERÍMETRO SOCIAL

G4-11 Empleados cubiertos por convenios colectivos

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

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

EMPLEADOS CUBIERTOS POR UN CONVENIO COLECTIVO EN EL PERÍMETRO SOCIAL

	2013	2012	2011
Número de empleados	24.252	24.514	25.962
Porcentaje de empleados	79,43	79,83	81,24

G4-12 Descripción de la cadena de suministro

Introducción

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

- La adquisición de materiales y equipos y la contratación de obras y servicios, responsabilidad de la Dirección de Compras del Grupo, encuadrada en la Dirección Económico Financiera.
- La adquisición de combustibles, responsabilidad del Negocio de Generación y Comercial.

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

Adquisición de materiales y equipos y contratación de obras y servicios

En el ejercicio 2013, Iberdrola ha realizado pedidos a más de 19.000 proveedores.
El volumen económico de las compras realizadas por Iberdrola en este tipo de suministros, así como su desglose geográfico, se recoge en el cuadro siguiente:

SUMINISTRO GENERAL DE EQUIPOS, MATERIALES, OBRAS Y SERVICIOS (MILLONES DE EUROS)

	2013	2012	2012
España	1.364	1.758	1.823
Reino Unido	1.572	1.198	1.025
Estados Unidos de América	840	1.345	1.845
México	217	212	232
Brasil	180	185	212
Otros	186	132	184
Grupo Iberdrola	**4.359**	**4.830**	**5.322**

El elevado volumen de compras de Iberdrola favorece el desarrollo empresarial, industrial y social de los países donde la Compañía realiza sus aprovisionamientos

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

Adquisición de combustibles

En el ejercicio 2013, Iberdrola ha destinado alrededor de 4.200 millones de euros a la adquisición de carbón, gas natural y uranio. Salvo el uranio, cuya adquisición se realiza en España, exclusivamente a través de la Empresa Nacional de Uranio (Enusa), las adquisiciones de carbón y gas natural se realizan en el mercado internacional, principalmente mediante relaciones comerciales de largo plazo con alrededor de 35 grandes proveedores internacionales y operadores del mercado *(traders).*

Gestión de la cadena de suministro

La Dirección de Compras, en el ámbito de su responsabilidad, dispone de un *Modelo de gestión global de proveedores,* aplicable en el Grupo Iberdrola, cuyas principales características quedan reflejadas en el cuadro siguiente:

	Palancas preventivas	Palancas incentivadoras
Que actúan sobre nuestro comportamiento	• Política de Compras. Rev. Junio 2013 • *Código ético* • Procedimiento de Compras certificado bajo ISO 9001 • Auditorías internas periódicas • Política para la prevención de delitos y contra el fraude • Guía de evaluación del riesgo de corrupción en fase de licitación	• Objetivos anuales de mejora continua del Equipo de Compras • Los parámetros de evaluación de ofertas • Encuesta satisfacción de proveedores
Que actúan sobre el comportamiento de nuestros proveedores	• Política de Compras • *Código ético del proveedor.* Junio 2013 • Condiciones Generales de Compra con cláusulas específicas comportamiento sostenible y ético. Rev. julio 2013 • Sistema de Clasificación Proveedores (factores de ponderación, 40 % RSC) • Sistema de comunicación con el suministrador: CAS,buzón Desarrollo	• Objetivos anuales de mejora continua del Equipo de Compras • Sistema de Clasificación Proveedores • Acciones de tracción y comunicación a suministradores • Scoring RSC • Contrataciones con colectivos más desfavorecidos (Centros especiales de empleo y Diversidad en Proveedores)

Fachada del edificio de Iberdrola en Madrid (España).

En el ámbito de la sostenibilidad, este modelo permite el registro, calificación y evaluación de los proveedores (nuevos y ya existentes) en las siguientes áreas:

- Responsabilidad social corporativa, prácticas laborales y respeto de los derechos humanos.
- Respeto ambiental.
- Seguridad y prevención de riesgos laborales.
- Calidad.
- Referencias e historial de trabajos previos.

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

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

IMPORTE ADJUDICADO A PROVEEDORES CON SISTEMAS DE GESTIÓN (%)[2]

	2013	2012	2011
Importe adjudicado a proveedores clasificados	86,8	84,1	77,5
Sistema de gestión de calidad certificado (ISO 9001 o equivalente)	84,4	81,7	79,2
Sistema de gestión ambiental certificado (ISO 14001 o equivalente)	75,0	71,1	66,9
Sistema de gestión de prevención de riesgos certificado (OHSAS 18001 o equivalente)	69,1	67,3	60,7

[2] **Alcance:** Proveedores de materiales, equipos, obras y servicios, con pedidos en el año de importe igual o mayor a 400.000 € (datos cierre de noviembre 2013).
Ámbito geográfico: España, Reino Unido, Estados Unidos de América y México.

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

Iberdrola realiza una evaluación interna de los principales proveedores de combustible, siguiendo criterios tanto económicos y logísticos, como ambientales y sociales. Entre los aspectos evaluados están: la existencia de una política ambiental, información sobre emisiones de CO_2, iniciativas de reducción de emisiones, eficiencia energética, conservación de la biodiversidad, aspectos de salud y seguridad en el trabajo, igualdad de oportunidades, derechos humanos y comportamiento ético (prácticas contra el soborno y la corrupción).

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

Durante el ejercicio 2013 Iberdrola no tiene constancia de denuncias externas con relación a su cadena de suministro y no se ha cancelado ningún contrato o pedido por motivos relacionados con los derechos humanos, la corrupción, las prácticas laborales o las prácticas ambientales.

Al establecer los contratos de suministro, Iberdrola negocia la inclusión de cláusulas en materia de responsabilidad social

G4-13 Cambios significativos durante el ejercicio

Cambios en las actividades y/o en las operaciones

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

- Con fecha 28 de diciembre de 2012 Iberdrola comunicó a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) la suscripción de un acuerdo con la compañía belga Fluxys SA/NV para la transmisión de la participación indirecta que Iberdrola ostentaba en Medgaz, S.A., a través de su filial íntegramente participada Iberdrola Generación, S.A., representativa de un 20 % del capital social.

  Posteriormente, con fecha 11 de febrero de 2013, Iberdrola puso en conocimiento de la CNMV que Compañía Española de Petróleos, S.A. (CEPSA) y Sonatrach S.P.A., en su condición de accionistas de Medgaz, S.A., ejercitaron el derecho de adquisición preferente respecto de la participación de Iberdrola en Medgaz, S.A., que había sido objeto del acuerdo con la compañía belga Fluxys SA/NV referido en el apartado anterior.

  Así, en primer lugar, el 21 de junio de 2013 se informó a la CNMV sobre la consumación parcial de la operación, habiéndose efectuado la adquisición por parte de Compañía Española de Petróleos, S.A. (CEPSA) de la participación representativa del 9,40 % de Iberdrola en el capital social de Medgaz, S.A.

  Finalmente, con fecha 1 de julio se comunicó la consumación total de dicha operación, al cerrarse la compra de la participación del 10,60 % de Iberdrola en Medgaz, S.A. por parte de Sonatrach S.P.A.
- El 26 de febrero de 2013 se comunicó la suscripción de un acuerdo para la venta de la totalidad de los activos eólicos de Iberdrola en Polonia a las empresas polacas Energa Hydro Sp. z.o.o. y PGE Polska Grupa Energetyczna S.A. Esta operación se estructuró mediante la venta de la totalidad de la participación de Iberdrola en Iberdrola Renewables Polska, Sp. z.o.o. (75 % de su capital social).

  Tal y como la Sociedad comunicó a la CNMV el 1 de agosto de 2013, la mencionada operación se consumó el 31 de julio de 2013.

Iberdrola suscribe o apoya iniciativas externas alineadas con el desarrollo sostenible y promueve la adhesión de sus empresas participadas

- La Sociedad comunicó que, con fecha 29 de diciembre de 2012, suscribió un acuerdo para la venta de la totalidad de los activos operativos *onshore* de Iberdrola en Francia. Esta operación se estructuró mediante la venta del 100 % del capital social de Iberdrola Renovables France, S.A.S., titular, directa o indirectamente, de 32 parques eólicos terrestres operativos.

  Esta operación se cerró con fecha 23 de mayo de 2013, tal y como Iberdrola informó a la CNMV en la comunicación de hecho relevante de 24 de mayo.
- Con fecha 23 de diciembre de 2013 Iberdrola comunicó la suscripción de un acuerdo con la sociedad japonesa Toshiba Corporation para la transmisión de la participación de Iberdrola en la compañía belga NNB Development Company, S.A., representativa de un 50 % de su capital social. NNB Development Company, S.A. es propietaria de la totalidad del capital social de la sociedad británica NuGeneration, Ltd., compañía que desarrolla el proyecto de Moorside con el objetivo de poner en marcha una central nuclear en West Cumbria. La operación está sujeta a la obtención de las autorizaciones y consentimientos pertinentes, a la extensión del derecho de opción sobre el emplazamiento en el que se desarrolla el proyecto de Moorside y a la liberación de las garantías otorgadas por Iberdrola en el ámbito de dicho proyecto.

Cambios en la estructura del capital social

En el mes de enero de 2013, con ocasión del que hubiera sido el tradicional pago a cuenta de dividendo correspondiente al ejercicio 2012, se llevó a cabo la segunda ejecución del aumento de capital aprobado en la Junta General de Accionistas celebrada el 22 de junio de 2012.

Por otra parte, la Junta General de Accionistas de Iberdrola celebrada el 22 de marzo de 2013 aprobó un aumento de capital liberado para implementar nuevamente el sistema Iberdrola dividendo flexible, realizando una primera ejecución en julio de 2013.

A 31 de diciembre de 2013 el capital social de la Sociedad es de 4.679.981.250,00 euros y está compuesto por 6.239.975.000 acciones de 0,75 euros de valor nominal cada una, hallándose totalmente suscrito y desembolsado.

Cambios en la cadena de suministro

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

Participación en iniciativas externas

G4-14 Principio de precaución

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

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

La implantación del *Sistema de gestión ambiental* (cuyo elemento central es el análisis, prevención y mitigación de riesgos) es otro instrumento clave para la implantación del principio de precaución en la organización. En el marco de estos sistemas de gestión se realizan simulacros de emergencia en instalaciones y se llevan a cabo análisis de las causas de los incidentes, para prevenir posibles accidentes futuros. Otro elemento esencial de

estos sistemas de gestión es la formación, que permite la difusión de los principios en los que se basan dichos sistemas a través de la organización.

Durante el ejercicio 2013 se ha implantado la metodología desarrollada para homogeneizar los criterios de identificación, evaluación y priorización de riesgos ambientales en el Negocio de Renovables, y se ha lanzado un nuevo proyecto piloto para las subestaciones del Grupo. Esta metodología va acompañada de un sistema informático, que garantiza su correcto uso en las diferentes regiones y negocios del Grupo.

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

Iberdrola suscribe o apoya iniciativas externas alineadas con el desarrollo sostenible y promueve la adhesión de sus empresas participadas. Las iniciativas más destacadas a nivel global son las siguientes:

- Iberdrola está adherida al Pacto Mundial desde el año 2002. En Brasil, las empresas participadas Coelba, Cosern y Celpe y las centrales de Itapebi y Termopernambuco también se han adherido al mismo.
- Iberdrola se ha adherido a otras iniciativas del Pacto Mundial en relación con los derechos humanos (DD. HH.): la *Declaración de Políticas de Iberdrola vinculadas a los DD. HH.;* y la *Declaración del Presidente de Iberdrola* reconociendo la importancia del respeto de los DD. HH. en la actividad empresarial.
- Iberdrola se ha adherido al *Global Sustainable Electricity Partnership* (Asociación Mundial para la Electricidad Sostenible fundada en el año 1992, en el marco de la Cumbre de la Tierra celebrada en Río de Janeiro, con el objetivo de promover un desarrollo energético sostenible a través de proyectos eléctricos y programas de formación en los países en vías de desarrollo), así como al CEO *Water Mandate* de Naciones Unidas para fomentar prácticas sostenibles en el uso del agua.

Junto a ellas, algunas empresas o negocios del Grupo participan en iniciativas de diverso tipo alineadas con el desarrollo sostenible:

- ScottishPower ha llevado a cabo las iniciativas de *Ultra Low Carbon Vehicle Demonstrator Glasgow TSB/DfT Trial* y el *Office of Low Emissions Vehicles-Plugged-In Places,* ambas acciones promotoras del uso del vehículo eléctrico.
- Iberdrola Renovables está adherida a diversas iniciativas como son el *Offshore Wind Accelerator,* el *Radar Working Group,* y al *Technology Innovation Centre,* todas ellas en el ámbito de las energías renovables.
- En España, junto con la Universidad de Salamanca, Iberdrola promueve el desarrollo de metodologías para la medición y valoración económica de los servicios ecosistémicos proporcionados por la construcción de infraestructuras hidroeléctricas.
- Iberdrola se ha adherido en México al movimiento nacional para la rehabilitación y equipamiento de espacios de alimentación para albergues y centros asistenciales del DIF (Desarrollo Integral de la Familia).

Puede obtenerse información adicional sobre los objetivos, fechas de adopción, ámbitos de aplicación y grupos de interés participantes, así como sobre la voluntariedad o no de estas adhesiones, en las siguientes direcciones de internet:

- www.unglobalcompact.org
- www.un.org/millenniumgoals/bkgd.shtml
- www.globalelectricity.org
- http://sn.dif.gob.mx/

G4-16 Principales asociaciones a las que se pertenece

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

Internacionales	
World Association Nuclear Operator (WANO)	European Wind Energy Association (EWEA)
Institute for Nuclear Power Operations (INPO)	Global Wind Energy Council (GWEC)
Scotland Europa	European Ocean Energy Association (EOEA)
Comisión Electrotécnica Internacional/Comité Européen de Normalisation Électrotechnique (CEI/Cenelec)	Conseil international des grands réseaux électriques (Cigre)
Conferencia Internacional de Redes Eléctricas de Distribución (Cired)	Consejo Asesor Task Force Smart Grids (DG Energy)
The Union of the Electricity Industry (Euroelectric)	European Utilities Telecommunications Association (EUTC)
European Federation of Energy Traders (EFET)	Smart Life
Electric Power Research Institute (EPRI)	
España	
Sociedad Nuclear Española	Asociación Empresarial Eólica (AEE)
Sociedad Española de Protección Radiológica	Asociación de Productores de Energías Renovables (APPA)
Foro de la Industria Nuclear Española	Unión Española Fotovoltaica (UNEF)
Asociación Española del Gas	Red Española del Pacto Mundial
Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamiento (Aerce)	Asociación Española para la Calidad (AEC)
Asociación Española de la Industria Eléctrica (Unesa)	Círculo de Empresarios
Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE/Cepyme)	Consejo Superior de Cámaras
Subcomité Técnico de Normalización SC1. (Aenor: AEN/CTN 207/SC 10)	Club Español de la Energía
Reino Unido	
Associate Parliamentary Corporate Responsibility Group / Associate Parliamentary Fuel Poverty and Energy Efficiency Group	The Scottish Council for Development and Industry
Department for Energy and Climate Change–Energy Company Obligation Steering Group	Scotland's 2020 Climate Group
Energy UK / Energy Efficiency Group/ ECO Group	Energy & Utility Skills - National Skills Academy for Power
Scottish Fuel Poverty Forum/Scottish Fuel Poverty Forum / ECO Sub-Group	Energy Networks Association
The Confederation of British Industry	Generators Safety and Integrity Programme
Green Alliance	Joint Environment Programme
Ministerial EV Strategy Group	Industrial & Power Association
Scottish Renewables	Renewable UK
G9 Offshore Wind Energy & Association Ltd	

Estados Unidos de América	
Rochester Business Alliance	Maine State Chamber of Commerce
Northeast Gas Association	Maine & Company
Business Council of New York State	Greater Binghamton Chamber of Commerce
E2Tech	Edison Electric Institute
Portland Business Alliance	American Wind Energy Association (AWEA)
Renewable Northwest Project	Independent Energy Producers Association (IEPA)
Solar Energy Industries Association	Renewable Energy New England
The Wind Coalition	Mid-Atlantic Renewable Energy Coalition (PJM States)
American Wind Wildlife Institute	Interwest Energy Alliance
Wind on the Wires	Northwest Energy Coalition
Alliance for Clean Energy–New York	Senate President's Forum
Centre for Energy Efficiency and Renewable Technologies	California Wind Energy Association
California Foundation on the Environment and the Economy	Spain-U.S. Chamber of Commerce
México	
Empre-Bask México, A.C.	Cámara Española de Comercio, A.C.
Club de Industriales, A.C.	Consejo Empresarial Mexicano de Comercio Exterior Inversión y Tecnología, A.C.
Confederación Patronal de la República Mexicana (Coparmex)	Asociación Mexicana de Energía Eólica
Asociación Mexicana de Energía	
Brasil	
Associacão Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee)	Associacão Brasileira de Energia Eólica (Abeeólica)
Associacão Nacional de Energia Elétrica (Aneel)	Fundacão Nacional da Qualidade (FNQ)
Associacão Brasileira das Relacões Empresa Cliente (Abrarec)	Associacão Brasileira de Comunicacão Empresarial (Aberje)
Empresa Amiga da Crianca (Abrinq)	

136.347

PRODUCCIÓN NETA DE ELECTRICIDAD EN 2013 (EN GWh)

2.1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Indicadores del suplemento sectorial de GRI

EU1 Potencia instalada[3]

POTENCIA INSTALADA POR FUENTE DE ENERGÍA (MW)

	2013	2012	2011
Hidráulica	9.867	9.888	9.699
Renovable[4]	14.247	14.034	13.690
Térmica carbón-fuel	3.178	4.330	4.866
Ciclos combinados	13.073	13.073	13.030
Cogeneración	1.233	1.248	1.337
Nuclear	3.410	3.410	3.410
TOTAL	**45.009**	**45.984**	**46.032**

[4]Renovable: eólica, solar, minihidráulica.

EU2 Producción de energía[3]

PRODUCCIÓN NETA DE ENERGÍA POR FUENTE DE ENERGÍA (GWh)

	2013	2012	2011
Hidráulica	17.685	11.928	17.753
Renovable[4]	33.899	31.784	28.721
Térmica carbón-fuel	12.590	15.928	12.946
Ciclos combinados	42.442	42.763	55.162
Cogeneración	6.843	6.331	6.274
Nuclear	22.889	26.025	24.290
TOTAL	**136.347**	**134.758**	**145.146**

[4]Renovable: eólica, solar, minihidráulica.

EU3 Usuarios y productores de electricidad[3]

USUARIOS DE ELECTRICIDAD (%)

	2013	2012	2011
Residencial	90,3	90,3	90,3
Industrial	0,9	0,9	0,9
Institucional	0,9	1,0	1,0
Comercial	5,8	5,7	5,8
Otros	2,1	2,1	2,2

[3]La información por área geográfica se encuentra disponible en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2013* disponible en www.iberdrola.com.

USUARIOS PRODUCTORES

	2013	2012	2011
Nº de usuarios que, a su vez, han sido productores de electricidad	41.630	30.375	N/D

A finales del ejercicio 2013, el Grupo gestiona 28 millones de puntos de suministro.

36.406

KILÓMETROS DE LÍNEAS ELÉCTRICAS DE TRANSPORTE EN 2013

EU4 Líneas de transporte y distribución[5]

LÍNEAS ELÉCTRICAS[6] (km)

	2013	2012	2011
Transporte			
Aéreas	35.240	34.264	33.835
Subterráneas	1.165	1.529	1.604
TOTAL	**36.406**	**35.793**	**35.439**
Distribución			
Aéreas	829.885	813.008	816.408
Subterráneas	186.248	195.419	152.559
TOTAL	**1.016.134**	**1.008.427**	**968.968**

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

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

EU5 Cuotas de emisión de CO_2 o cuotas equivalentes

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

Desde el año 2013 las instalaciones europeas no reciben asignación gratuita de derechos de emisión por lo que se deben acudir a subastas para la compensación de las emisiones producidas por las instalaciones en España y el Reino Unido. Sólo la central de ciclo combinado Tarragona Power recibió una asignación de 27.000 derechos siendo sus emisiones de 271 kt CO_2.

El total de emisiones de las instalaciones europeas han ascendido a 17 millones de toneladas en el ejercicio y se han cubierto con compras en el mercado y excedentes de años anteriores.

[5]La información por área geográfica se encuentra disponible en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2013* disponible en la www.iberdrola.com.

Iberdrola ha llevado a cabo un 'Análisis de materialidad' propio con la finalidad de identificar los aspectos específicos de interés relacionados con la actividad de la Compañía

3. ASPECTOS MATERIALES Y SU COBERTURA

G4-17 Entidades incluidas en la consolidación financiera y en el perímetro del presente informe

A. Introducción

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

A efectos de este informe, se denomina:

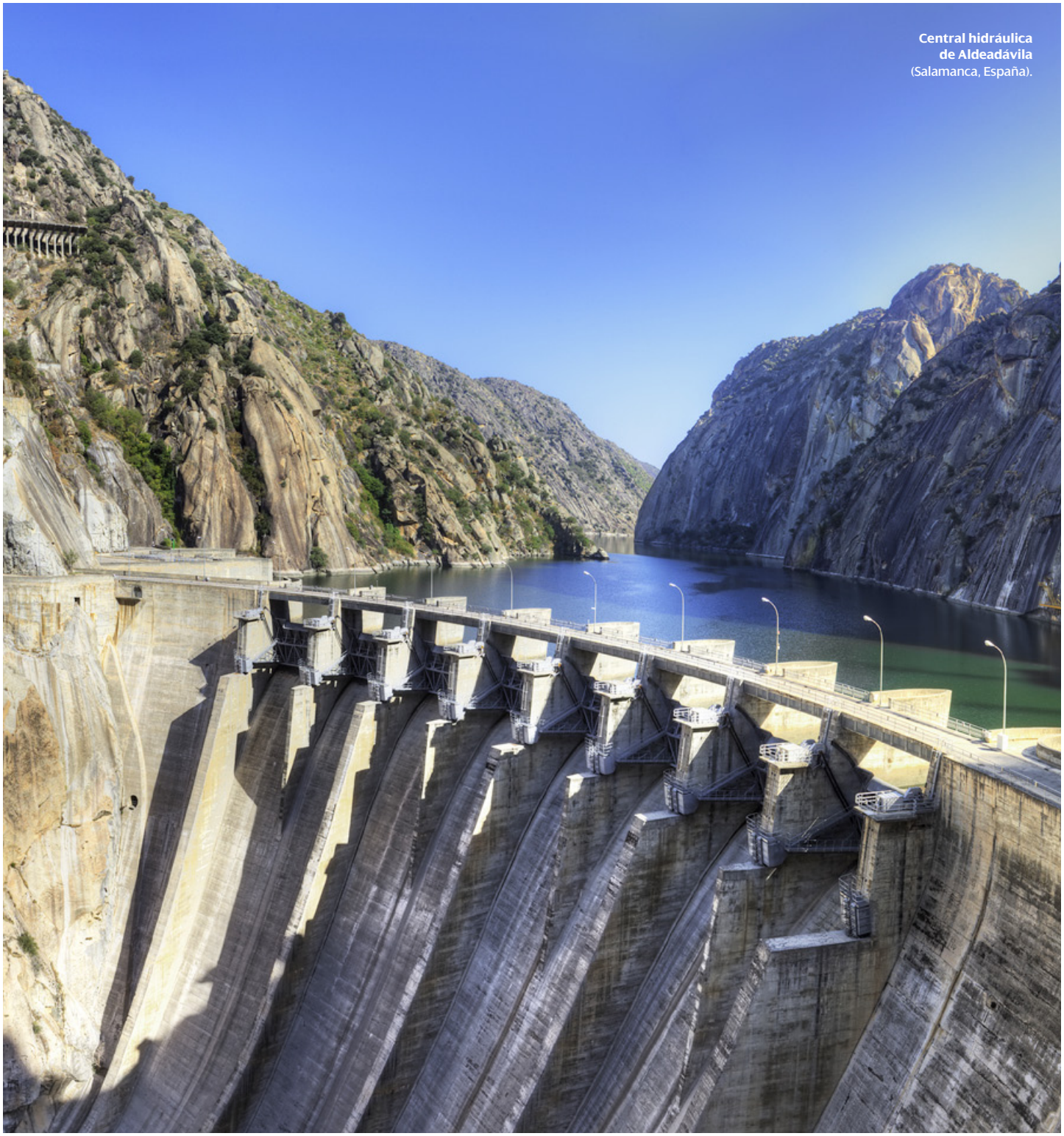
- "Iberdrola", la "Sociedad" o la "Compañía", a la sociedad española Iberdrola, S.A., empresa matriz del Grupo Iberdrola.
- "Grupo Iberdrola" o el "Grupo", a Iberdrola (como empresa matriz) y al conjunto de empresas filiales sobre las que Iberdrola tiene capacidad de control o controla conjuntamente.
- "Empresas participadas", al conjunto de empresas en las que Iberdrola tiene algún porcentaje de participación, pero sin capacidad de control. Algunas de estas empresas, identificadas más adelante, se incluyen en el presente informe por considerarse empresas sobre las que se dispone de influencia significativa a los efectos del mismo.

En el documento *Cuentas anuales consolidadas e informe de gestión consolidado correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2013* se detallan las sociedades en las que Iberdrola tiene porcentajes de participación directa o indirecta.

El Grupo está sometido a la normativa sectorial sobre separación de actividades, que está destinada a evitar cualquier interferencia de las sociedades dedicadas a actividades liberalizadas en la gestión de las sociedades dedicadas a actividades reguladas, con el fin de garantizar la gestión transparente, no discriminatoria y eficiente de los sistemas eléctricos y gasista. Con carácter general, dicha normativa permite desarrollar en régimen de libre competencia ciertas actividades, como la producción y comercialización (actividades liberalizadas), frente a otras que por su propia naturaleza han de prestarse en régimen de monopolio, entre las que se incluyen la distribución y el transporte de electricidad y gas (actividades reguladas). Iberdrola tiene la facultad de supervisión económica de la gestión de las sociedades reguladas, pero en ningún caso puede darles instrucciones sobre la gestión ordinaria. A su vez, las sociedades reguladas no deben compartir con las sociedades liberalizadas información comercialmente sensible que no sea pública y cuyo conocimiento pueda suponer una ventaja competitiva. El 18 de diciembre de 2007 el Consejo de Administración de Iberdrola aprobó el *Código de separación de actividades de las sociedades del Grupo Iberdrola con actividades reguladas en España,* cuyo texto refundido vigente data del 17 de diciembre de 2013 y se encuentra disponible en www.iberdrola.com junto con los informes anuales sobre su cumplimiento.

B. Información económico-financiera

Sobre el desempeño económico del conjunto de sus empresas, la información cuantitativa disponible es la correspondiente a Iberdrola y sus empresas filiales y participadas y se refiere a la totalidad de las actividades de la Compañía. La información económica que se incluye en este *Informe de sostenibilidad 2013* resulta del documento *Cuentas anuales, informe de gestión e informe de auditoría del ejercicio 2013.*



Central hidráulica de Aldeadávila (Salamanca, España).

C. Información ambiental y social

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

En las dimensiones ambiental y social la información cuantitativa incluida en las tablas y cuadros del presente informe se corresponde con el denominado "perímetro ambiental y social", considerando las actividades que Iberdrola realiza en aquellos países en los que la presencia de la Compañía es más relevante en términos de sostenibilidad.

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

De acuerdo con las consideraciones anteriores, este perímetro se concreta en las siguientes tablas:

PAÍSES Y ACTIVIDADES RELEVANTES PARA EL GRUPO IBERDROLA EN TÉRMINOS DE SOSTENIBILIDAD, INCLUIDOS EN EL PERÍMETRO DE INFORMACIÓN 2013

	Oficina del Grupo	Producción de electricidad		Transporte y/o distribución de electricidad o gas	Comercialización de electricidad y/o gas [1]		Almacenamiento de gas	Ingeniería y construcción [2]		Inmobiliaria
		Convencional	Renovable [3]		Mercado mayorista	Mercado minorista [6]		Construcción y/u operación de grandes instalaciones	Resto de proyectos	
España	x	x	x	x	LIB	LIB[5]		x	x	x
Reino Unido	x	x	x[4]	x	LIB	LIB	x	x	x	
EE. UU.	x		x	x	LIB	REG	x	x	x	
Brasil	x		x	x		REG		x		
México	x	x	x					x		
Portugal	x	x	x		LIB	LIB[5]		x		x
Argelia	x							x		
Alemania	x				LIB					
Lituania	x							x		
Francia	x				LIB				x	
Grecia	x		x[4]							
Polonia	x				LIB			x		
Hungría	x		x							
Italia	x		x		LIB					
Rusia	x							x		
Venezuela	x								x	
Catar	x							x		
Rumanía	x		x					x		
Sudáfrica	x							x		
Kenia	x							x		
Canadá	x				LIB		x			

[1] Tipología de las actividades de comercialización:
LIB: actividades en mercados liberalizados, independientes de las actividades de distribución.
REG: actividades en mercados regulados, conjuntamente con las actividades de distribución. El abastecimiento de estos mercados no se ha considerado como actividad en el mercado mayorista.
[2] Estas actividades se describen con detalle en http://www.iberdrolaingenieria.com.
[3] La información ambiental de las actividades renovables en Brasil y Portugal no se consolida, porque no está integrada todavía en los sistemas corporativos a la fecha de elaboración del presente informe.
[4] En el Reino Unido se incluye la actividad renovable de la República de Irlanda y en Grecia se incluye la actividad renovable de Chipre.
[5] En España se incluye la actividad de comercialización de electricidad y/o gas de Portugal.
[6] En Alemania y Francia se realizan actividades no relevantes de comercialización en el mercado minorista.

PAÍSES Y ACTIVIDADES NO RELEVANTES PARA EL GRUPO IBERDROLA EN TÉRMINOS DE SOSTENIBILIDAD, EXCLUIDOS EN EL PERÍMETRO DE INFORMACIÓN 2013

	Oficina del Grupo	Producción de electricidad	Comercialización de electricidad o gas y/o almace-namiento de gas	Ingeniería y construcción	Inmobiliaria
Bélgica, Bulgaria	x				
Chile		x			
Austria, Bélgica, Holanda, R. Checa, Rumanía, Suecia y Suiza			x		
Albania, Alemania, Bélgica, Bulgaria, Egipto, Emiratos Árabes, Eslovaquia, Grecia, Honduras, Hungría, Italia, Letonia, Suiza, Túnez y Ucrania				x	
Bulgaria, México					x

En estos países se aseguran los mismos procedimientos y procesos aplicados en el Grupo y, por tanto, las garantías laborales, de derechos fundamentales y de protección ambiental que se derivan de los mismos.

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

Iberdrola impulsa las políticas aplicadas en el Grupo en sus empresas participadas, a través de sus órganos de gobierno correspondientes.

Estas empresas describen, en su caso, sus políticas y actuaciones en el ámbito de la sostenibilidad en su propia información pública y en sus páginas webs corporativas. Las empresas participadas que se incorporan a los perímetros social y ambiental operan en el ámbito de la producción, distribución y comercialización de electricidad y gas, y son las siguientes:

- Las centrales nucleares participadas (comunidades de bienes titulares de las centrales nucleares de Trillo/Almaraz y de Ascó/Vandellós, y Nuclenor, S.A.).
- Las actividades más relevantes del grupo brasileño Neoenergia, dedicado a la generación, distribución y comercialización de energía, desarrolladas a través de Neoenergia, S.A. y sus empresas filiales (las distribuidoras Coelba, Cosern, Celpe y las generadoras Itapebi, Afluente y Termopernambuco) y las cogeneradoras Energyworks Brasil, Ltda. y Capuava Energy, Ltda.

Además, también se incorpora al perímetro ambiental la información correspondiente a:

- La participación en la central española de ciclo combinado de Bahía de Bizkaia Electricidad, S.L.
- La participación en las centrales hidráulicas brasileñas, pertenecientes al Grupo Neoenergia, de Bahia PCH, Rio PCH, Goiás Sul, Corumbá, Baguari y Dardanelos.

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

Central hidráulica José María Oriol, en Alcántara (Cáceres, España).

La Compañía ha desarrollado una metodología de diálogo directo con sus grupos de interés en base a la norma AA1000, mediante procesos de consulta y respuesta

D. Perímetros de información. Resumen

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

E. Limitaciones en el alcance de la información

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

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

F. Consolidación de la información

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

CUOTAS DE PARTICIPACIÓN E INTEGRACIÓN APLICADAS

	Consolidación financiera		Cuota de integración en la información (%)	
	Método	Participación (%)	Financiera, ambiental y social	Usuarios de electricidad
Coelba	P	42,76	44,19	100
Cosern	P	39,95	43,28	100
Celpe	P	34,96	39,00	100
Afluente	P	42,76	44,19	N/A

P: Integración proporcional

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

G. Información adicional

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

Denominación social	Nacionalidad	Actividades
Damhead Creek Finance Limited	Islas Caimán	Esta filial, 100 % de ScottishPower (DCL) Limited, fue constituida para financiar el proyecto energético independiente en Damhead Creek, desarrollado en Inglaterra, en proceso de liquidación. Tiene deuda subordinada, que financia la operación de la sociedad por la que está participada, ScottishPower (DCL), lo que conlleva la existencia de ciertas cuestiones impositivas en relación con su localización, que hay que analizar a la hora de llevar a cabo su disolución.
ScottishPower Insurance Limited	Isla de Man	Esta filial, 100 % de ScottishPower Investments Ltd., se constituyó como Compañía aseguradora del Grupo ScottishPower. A día de hoy esta sociedad no asegura ya las actividades del Grupo pero se mantiene a la espera de posibles reclamaciones de actividades aseguradas en el pasado. Iberdrola y ScottishPower están, a día de hoy, estudiando la fórmula más efectiva de liquidación, dado su rol de aseguradora de las actividades de su sociedad matriz. Una vez que se complete el análisis citado se procederá a su liquidación.
Rokas Aeoliki Cyprus Limited	República de Chipre	Esta filial, en la que Iberdrola posee una participación del 75 % del capital a través de C. Rokas S.A., es una sociedad operativa titular de un parque eólico en explotación y otros proyectos en promoción en la República de Chipre. La República de Chipre dejará de tener consideración de paraíso fiscal tan pronto como entre en vigor el convenio que se suscriba con España para evitar la doble imposición. Dicho convenio se encuentra en una fase avanzada del proceso de tramitación parlamentaria, previo a su aprobación y entrada en vigor.

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

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

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

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

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

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

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

Así, en el ejercicio 2013 mantendrá en dicho informe la información sobre los aspectos identificados en la Guía GRI, dando continuidad a la información de ejercicios anteriores. Estos aspectos se identifican específicamente en el Anexo 1 del presente informe.

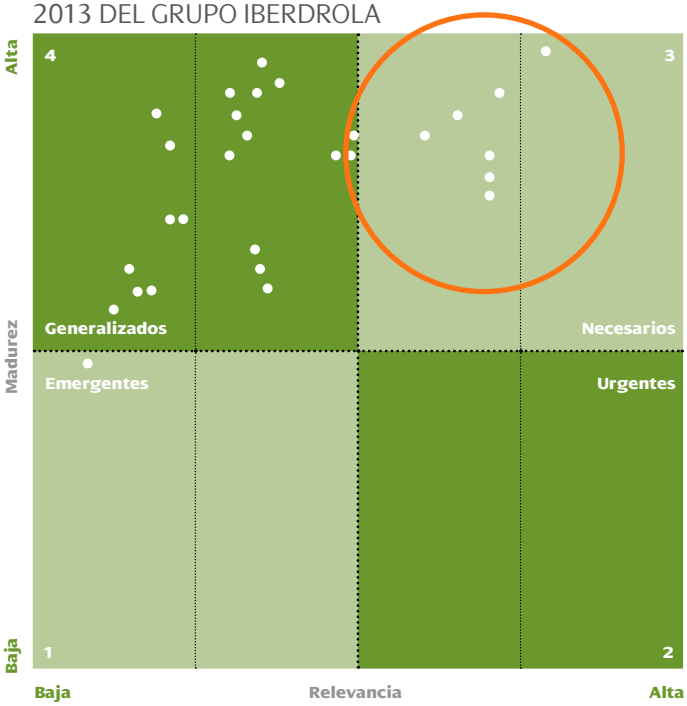
Este informe 2013 servirá también como ejercicio piloto para evaluar los resultados obtenidos y la valoración que los grupos de interés de Iberdrola hacen de su información pública, lo que permitirá adoptar las decisiones más adecuadas para los futuros informes de sostenibilidad de la Compañía y una aplicación más precisa de los principios establecidos por GRI para la elaboración de este tipo de informes.

Campo eólico en Castilla y León (España).

Dado que, como se ha indicado anteriormente, este proceso de identificación de asuntos relevantes ha sido desarrollado por GRI en un ámbito global de amplio espectro, Iberdrola ha llevado a cabo, de forma complementaria, un *Análisis de materialidad* propio, con la finalidad de identificar los aspectos específicos de interés relacionados con la actividad de la Compañía, llevado a cabo con el asesoramiento de una firma externa independiente.

En este análisis, basado en los niveles de madurez y relevancia de los asuntos propios de las actividades, se han identificado nueve temas como "necesarios", los cuales se reflejan en el siguiente cuadro:

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD
2013 DEL GRUPO IBERDROLA



Asuntos materiales más relevantes

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

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

Temas más relevantes	Asuntos de especial interés	Respuesta de Iberdrola
Generación de electricidad	*Mix* energético, eficiencia energética, eficiencia térmica y energía nuclear.	Enfoques de gestión: "Gestión de la demanda" y "Desmantelamiento de centrales nucleares". G4-2, G4-EU1, G4-EN5 a G4-EN7.
Desarrollo de energías renovables	Inversión en nuevas fuentes de generación de energía. Integración en el *mix* energético. CO_2 evitado y MW de energía renovable proyectados.	Enfoques de gestión: " Disponibilidad y fiabilidad" y "Eficiencia del sistema". G4-14, EU10 y G4-EN6.
Estrategia en cambio climático	Reducción de emisiones, comercio de emisiones, captura y almacenamiento de carbono, huella de carbono, etc.	Enfoque de gestión específico de la dimensión ambiental. G4-EC2, G4-EN15 a G4-EN21.
Oportunidades de negocio	Innovación y desarrollo; productos que favorecen la eficiencia y el ahorro energético, energía certificada procedente de fuentes renovables, desarrollo de vehículos eléctricos, etc.	Enfoques de gestión: "Gestión de la demanda" e "Investigación y desarrollo". G4-EN6.
Gestión del riesgo de los precios	Precios de la energía, combustibles fósiles e impuestos.	Enfoque de gestión: "Costes del suministro".
Gestión de relación con clientes	Gestión de la satisfacción de los clientes y mejoras en los sistemas de facturación. Programas para mejorar el acceso de colectivos vulnerables a la electricidad.	Enfoques de gestión: "Etiquetado de productos y servicios", "Privacidad del cliente", "Acceso" y "Suministro de información". G4-PR3 y G4-PR5.
Relaciones con los gobiernos y actividades de influencia en las políticas públicas	Diálogo constructivo y transparente con gobiernos locales y nacionales. Necesidad de un marco regulatorio estable.	Enfoque de gestión: "Políticas públicas".
Impactos y beneficios para las comunidades locales	Impacto social de las operaciones de la Compañía. Diálogo con los grupos de interés en el desarrollo de infraestructuras. Garantía de acceso universal a la energía.	Enfoques de gestión: "Comunidades locales", "Acceso" y "Contribución de Iberdrola a la comunidad".
Transporte y distribución	Fiabilidad de los sistemas de suministro, eficiencia energética y desarrollo de redes inteligentes.	Enfoque de gestión: " Investigación y desarrollo" EU4 y EU12.

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

G4-22 Reformulación de información facilitada en informes anteriores

Durante el ejercicio 2013, no se ha considerado necesario reformular la información perteneciente a informes anteriores.

Sin embargo, la información de los ejercicios 2011 y 2012 incluida en el presente informe, puede presentar alguna ligera variación respecto a la presentada en los informes de dichos ejercicios, como consecuencia de su actualización.

En el ámbito de Recursos Humanos, durante el proceso de definición del modelo global de gestión *OneHR* para todas las empresas que componen el Grupo Iberdrola, y con el fin de conseguir la máxima homogeneidad a la hora de caracterizar a la plantilla, se ha realizado un cambio en las categorías de los empleados. Por ello, a partir del año 2013, la información de detalle de la plantilla se desglosará en los siguientes tres niveles:

- Equipo directivo: incluye a los empleados responsables de la planificación estratégica y la gestión de alto nivel y a los que dirigen personas y procesos entre distintas Compañías y zonas geográficas, con diferentes funciones y que están involucrados en la planificación estratégica siendo responsables de la gestión operativa.

- Mandos intermedios y técnicos cualificados: incluye a los empleados que gestionan procesos de diversa complejidad y cuyas funciones están relacionadas con la planificación a medio y corto plazo. Son responsables de equipos y personas. Gestionan proyectos con diferente dificultad y duración en el tiempo y su trabajo suele implicar la coordinación con otras organizaciones/áreas. Incluye, también, a las personas que supervisan el trabajo de otros, siguiendo procesos, directrices y prioridades definidos por su superior inmediato.
- Profesionales de oficio y personal de apoyo: son empleados que realizan tareas que se inician y terminan el mismo día o procesos que se completan varias veces al día, siguiendo instrucciones o procedimientos preestablecidos. Habitualmente no tienen equipo a su cargo.

Este nuevo modelo de gestión se ha empezado a aplicar en el ejercicio 2013 y, en consecuencia, en los cuadros del capítulo "Prácticas laborales y ética del trabajo" del presente informe, así como en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2013,* la información relativa a las categorías profesionales de los empleados del Grupo incluye la correspondiente a 2013 y no incluye la de años anteriores.

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

En el ejercicio 2013 no se han producido cambios que se consideren significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración utilizados en el informe, manteniéndose la posibilidad de comparar las principales magnitudes del Grupo con los ejercicios anteriores.

Central térmica de ciclo combinado en Arcos de la Frontera (Cádiz, España).

4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24 Grupos de interés vinculados con la organización

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

Estos colectivos son numerosos en un grupo empresarial como el de Iberdrola. A efectos prácticos, para poder informar sobre ellos de una forma sintética, se han analizado desde el punto de vista de su relevancia para las actividades de la Compañía y se han agrupado bajo ocho categorías:

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

Para gestionar adecuadamente la diversidad de asuntos que pueden presentarse en cada uno de los grupos de interés, los diferentes negocios del Grupo pueden identificar aquellos subgrupos que consideren relevantes para su tratamiento específico.

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

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

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

Para gestionar de una forma sistemática y rigurosa la relación con sus grupos de interés, Iberdrola está llevando a cabo la implantación de la norma AA1000 Assurance Standard, bajo los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta que dicha norma establece, mediante un proceso sometido a verificación externa independiente. Durante el ejercicio 2013 se ha avanzado sustancialmente en la implantación de dicha norma que, actualmente, está completamente implantada en las relaciones que se llevan a cabo en el ámbito corporativo, en las diferentes áreas geográficas en las que opera el Grupo, y en una parte importante de sus negocios.

Para llevarlo a cabo, Iberdrola ha consolidado canales de comunicación preferentes con estos colectivos, con el fin de identificar los asuntos más relevantes y proporcionar, en la medida de lo posible, una respuesta razonable a sus expectativas.

Estos canales tienen sus características específicas en cuanto a formato, responsabilidades, intensidad de la relación y frecuencia de utilización, desde las vías continuamente disponibles como buzones y portales, hasta las de ámbito anual o plurianual como las encuestas, pasando por otras vías de carácter no periódico que, en su conjunto, configuran una relación que la Compañía valora como cercana a sus grupos de interés.

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

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

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

El proceso de gestión de las vías de diálogo descritas en el apartado anterior implica que las diferentes organizaciones de Iberdrola analizan la información recibida y la valoran, identificando los asuntos que son objeto de atención por parte de los diferentes grupos de interés. Dichos asuntos se analizan por las organizaciones internas involucradas y, en la medida en la que se considera adecuado, originan una respuesta por parte de la Compañía, que pretende mejorar la satisfacción de dichos grupos en los asuntos así identificados. Las áreas temáticas más relevantes que han sido objeto de atención en el ejercicio 2013 se resumen en la tabla siguiente:

Grupo de interés	Principales temas planteados por cada grupo
Equipo humano	- Condiciones laborales en general - Condiciones de seguridad y salud - Oferta y prácticas formativas para empleados
Accionistas y comunidad financiera	- Situación financiera y económica de la Compañía - Dividendos de la Compañía - Participación en la Junta General de Accionistas
Organismos reguladores	- Seguridad del suministro - Aspectos económicos del suministro - Sostenibilidad ambiental
Clientes	- Asuntos relacionados con el proceso de cobro y facturas - Procesos de sugerencias y reclamaciones de los clientes - Calidad de los proyectos de ingeniería y cumplimiento de plazos
Proveedores	- Gestión responsable de las compras de Iberdrola - Conocimiento y relación del área de Compras con los proveedores - Impulso de los temas de RSE y Reputación a nivel de Grupo
Medios de comunicación	- Asuntos relacionados con la regulación eléctrica - Estrategia y posicionamiento de la Compañía - Asuntos relacionados con el consumo
Sociedad	- Temas regulatorios, de innovación y medio ambiente - Cumplimiento y tramitación de requisitos ambientales - Contribución de Iberdrola a la comunidad
Medio Ambiente	- Cambio climático - Biodiversidad - Eficiencia energética

Con carácter anual, Iberdrola elabora un resumen de los resultados obtenidos a través de estos canales, tanto en relación a los temas planteados por cada grupo de interés, como el tipo de respuesta dado por la Compañía.

Con la metodología descrita en los apartados anteriores y los procesos de identificación de asuntos materiales descritos en los apartados G4-18 a G4-21 del presente informe, el Grupo Iberdrola dispone de un completo sistema de gestión de grupos de interés, que le permite dar respuestas tanto de una forma directa, a través de las vías de diálogo anteriormente descritas, como a través de los diversos formatos de información pública desarrollados, de los que el presente informe es un ejemplo.

5. PERFIL DEL INFORME

G4-28 Periodo cubierto por el informe

Año 2013.

G4-29 Fecha del informe anterior

Año 2012.

G4-30 Ciclo de presentación del informe

Anual.

G4-31 Punto de contacto para cuestiones relativas al informe

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

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

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

Índice de contenidos GRI

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

El presente informe se ha realizado siguiendo la opción "esencial" *("core")* de GRI. El índice de contenidos GRI, por su extensión, se encuentra en el *Anexo 1* del presente informe.

G4-33 Verificación externa del informe

Iberdrola realiza una verificación externa independiente de su información anual, tanto de las cuentas anuales e informes de gestión (individuales y consolidados con sus sociedades dependientes) a través de Ernst & Young, como del informe de sostenibilidad a través de KPMG. En el *Anexo 3* se incluye el Informe de verificación externa independiente del presente documento.

6. GOBIERNO

Estructura y composición del gobierno

G4-34 Estructura de gobierno

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Cargo	Consejero	Condición	Fecha último nombramiento	Fecha vencimiento
Presidente	Don José Ignacio Sánchez Galán	Ejecutivo	26-03-2010	26-03-2015
Consejero	Don Julio de Miguel Aynat	Independiente	26-03-2010	26-03-2015
Consejero	Don Sebastián Battaner Arias	Independiente	26-03-2010	26-03-2015
Consejero	Don Xabier de Irala Estévez	Dominical [1]	22-06-2012	22-06-2016
Consejero	Don Íñigo Víctor de Oriol Ibarra	Independiente	22-06-2012	22-06-2016
Consejera	Doña Inés Macho Stadler	Independiente [2]	22-06-2012	22-06-2016
Consejero	Don Braulio Medel Cámara	Independiente	22-06-2012	22-06-2016
Consejera	Doña Samantha Barber	Independiente	22-06-2012	22-06-2016
Consejera	Doña María Helena Antolín Raybaud	Independiente	26-03-2010	26-03-2015
Consejero	Don Santiago Martínez Lage	Independiente	26-03-2010	26-03-2015
Consejero-director general	Don José Luis San Pedro Guerenabarrena	Ejecutivo	22-06-2012	26-03-2015
Consejero	Don Ángel Jesús Acebes Paniagua	Independiente	22-06-2012	26-03-2015
Consejero	Don Manuel Lagares Gómez-Abascal	Dominical [3]	22-03-2013	22-03-2017
Consejera	Doña Georgina Yamilet Kessel Martínez	Independiente	23-04-2013	Junta 2014

Secretario no consejero: Don Julián Martínez-Simancas Sánchez.
Letrado asesor no consejero: Don Rafael Mateu de Ros Cerezo.

[1] Don Xabier de Irala Estévez fue designado a propuesta de Bilbao Bizkaia Kutxa (BBK) (hoy Kutxabank, S.A.)
[2] Doña Inés Macho Stadler es consejera independiente especialmente facultada *(lead independent director)*.
[3] Don Manuel Lagares Gómez-Abascal fue designado a propuesta de Banco Financiero y de Ahorros, S.A.

Comisión Ejecutiva Delegada

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

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

COMISIÓN EJECUTIVA DELEGADA

Cargo	Consejero	Condición
Presidente	Don José Ignacio Sánchez Galán	Ejecutivo
Vocal	Don Xabier de Irala Estévez	Dominical
Vocal	Doña Inés Macho Stadler	Independiente
Vocal	Don José Luis San Pedro Guerenabarrena	Ejecutivo
Vocal	Don Ángel Jesús Acebes Paniagua	Independiente

Secretario no vocal: Don Julián Martínez-Simancas Sánchez.

Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo

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

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y SUPERVISIÓN DEL RIESGO

Cargo	Consejero	Condición
Presidente	Don Julio de Miguel Aynat	Independiente
Vocal	Don Sebastián Battaner Arias	Independiente
Vocal	Doña Georgina Yamilet Kessel Martínez	Independiente
Secretario no vocal: Don Rafael Sebastián Quetglas.		

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

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

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES

Cargo	Consejero	Condición
Presidente	Doña Inés Macho Stadler	Independiente
Vocal	Don Íñigo Víctor de Oriol Ibarra	Independiente
Vocal	Don Santiago Martínez Lage	Independiente
Secretario no vocal: Don Rafael Mateu de Ros Cerezo.		

Comisión de Responsabilidad Social Corporativa

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

COMISIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Cargo	Consejero	Condición
Presidenta	Doña Samantha Barber	Independiente
Vocal	Don Braulio Medel Cámara	Independiente
Vocal	Doña María Helena Antolín Raybaud	Independiente
Secretario no vocal: Don Manuel María Zorrilla Suárez.		

El presidente y consejero delegado de Iberdrola realizan un encuentro anual con los empleados de todo el mundo, en el que tienen la posibilidad de hacerles llegar sus preguntas y/o sugerencias, que se responden en tiempo real

Iberdrola pone a disposición de sus empleados un Buzón ético para comunicar conductas que puedan implicar la comisión de alguna irregularidad o un incumplimiento del 'Código ético'

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

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

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

La organización de la Sociedad cuenta con direcciones con responsabilidad en el área económica: la Dirección de Administración y Control y la Dirección Económico-Financiera. Por otra parte, las responsabilidades en materia social y ambiental están atribuidas a la dirección de Recursos Corporativos.

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

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

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

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

En garantía de los derechos de los accionistas y de la transparencia, Iberdrola solicita a una firma externa especializada la revisión de los procedimientos seguidos en relación con la celebración de la Junta General de Accionistas, incluidos el procesamiento de los votos a distancia y de las delegaciones de voto, así como el escrutinio de las votaciones. En la Junta General de Accionistas 2013 este proceso de revisión corrió a cargo de la firma Deloitte Advisory, S.L.

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

Desde el mismo día de publicación de la convocatoria de la Junta General de Accionistas y hasta el séptimo día anterior, inclusive, al previsto para su celebración en primera convocatoria, los accionistas pueden solicitar por escrito las informaciones o aclaraciones que estimen precisas o formular por escrito las preguntas que estimen pertinentes acerca de los asuntos comprendidos en el orden del día de la convocatoria. Además, con la misma antelación y forma, los accionistas pueden solicitar informaciones o aclaraciones o formular preguntas por escrito acerca de la información accesible al público que se

hubiera facilitado por la Sociedad a la Comisión Nacional del Mercado de Valores desde la celebración de la última Junta General de Accionistas y de los informes del auditor sobre las cuentas anuales e informes de gestión individuales de la Sociedad y consolidados con sus sociedades dependientes correspondientes al último ejercicio social cerrado.

Adicionalmente, la Compañía dispone de tres canales de comunicación específicos en materia de información a los accionistas e inversores (artículo 9 de la *Política general de gobierno corporativo):*

a) La Oficina del Accionista. Desde la convocatoria de la Junta General de Accionistas y hasta su finalización, los accionistas cuentan con el apoyo de la Oficina del Accionista, que dispone de un lugar específico en el local donde se celebra la reunión a fin de resolver las cuestiones que puedan plantear los asistentes antes del inicio de la sesión, así como de atender e informar a los accionistas que deseen hacer uso de la palabra.

   Asimismo, la Oficina del Accionista está en contacto con los accionistas que voluntariamente se han registrado en su base de datos y dispone de un servicio específico para la organización de presentaciones y actos previos a la Junta General de Accionistas.

b) El Club del Accionista. Es un cauce de comunicación abierto y permanente entre la Sociedad y la comunidad financiera y los accionistas que se adhieran voluntariamente a éste y tengan interés en seguir de forma continuada la evolución de la Sociedad.

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

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

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

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

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

En línea con las recomendaciones del *Código unificado de buen gobierno* y las mejores prácticas de referencia a nivel internacional, Iberdrola pone a disposición de sus empleados un canal con la Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo que tiene por objeto permitir la comunicación, de forma confidencial, de irregularidades de potencial transcendencia, de naturaleza financiera y contable, así como un Buzón ético del empleado para comunicar conductas que puedan implicar la comisión de alguna irregularidad o un incumplimiento del *Código ético.*

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

Para realizar sus funciones de revisión, análisis y asesoramiento en esta materia, esta Comisión dispone de diversas herramientas, entre las que destacan: la facultad de acceder a la

Puerto de Belfast (Irlanda del Norte, Reino Unido).

información o documentación de la Sociedad en relación con este tema y la facultad de acceder a la colaboración o al asesoramiento de profesionales externos.

Asimismo, el artículo 27 del *Reglamento del Consejo de Administración* expresamente le atribuye la competencia para requerir la asistencia a sus reuniones de cualquier consejero, administrador, directivo o empleado del Grupo, de cualquier miembro de los órganos de administración de las sociedades participadas cuyo nombramiento haya sido propuesto por la Sociedad, y de cualquier administrador, directivo o empleado de la Fundación Iberdrola, siempre que no exista impedimento legal para ello, y mediante solicitud canalizada a través de los medios oportunos.

El referido artículo atribuye también a la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa la facultad de recabar, con cargo a la Sociedad, la colaboración o el asesoramiento de profesionales externos, que deberán dirigir sus informes directamente al presidente de la comisión.

En la *Memoria integrada de actividades de las Comisiones del Consejo de Administración del ejercicio 2013,* disponible en www.iberdrola.com, se identifican los informes elaborados por esta comisión y las comparecencias solicitadas por la misma en el ejercicio:

- Mediante las comparecencias internas, la comisión revisa la relación de las diversas organizaciones con sus grupos de interés a través de la implantación de la norma AA1000, detallada en el indicador G4-26 del presente informe.
- Mediante las comparecencias externas, la comisión tiene la oportunidad de conocer los puntos de vista de organizaciones y expertos externos en relación al desempeño económico, ambiental, social y de gobierno corporativo de la Compañía.

G4-38 Composición del máximo órgano de gobierno

De acuerdo con lo incluido en el apartado G4-34, el Consejo de Administración tiene catorce miembros, de los que dos son ejecutivos, dos dominicales, y los diez restantes independientes. Dentro de esta última categoría cuatro son mujeres y una de ellas, doña Inés Macho Stadler, es consejera especialmente facultada *(lead independent director)* y presidenta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Otra consejera, doña Samantha Barber es presidenta de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa.

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

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

El presidente del Consejo de Administración ocupa también el cargo de primer ejecutivo de Iberdrola. Tiene delegadas todas las facultades del Consejo de Administración, excepto las legal y estatuariamente indelegables. Por otra parte, el Consejo de Administración de la Sociedad, con fecha 24 de abril de 2012, acordó el nombramiento de un consejero-director general.

Iberdrola tiene un modelo descentralizado de gestión consagrado en el apartado 19 de la *Política general de gobierno corporativo* (disponible en www.iberdrola.com).

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

Con fecha 24 de abril de 2012, el Consejo de Administración nombró un consejero-director general a quien informa el primer ejecutivo de cada una de las sociedades *subholding* y sociedades cabecera de negocio. El consejero-director general, a su vez, informa al Consejo de Administración sobre la evolución de los distintos negocios.

No obstante, la Sociedad dispone de una serie de medidas para limitar los riesgos de la acumulación de poderes, cuya descripción está disponible en el apartado C.1.22 del *Informe anual de gobierno corporativo 2013.*

El artículo 21 del *Reglamento del Consejo de Administración*, consagra la figura del consejero independiente especialmente facultado *(lead independent director)* con las siguientes competencias: solicitar al presidente la convocatoria del Consejo de Administración cuando lo estime conveniente; solicitar la inclusión de asuntos en el orden del día de las reuniones del Consejo de Administración; coordinar y hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros externos, para lo que podrá mantener reuniones informales con ellos; y dirigir la evaluación del presidente del Consejo de Administración.

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

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

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

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

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones asesora al Consejo de Administración sobre la configuración más conveniente del propio Consejo de Administración y de sus comisiones en cuanto a tamaño y equilibrio entre las distintas clases de consejeros existentes en cada momento. A tal efecto, la Comisión revisará periódicamente la

La estructura societaria y de gobierno del Grupo opera conjuntamente con el modelo de negocio, orientado a la maximización de la eficiencia operativa y que garantiza la difusión, implementación y seguimiento de la estrategia general

estructura del Consejo de Administración y de sus comisiones, en especial cuando se produzcan vacantes en el seno de tales órganos.

No podrán ser nombrados consejeros ni, en su caso, representantes persona física de un consejero persona jurídica:

a) Las sociedades, nacionales o extranjeras, del sector energético o de otros sectores, competidoras de la Sociedad, así como sus administradores o altos directivos y las personas que, en su caso, fueran propuestas por ellos en su condición de accionistas.
b) Las personas físicas o jurídicas que ejerzan el cargo de administrador en más de tres sociedades cuyas acciones se encuentren admitidas a negociación en bolsas de valores nacionales o extranjeras.
c) Las personas que, en los dos años anteriores a su eventual nombramiento, hubieran ocupado altos cargos en las administraciones públicas incompatibles con el desempeño simultáneo de las funciones de consejero en una sociedad cotizada, conforme a la legislación estatal o autonómica, o puestos de responsabilidad en los organismos reguladores del sector energético, los mercados de valores u otros sectores en que actúe la Sociedad o el Grupo.
d) Las personas físicas o jurídicas que estén incursas en cualquier otro supuesto de incompatibilidad o prohibición regulado en disposiciones de carácter general, incluidas las que bajo cualquier forma tengan intereses opuestos a los de la Sociedad o el Grupo.

En todo caso, el Consejo de Administración, y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones dentro del ámbito de sus competencias, procurarán que las propuestas de candidatos que se sometan a la Junta General de Accionistas para su nombramiento o reelección como consejeros, y los nombramientos que realice directamente para la cobertura de vacantes en ejercicio de sus facultades de cooptación, recaigan sobre personas honorables, idóneas y de reconocida solvencia, competencia, experiencia, cualificación, formación, disponibilidad y compromiso con su función, procurando al mismo tiempo la diversidad de género en la composición del Consejo de Administración.

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

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

Los artículos 13 y 16 del *Reglamento del Consejo de Administración* configuran como causa de incompatibilidad para el nombramiento como consejero y, en su caso, como causa determinante de la obligación del consejero de dimitir, tener, bajo cualquier forma, intereses opuestos a los de la Sociedad. Por su parte, los artículos 12 y 16 de dicho reglamento establecen, como requisito para el nombramiento como consejero de la Sociedad, la idoneidad para el ejercicio del cargo y prevén expresamente la obligación de dimisión del consejero por falta de idoneidad cuando su permanencia en el cargo pueda poner en riesgo de forma directa o indirecta, o a través de las personas a él vinculadas, el ejercicio leal y diligente de sus funciones conforme al interés social, entendiendo por tal el interés común a todos los accionistas de una sociedad anónima independiente, orientada a la explotación de su objeto social, de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente y en el Sistema de gobierno corporativo de Iberdrola. El Consejo de Administración podrá requerir al consejero incurso en cualquier causa de incompatibilidad que dimita de su cargo y, en su caso, proponer su separación a la Junta General de Accionistas.

A los efectos anteriores, el artículo 37 del referido reglamento indica que se entenderá que el consejero carece de idoneidad o, en su caso, ha dejado de tenerla cuando exista una situación de conflicto estructural y permanente entre el consejero (o una persona a él vinculada o, en el caso de un consejero dominical, entre el accionista o accionistas

que propusieron o efectuaron su nombramiento o las personas relacionadas directa o indirectamente con los mismos) y la Sociedad o las sociedades integradas en el Grupo.

Con independencia de lo anterior, el artículo 37 del *Reglamento del Consejo de Administración* regula también las situaciones puntuales de conflicto de interés en las que pudieran encontrarse los consejeros por entrar en colisión de forma directa o indirecta su interés personal o el de sus persona vinculadas, con el de la Sociedad o de las sociedad integradas en su Grupo. En virtud de lo dispuesto en dicho artículo, los consejeros deben comunicar los conflictos de interés en que estén incursos y abstenerse en la deliberación y votación del asunto correspondiente. El apartado D.6 del *Informe anual de gobierno corporativo 2013* detalla los mecanismos establecidos para detectar, determinar y resolver los posibles conflictos de interés entre Iberdrola y sus consejeros, directivos y accionistas significativos.

Por su parte, el artículo 41 del *Reglamento del Consejo de Administración* dispone, en su apartado primero, que "la realización por la Sociedad o las sociedades integradas en su Grupo de cualquier transacción con los consejeros, con accionistas que posean una participación accionarial igual o superior a la que legalmente tenga la consideración de significativa en cada momento o que hayan propuesto el nombramiento de alguno de los consejeros de la Sociedad, o con las respectivas personas vinculadas, quedará sometida a autorización del Consejo de Administración o, en caso de urgencia, de la Comisión Ejecutiva Delegada, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. En caso de que, por razones de urgencia, la autorización haya sido acordada por la Comisión Ejecutiva Delegada, ésta dará cuenta de ello en la siguiente reunión del Consejo de Administración".

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

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

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

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

a) Atribución al Consejo de Administración de la Sociedad de las funciones relativas al establecimiento de las políticas y estrategias del Grupo y de las directrices básicas para su gestión, así como la supervisión general del desarrollo de dichas políticas, estrategias y directrices y de las decisiones sobre asuntos con relevancia estratégica a nivel del Grupo.
b) Asunción por el presidente del Consejo de Administración y consejero delegado con el soporte técnico del Comité Operativo, por el consejero-director general y por el resto del equipo directivo de la función de organización y coordinación estratégica del Grupo mediante la difusión, implementación y seguimiento de la estrategia general y las directrices básicas de gestión establecidas por el Consejo de Administración.
c) La función de organización y coordinación estratégica se articulará también a través

de sociedades *subholding* en aquellos países en los que el Consejo de Administración de la Sociedad así lo decida. Estas entidades agrupan las participaciones en las sociedades cabecera de los negocios que desarrollan sus actividades en los distintos países en los que opera el Grupo y centralizan la prestación de servicios comunes a dichas sociedades, de acuerdo siempre con lo previsto en la legislación aplicable y, en especial, en la normativa sobre separación de actividades reguladas. Las sociedades *subholding* cuentan con consejos de administración con presencia de consejeros independientes y con sus propias comisiones de auditoría, áreas de auditoría interna y unidades o direcciones de cumplimiento.

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

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

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

Dentro de la estructura societaria y de gobierno del Grupo, el Comité Operativo constituye un comité interno de la Sociedad, como instancia de soporte técnico, de información y de gestión, tanto respecto de las funciones de definición, supervisión, organización y seguimiento de las directrices generales de gestión, como de planificación estratégica de los negocios gestionados por las sociedades cabecera de los negocios del Grupo, de acuerdo con el referido modelo de negocio del Grupo.

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

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Cargo	Consejero
Presidente y consejero delegado	Don José Ignacio Sánchez Galán
Secretaría General y del Consejo de Administración	Don Julián Martínez-Simancas Sánchez
Económico-Financiero	Don José Sáinz Armada
Recursos Corporativos	Don Fernando Becker Zuazua
Administración y Control	Don Juan Carlos Rebollo Liceaga
Desarrollo	Don Pedro Azagra Blázquez
Dirección General Negocios Grupo	Don José Luis San Pedro Guerenabarrena[1]
Auditoría Interna	Don Luis Javier Aranaz Zuza[2]

[1]Miembro del Consejo de Administración, como Consejero-director general y de la Comisión Ejecutiva Delegada.
[2]Dependencia de la Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo.

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

Competencias del máximo órgano de gobierno y evaluación de su desempeño

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

El apartado 13 de la *Política general de gobierno corporativo* establece que "la Sociedad dispone de un programa de información y actualización de conocimientos de los consejeros que responde a la necesidad de profesionalización, diversificación y cualificación del Consejo de Administración.

Por otra parte, para mejorar el conocimiento del Grupo, se realizan presentaciones a los consejeros en relación con los negocios del Grupo. Además, en cada sesión del Consejo de Administración se podrá destinar un apartado específico a la exposición de temas jurídicos o económicos de trascendencia para el Grupo.

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

Asimismo, en la página web del consejero figurarán, una vez sean debidamente aprobadas, las actas de las reuniones del Consejo de Administración y de sus comisiones o su extracto o resumen, así como la información que el Consejo de Administración acuerde incorporar".

Por su parte, el artículo 28.4 del *Reglamento del Consejo de Administración,* en desarrollo del artículo 39.2 de los *Estatutos Sociales,* establece que, junto con la convocatoria de las sesiones del Consejo de Administración, que incluirá siempre, salvo causa justificada, el orden del día de la sesión, se remitirá o pondrá a disposición a través de la página web del consejero la información que se juzgue necesaria.

Asimismo, el artículo 34.2.a) del citado *Reglamento del Consejo de Administración* establece que el consejero está particularmente obligado a "preparar adecuadamente las reuniones del Consejo de Administración y, en su caso, de la Comisión Ejecutiva Delegada o de las comisiones a las que pertenezca, debiendo informarse diligentemente sobre la marcha de la Sociedad y sobre las materias a tratar en dichas reuniones".

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

- La aprobación por el Consejo de Administración del *Código ético del consejero* de Iberdrola que pone a disposición de los consejeros una visión global de los derechos y obligaciones inherentes al cargo y es objeto de una actualización permanente.
- La página web del consejero, en la que se publica la convocatoria y la documentación preparatoria de cada sesión del Consejo de Administración.
- El desarrollo del programa de información a los consejeros de Iberdrola, al amparo del artículo 12.4 del *Reglamento del Consejo de Administración,* que persigue la actualización permanente de los conocimientos de los consejeros y se materializa en presentaciones, notas informativas y posts que se incorporan a la web del consejero sobre cuestiones de interés para los consejeros de la Sociedad, temas de interés general e información específica en materia de gobierno corporativo y responsabilidad social corporativa.

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

G4-44 Desempeño del máximo órgano de gobierno

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

Para la evaluación del ejercicio del ejercicio 2013, la Sociedad ha contado con PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocio, S.L. El proceso de evaluación se estructura en dos fases: una primera fase consistente en la obtención de información de los consejeros y una segunda fase de análisis de dicha información y formulación de conclusiones con el objeto de identificar áreas potenciales de mejora e implementar medidas específicas que contribuyan a seguir mejorando el Sistema de gobierno corporativo de Iberdrola.

El Consejo de Administración culminó este proceso de evaluación referido al ejercicio 2013, mediante la adopción del correspondiente acuerdo, en su reunión de 18 de febrero de 2014.

Torreta de ScottishPower
(Reino Unido).

Funciones del máximo órgano de gobierno en la gestión del riesgo

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

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

La Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa han elaborado una *Memoria integrada de actividades* correspondiente al ejercicio 2013, disponible en www.iberdrola.com.

El Comité Operativo cuenta con la presencia de los máximos responsables de las diferentes direcciones de negocio y de las direcciones corporativas

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

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

Estas funciones están descritas en el apartado E "Sistemas de control y gestión de riesgos" del *Informe de gobierno corporativo 2013* y la supervisión de los riesgos se realiza, al menos, trimestralmente

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

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

El Consejo de Administración de Iberdrola es el órgano responsable de la revisión del *Informe de sostenibilidad 2013,* el cual ha sido aprobado el 18 de febrero de 2014, fecha de formulación de las cuentas anuales de la Sociedad.

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

G4-49 Procedimiento para comunicar asuntos de crucial interés al máximo órgano de gobierno
G4-50 Asuntos de crucial interés comunicados al máximo órgano de gobierno

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

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

- Composición de la Unidad de Cumplimiento.
- Actualización de las políticas corporativas.
- Nombramiento de administradores en sociedades del Grupo.
- Información financiera pública periódica.
- Formulación de cuentas anuales.
- Propuesta de aplicación del resultado.
- Convocatoria de la Junta General de Accionistas.
- Definición de objetivos y su vinculación a la retribución variable.
- Operaciones financieras (deuda y capital).
- Actualización de la normativa interna.
- Nombramiento de consejeros por cooptación.
- Evaluación externa del funcionamiento del Consejo de Administración y sus comisiones.
- Reorganización societaria del Grupo en los Estados Unidos de América.
- Constitución de sociedades de propósito especial.
- Inversiones, contrataciones y desinversiones relevantes.

Remuneración e incentivos

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

El *Informe anual de remuneraciones de los consejeros 2012* contiene una explicación de la *Política de retribuciones de los consejeros* y detalla de forma individualizada la retribución percibida por cada uno de ellos. La versión vigente de la *Política de retribuciones de los consejeros* aprobada por Iberdrola se encuentra disponible en www.iberdrola.com. Dicha política desarrolla, entre otros aspectos, la estructura de la retribución de los consejeros, por su actividad como tales, y la estructura de la retribución de los consejeros ejecutivos por el desempeño de sus funciones ejecutivas, sobre la base de una serie de parámetros que están en línea con el estándar retributivo de las Compañías del sector. El mencionado informe fue sometido al voto consultivo de la Junta General de Accionistas de 22 de marzo de 2013, resultando aprobado con el voto en contra únicamente del 1,45 % de las acciones presentes y representadas en la reunión.

La *Política de retribuciones de los consejeros* y la *Política de retribuciones de los altos directivos* buscan cumplir con las recomendaciones de buen gobierno de reconocimiento general en los mercados internacionales en materia retributiva. En particular, la política retributiva de los consejeros ejecutivos y de los altos directivos incluye un componente

variable significativo vinculado, en su mayor parte, al desempeño de la Sociedad en relación con determinados parámetros económico-financieros e industriales y operativos concretos, predeterminados, cuantificables y alineados con los objetivos estratégicos de la Sociedad y del Grupo, con el propósito de fomentar la retención y motivación de los consejeros ejecutivos y la creación de valor a largo plazo. Se ponderan, además, objetivos en materia de gobierno corporativo y de responsabilidad social corporativa, así como el desempeño personal de los consejeros ejecutivos.

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

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

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

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

En concreto, en el ejercicio 2013, el porcentaje del beneficio consolidado destinado a la asignación estatutaria ha quedado fijado en el 1 %. Este porcentaje ha permanecido invariado desde 2009.

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

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

El *Informe de remuneraciones de los consejeros* correspondiente al ejercicio 2012 fue sometido al voto consultivo de la Junta General de Accionistas celebrada el 22 de marzo de 2013, que tuvo un quórum de asistencia superior al 81 %, y solo recibió un 1,45 % de votos en contra.

Iberdrola ha aprobado el 'Código ético del proveedor' que establece el firme compromiso de no admitir ninguna práctica corrupta, fraudulenta, ilícita o contraria a las políticas y principios de la Sociedad en materia de responsabilidad social corporativa

7.- ÉTICA E INTEGRIDAD

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

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

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

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

La visión de la Sociedad se sustenta en seis valores que representan firmes compromisos de Iberdrola:

- Ética y responsabilidad corporativa
- Resultados económicos
- Respeto por el medio ambiente
- Sentido de pertenencia y confianza
- Seguridad y fiabilidad
- Orientación al cliente

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

El *Código ético* es también una guía de referencia en las relaciones con los distintos agentes con los que el Grupo interactúa: accionistas, profesionales, clientes, proveedores, competencia, sociedad, autoridades y los mercados en general.

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

Como prueba de este compromiso con los principios de la ética empresarial y la transparencia en todos sus ámbitos de actuación, el Grupo Iberdrola dispone de la Unidad de Cumplimiento, órgano colegiado de carácter interno y permanente, vinculado a la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa del Consejo de Administración de la Sociedad, con competencias en el ámbito del cumplimiento normativo y del Sistema de gobierno corporativo. Este órgano tiene entre sus funciones fomentar la difusión, el conocimiento y el cumplimiento del *Código ético* y promover una cultura preventiva basada en el principio de "tolerancia cero" hacia la comisión de actos ilícitos y situaciones de fraude, en cumplimiento de lo establecido en la *Política para la prevención de delitos y contra el fraude.*

Campo eólico de Whitelee
(Escocia, Reino Unido).

Con relación a los proveedores, la Unidad de Cumplimiento ha aprobado el *Código ético del proveedor.* Este código establece el firme compromiso del Grupo Iberdrola de no admitir ninguna práctica corrupta, fraudulenta, ilícita o contraria a las políticas y principios de la Sociedad en materia de responsabilidad social corporativa.

G4-57 Procedimientos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita
G4-58 Procedimientos internos y externos de denuncia de conductas contrarias a la ética, a la legalidad, o que afecten a la integridad de la organización

Para canalizar adecuadamente la detección de incumplimientos y aplicar las medidas preventivas y correctivas pertinentes, Iberdrola se ha ido dotando de las siguientes herramientas:

- El *Código ético,* que define los procedimientos a aplicar si se detectan incumplimientos de dicho código, disponiendo los empleados de un buzón ético a través del cual pueden canalizar sus sugerencias y denuncias de actos contrarios a la legalidad o a las normas de actuación del *Código ético.*
- Un buzón ético para que los accionistas del Grupo puedan comunicar conductas que puedan implicar un incumplimiento del Sistema de gobierno corporativo o la comisión por algún profesional del Grupo de algún acto contrario a la legalidad o las normas de actuación del *Código ético* específicamente dirigidas a los profesionales del Grupo.

Adicionalmente la Unidad de Cumplimiento ha creado un buzón de la Unidad, que está a disposición de todos los profesionales del Grupo, para que puedan hacer llegar cualquier pregunta o duda.

PARTE II

II CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

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

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

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

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

Políticas y compromisos

El Sistema de gobierno corporativo de la Sociedad está integrado por los *Estatutos Sociales,* las *Políticas corporativas,* las normas internas de gobierno corporativo y los restantes códigos y procedimientos internos, y está descrito detalladamente en su página web corporativa.

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

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

Estas políticas, se presentan agrupadas en tres categorías:

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

Y pueden ser consultadas en la pestaña “Accionistas e inversores” de www.iberdrola.com.

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

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

Parque eólico de Whitelee
(Escocia, Reino Unido).

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

Responsabilidades

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

- Los aspectos relacionados con el gobierno corporativo y los que afectan al ámbito legal son responsabilidad de la Secretaría General y del Consejo de Administración.
- Los aspectos relacionados con las prácticas laborales son responsabilidad de la Dirección de Recursos Humanos, dentro de la Dirección de Recursos Corporativos.
- Los aspectos relacionados con el medio ambiente son responsabilidad de la Dirección de Innovación, Calidad y Medio Ambiente, dentro de la Dirección de Recursos Corporativos.
- Los aspectos relacionados con los aprovisionamientos son responsabilidad de la Dirección de Compras y Seguros, dentro de la Dirección Económico-Financiera, si se refieren a suministros de carácter general y responsabilidad del Negocio de Generación y Comercial, dentro de la Dirección General de Negocios del Grupo, si se refieren a los aprovisionamientos de combustibles.
- Los aspectos relacionados con la regulación y las políticas públicas son responsabilidad de la Dirección General de Negocios del Grupo.

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

- Los aspectos relacionados con los productos comercializados, la demanda, los clientes y otros temas relacionados son responsabilidad del Negocio de Generación y Comercial si se refieren a mercados liberalizados como España o el Reino Unido y son responsabilidad del Negocio de Redes si se refieren a mercados regulados como los Estados Unidos de América o Brasil.
- Los aspectos relacionados con las instalaciones de producción son responsabilidad del Negocio de Generación y Comercial o del Negocio de Renovables, cada uno en su ámbito de actuación, y los relacionados con las instalaciones de transporte y distribución son responsabilidad del Negocio de Redes. Los tres negocios mencionados están dentro de la Dirección General de Negocios del Grupo.

De forma complementaria:

- El Comité Operativo, formado por el presidente, el consejero-director general y los directores de las funciones corporativas y de las unidades de negocio, constituye un comité interno de soporte técnico, de información y de gestión, tanto respecto de las funciones de definición, supervisión, organización y seguimiento de las directrices generales de gestión, como de planificación estratégica de los negocios.
- La Unidad de Cumplimiento tiene las competencias relacionadas con el *Código ético,* con la *Política de prevención de delitos y contra el fraude,* con el *Reglamento interno de conducta en los mercados de valores,* con el *Código de separación de actividades* y todas aquellas que le pueda asignar la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa, el Consejo de Administración de la Sociedad o el Sistema de gobierno corporativo.

Para el ejercicio de estas responsabilidades, el modelo de Iberdrola establece que las mismas son asumidas, de forma descentralizada, por las sociedades cabecera de los negocios en cada

Parque eólico de Antia Evia (Grecia).

país, que se organizan a través de sus respectivos consejos de administración, que se ocupan de la gestión efectiva de cada uno de los negocios, así como de su dirección y control ordinarios.

Objetivos, recursos y resultados

Iberdrola hace públicos sus objetivos a medio y largo plazo de forma periódica, utilizando para ello diferentes formatos. El *Día del inversor,* cuyos contenidos están disponibles en www.iberdrola.com, es uno de los eventos más relevantes para comunicar externamente las perspectivas futuras de la Compañía.

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

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

De forma complementaria, los negocios y áreas corporativas han definido objetivos específicos en el ámbito de la responsabilidad social corporativa que se recogen en el Plan de RSC 2013-2014. El seguimiento de estos objetivos se realiza de forma semestral por el Comité de Responsabilidad Social Corporativa y Reputación del Grupo y son presentados a la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa del Consejo de Administración.

A DIMENSIÓN ECONÓMICA

Los aspectos tratados en el presente capítulo son los siguientes:

- Aspectos de la guía GRI-G4
  - Desempeño económico
  - Presencia en el mercado
  - Impactos económicos indirectos
  - Prácticas de aprovisionamiento
- Aspectos específicos del suplemento sectorial de GRI- G4 para el sector eléctrico
  - Disponibilidad y fiabilidad
  - Eficiencia del sistema
  - Gestión de la demanda
  - Investigación y desarrollo
  - Desmantelamiento de centrales nucleares
- Aspecto específico del Grupo Iberdrola
  - Costes del suministro

Aspecto: Desempeño económico

Enfoque de gestión

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

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

El enfoque de la Compañía a lo largo de 2013 ha seguido las bases estratégicas de Iberdrola para el período 2012–2014, resumidas en el documento *Perspectivas 2012-2014,* accesible en la web corporativa, dentro del apartado "Accionistas e inversores". La estrategia de la Compañía se ha basado en consolidar su fortaleza financiera, así como en prepararse para la próxima fase de crecimiento económico. Esto ha implicado: el mantenimiento de las inversiones, destinadas principalmente a los negocios de redes y renovables, en el área atlántica; la mejora de los ratios de solvencia mediante una reducción de la deuda financiera neta; y la continuación de la implantación de mejoras de eficiencia.

Los resultados económicos de Iberdrola en el ejercicio se resumen en la información financiera anual de 2013, disponible en www.iberdrola.com. Junto a estos resultados, la sociedad también demanda que las empresas expliquen la forma de conseguirlos y su valoración en términos de sostenibilidad. En el caso de Iberdrola, esta visión integrada puede obtenerse consultando, junto a la información financiera mencionada, este *Informe de sostenibilidad 2013.* Asimismo, en www.iberdrola.com se pueden encontrar los informes trimestrales de resultados y otra información económica de interés.

G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO (MILLONES DE EUROS)

	2013	2012	2011
Ingresos	33.965	35.839	33.526
Costes operativos	22.569	24.144	21.864
Retribución a empleados	2.384	2.391	2.153
Pagos a proveedores de capital	2.552	2.643	2.630
Pagos a Administraciones Públicas	2.417	1.390	1.657
Inversiones en beneficio de la comunidad	32	38	35
Valor económico retenido	4.011	5.233	5.187

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2013,* disponible en www.iberdrola.com.

Iberdrola ha protagonizado, en la última década, un fuerte proceso de crecimiento e internacionalización que la ha convertido en una de las principales compañías eléctricas del mundo

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

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

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

A pesar de la incertidumbre regulatoria, Iberdrola apoya la limitación del incremento de 2°C en la temperatura media de la atmósfera durante este siglo, mediante la reducción de emisiones y la aceptación de la señal de precio de CO_2 surgida del mercado. Por ello, tiene como objetivo el de alcanzar una reducción de su intensidad de emisiones del 30 % para el año 2020, respecto a 2007.

En el ámbito de las actividades de Iberdrola para su adaptación a las consecuencias del cambio climático, se ha creado un área de información en la web corporativa para recoger las acciones realizadas por la Compañía con este fin: www.contraelcambioclimatico.com.

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

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

Centro de atención al cliente de Elektro (Brasil).

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

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

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

En el Reino Unido se encuentran adheridos a los planes de pensiones el 94 % de la plantilla. En la modalidad de prestación definida dispone de dos esquemas de planes de pensiones, en función de la empresa y de la antigüedad del empleado. En la modalidad de aportación definida dispone de un esquema de plan de pensiones como un porcentaje del salario pensionable anual de cada trabajador.

Iberdrola USA dispone de cinco planes empresariales de prestación definida, con operativa distinta y separada, que engloba tanto a empleados sujetos como empleados no sujetos a convenio, donde la aportación es a cargo de la empresa, quedando definidas las prestaciones en función del salario y años de servicio. Asimismo dispone de planes empresariales de aportación definida con operativa distinta y separada que engloba tanto a empleados sujetos como empleados no sujetos a convenio. Los empleados pueden hacer aportaciones como un porcentaje (generalmente hasta el 50 %) de su salario antes de impuestos. El 94 % de la plantilla está adherida a dichos planes de aportación definida.

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

Elektro dispone de un plan de prestación definida para los empleados que se adhirieron hasta el 31 de diciembre de 1997 y un Plan mixto (70 % del salario como prestación definida y 30 % como aportación definida), para los que se adhirieron desde el 1 de enero de 1998. El 79 % de la plantilla está adherida a dichos planes. El resto de empresas participadas en Brasil disponen de planes de pensiones para todos sus empleados, con aportaciones realizadas por la empresa y por los empleados en función de unos porcentajes previamente acordados, salvo para los empleados de las siguientes empresas: Iberdrola Brasil, Iberdrola Operação e Manutenção (operadora de la central Termopernambuco), Iberdrola Renovaveis do Brasil, Iberdrola Construção e Serviços y Enerbrasil.

G4-EC4 Ayudas económicas otorgadas por los gobiernos

Ayudas financieras recibidas

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

AYUDAS FINANCIERAS (MILLONES DE EUROS)

	2013	2012	2011
Subvenciones de capital	13,9	17,3	61,0
Créditos fiscales a la inversión[7]	20,2	341,2	379,6
Derechos de emisión	0	128,4	262,8
Ayudas por otros conceptos recogidos en el Protocolo GRI	0	0	0
Total	**34,1**	**486,9**	**703,4**

[7] *Investment tax credits.*

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2013,* disponible en www.iberdrola.com.

Participación de las Administraciones Públicas en el accionariado

En las sociedades del Grupo Iberdrola no se tiene constancia de la participación de Administraciones Públicas en su accionariado.

Aspecto: Presencia en el mercado

Enfoque de gestión

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

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

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

Las condiciones de contratación de personal por Iberdrola, recogidas en los diferentes convenios colectivos del Grupo, garantizan que los salarios iniciales que se aplican en la Compañía son iguales para hombres y mujeres. Sin embargo, al realizar el tratamiento estadístico de la información a nivel de Grupo, por las características específicas de las plantillas de algunas empresas y la ponderación de los cálculos realizados, se obtienen los valores del cuadro siguiente y los incluidos en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2013,* de cuya interpretación no debe deducirse una diferencia en las condiciones de contratación de ambos colectivos.

SALARIO INICIAL ESTÁNDAR SOBRE SALARIO MÍNIMO LOCAL, EN EL PERÍMETRO SOCIAL

	2013	2012	2011
Hombres (%)	159,54	154,57	167,10
Mujeres (%)	138,51	141,93	147,46
TOTAL perímetro social (%)	**154,06**	**151,22**	**161,92**

Iberdrola favorece la contratación de personal en los ámbitos geográficos donde desarrolla sus actividades, y promueve que dichas personas puedan alcanzar puestos directivos

G4-EC6 Altos directivos procedentes de la comunidad local

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

- El *V Convenio colectivo* y la *Política de reclutamiento y selección,* aplicados en España.
- El Convenio colectivo y las políticas de igualdad de oportunidades, de no discriminación por edad, de personas con discapacidad, de igualdad salarial, de acoso, y de flexibilidad en el trabajo, aplicados en el Reino Unido.
- El Convenio colectivo y las políticas sobre acoso sexual, sobre igualdad de oportunidades en el empleo, y sobre acoso y discriminación, de aplicación en los Estados Unidos de América.

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

En el desarrollo de los procedimientos mencionados, Iberdrola adopta el criterio de promover y favorecer la contratación de personal en los ámbitos geográficos en los que desarrolla sus actividades, promoviendo también que dichas personas puedan alcanzar los puestos directivos de las empresas correspondientes. En 2013, en las empresas del perímetro social que disponen de esta información (lo que representa el 86,26 % de la plantilla), el 98,02 % de los directivos son locales, considerándose como directivo a aquel con responsabilidades de gestión en la Compañía.

Aspecto: Impactos económicos indirectos

Enfoque de gestión

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

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

Durante el periodo de construcción y explotación de sus instalaciones, Iberdrola lleva a cabo actuaciones relacionadas con infraestructuras de diverso tipo que no pertenecen a la Compañía, ni obedecen a un propósito comercial, sino que tienen la finalidad de atender necesidades del entorno social, solucionando carencias existentes en las comunidades locales. Un resumen de este tipo de proyectos, con un fuerte impacto social, desarrollados a lo largo de 2013, es el siguiente:

Infraestructuras

En el ámbito de las infraestructuras destacan las acometidas en Latinoamérica. En México se ha participado en: la construcción y mejoras de varios centros educativos, la electrificación de entornos públicos, la pavimentación de calles, y las ampliaciones de redes de agua potable y alcantarillado.

En Brasil, destaca la construcción de cisternas para captación y almacenamiento de agua de lluvia para el consumo humano; gracias a esta iniciativa tendrán suministro más de 3.300 viviendas, actualmente sin conexión a la red general de agua. También se han realizado trabajos de recuperación, mantenimiento y conservación de jardines y mobiliario urbano.

Asimismo, se han construido o mejorado: una carretera y aceras en Grecia y Rumanía, respectivamente; dos puentes en Argelia; y una red de agua potable en Hungría.

Servicios

En el ámbito de los servicios destaca el apoyo a la formación y capacitación profesional en los entornos próximos a las instalaciones de Iberdrola. Así, las *Aulas de energía,* en las proximidades de parques eólicos en España, han recibido más de 10.000 visitantes en 2013.

En Brasil, son importantes los programas de eficiencia energética destinados a edificios públicos, tales como ayuntamientos, escuelas, centros asistenciales, etc. En total, se han revisado 105 edificios públicos, pertenecientes a 29 municipios diferentes, habiéndose obtenido un ahorro de energía de 3.000 MWh.

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

G4-EC8 Impactos económicos indirectos significativos

Impactos indirectos de los negocios e instalaciones

Desde un punto de vista económico, la expansión de los sistemas eléctricos dinamiza la economía regional en la zona de implantación y genera oportunidades laborales, contribuyendo a su despegue económico y social.

Entre los efectos positivos destacan:

- Las instalaciones de producción, transporte y distribución de energía eléctrica se construyen en localizaciones geográficas dispersas. Esto contribuye a la generación de actividad económica y empleo en entornos urbanos y rurales.
- Estas mismas instalaciones generan un importante empleo indirecto en la región en forma de empresas contratistas locales, demandando servicios de hostelería, de seguridad, de salud, mecánicos, de transporte, etc.
- Se promueve la capacitación de profesionales y se fomenta un trabajo cualificado en las comunidades locales, por ejemplo para servicios de mantenimiento de parques eólicos.
- Se apoya a las comunidades locales mediante el patrocinio de iniciativas provenientes de instituciones y de organizaciones sociales y ambientales.
- Por su dispersión geográfica, la actividad eléctrica genera tasas, tributos e impuestos en los ámbitos local, regional y nacional.

Entre los elementos negativos pueden considerarse los siguientes:

- El impacto paisajístico de las instalaciones, especialmente las de gran tamaño, y los posibles efectos negativos (durante su construcción u operación) sobre las actividades tradicionales, particularmente en el ámbito rural, como ganadería, caza o pesca.
- Los riesgos ambientales, que pueden dar lugar a consecuencias no deseadas para el entorno, como, por ejemplo, vertidos y emisiones inadecuados, o gestión de residuos; situaciones que pudieran llegar a producirse a pesar de las exigentes prácticas de operación desarrolladas por el Grupo.

Impactos indirectos de la cadena de suministro

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

El volumen de compras de Iberdrola, realizadas en España, durante 2013, a empresas con menos de 4 años de existencia, ha sido de 36,7 millones de euros, lo que supone un claro apoyo al emprendimiento

Apoyo a emprendedores

Iberdrola viene apoyando el nacimiento y consolidación de nuevos proyectos empresariales, con un conjunto de iniciativas relevantes, destacando en 2013 las siguientes:

- El volumen de compras de Iberdrola, realizadas en España, durante 2013, a empresas con menos de 4 años de existencia, ha sido de 36,7 millones de euros, lo que supone un claro apoyo al emprendimiento.
- El programa de capital riesgo de Iberdrola, *Iberdrola Ventures – Perseo,* dotado con 70 millones euros, supone una oportunidad para empresas dedicadas a tecnologías relacionadas con la sostenibilidad del modelo energético.
- Tanto en España como en el Reino Unido, los Estados Unidos de América y Brasil se han respaldado, con medios tecnológicos, humanos y financieros, diferentes iniciativas que tienen por objeto apoyar a emprendedores y al nacimiento de nuevas empresas.

Aspecto: Prácticas de aprovisionamiento

Enfoque de gestión

G4-EC9 Gasto correspondiente a proveedores locales

El enfoque de gestión de las prácticas de aprovisionamiento del Grupo Iberdrola se describe en el indicador "G4-12 Descripción de la cadena de suministro" del presente informe.

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

ADQUISICIÓN O CONTRATACIÓN DE MATERIALES, EQUIPOS, OBRAS Y SERVICIOS A PROVEEDORES LOCALES (%)

	2013	2012	2011
España	87	88	88
Reino Unido	83	89	93
Estados Unidos de América	99	99	99
México	64	57	54
Brasil	100	99	99
Otros	67	77	62
Grupo Iberdrola	**86**	**90**	**91**

Aspectos específicos del sector eléctrico

Aspecto: Disponibilidad y fiabilidad
Aspecto: Eficiencia del sistema

Enfoque de gestión

España

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

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

Centro de Operación de Energías Renovables (CORE) (Toledo, España).

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

Reino Unido

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

En el ámbito de las redes eléctricas de transporte, en el Reino Unido, el plan de negocio presentado fue aceptado por parte del regulador para el proceso rápido de aprobación, dentro del nuevo periodo regulatorio recientemente aprobado, RIIO-T1. En este período se contemplan importantes inversiones que tienen un doble objetivo: por un lado, incrementar la capacidad de transporte en las interconexiones Escocia-Inglaterra, y por otro, posibilitar la evacuación de energía de todas las instalaciones de renovables previstas a corto y medio plazo. Ambos objetivos permitirán garantizar un servicio fiable y de calidad para los próximos años.

Estados Unidos de América

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

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

Operario en la central hidráulica de Aldeadávila (Salamanca, España).

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

En el estado de Maine las empresas de transporte y distribución no tienen competencias en la planificación energética, colaborando con los organismos oficiales en los aspectos operativos que los mismos requieren. La ley de Reestructuración Eléctrica de Maine establece que la empresa filial CMP no tiene obligación de suministrar electricidad. Todo el suministro eléctrico minorista es aportado por proveedores de electricidad competitivos y proveedores de ofertas de servicio eléctrico estándar nombrados por Public Utilities Commission de Maine.

México y Brasil

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

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

Combustibles

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

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

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

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

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

EU11 Rendimiento medio de las centrales térmicas de generación

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

EFICIENCIA TÉRMICA MEDIA[8] EN INSTALACIONES DE GENERACIÓN (%)

	2013	2012	2011
Ciclos combinados	52,23	52,61	53,19
Térmicas convencionales	34,15	34,17	34,52
Cogeneración	57,62	56,32	57,36
Grupo y participadas	**49,02**	**48,26**	**50,32**

[8]Media de las eficiencias ponderadas por las producciones anuales de cada central térmica.

49%

EFICIENCIA TÉRMICA MEDIA EN INSTALACIONES DE GENERACIÓN

En 2013, el rendimiento medio de las centrales térmicas ha aumentado ligeramente con respecto a 2012, debido principalmente a la mayor eficiencia de las cogeneraciones. En el caso de centrales térmicas convencionales y ciclos combinados no ha variado al mantener el mismo régimen operativo del 2012.

La información de los factores de disponibilidad en los diferentes países está detallada en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2013*, disponible en www.iberdrola.com.

EU12 Pérdidas de transporte y distribución

PÉRDIDAS DE LAS REDES DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN (%)

	2013	2012	2011
Transporte			
España	N/A	N/A	N/A
Reino Unido	N/D	1,50	1,60
Estados Unidos de América	3,98	4,00	3,98
Brasil	0,60	0,60	0,60
Distribución			
España	8,45	8,43	7,62
Reino Unido	N/D[9]	5,89	5,89
Estados Unidos de América	4,66	4,57	4,54
Brasil	10,71	13,62	12,06

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

En el ámbito de los programas de gestión de la demanda, el principal objetivo de Iberdrola es impulsar la eficiencia energética y el uso inteligente de las redes eléctricas activas, para contribuir a un uso más eficiente de la energía por parte de los consumidores

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

- Disminución de la longitud de las líneas entre el punto de alimentación y los puntos de suministro, mediante la construcción de nuevas subestaciones y la ampliación de potencia en algunas existentes.
- Elevación de tensiones.
- Mejora del factor de potencia, incrementando el número de baterías de condensadores.
- Implantación de la telegestión.
- Trabajos de mantenimiento de redes y subestaciones: inspección y sustitución de elementos; limpieza y clareo de la vegetación en corredores de líneas, análisis de riesgo de incendio, termografías, aumento de inspecciones en helicóptero, etc.
- Inspección de puntos de suministro y mejora en la gestión de contratos: inspección de instalaciones y regularización de clientes, regularización de enganches clandestinos, sustitución de contadores electromecánicos por electrónicos, etc.
- Refuerzo de la actividad de campo con la incorporación de contratistas para la realización de labores de inspección del punto de suministro, y con actuaciones de revisión de primer nivel por parte de personal propio de mantenimiento y de los contratistas de medida habitual, con el fin de reducir las pérdidas administrativas o no-técnicas.

Aspecto: Gestión de la demanda

Enfoque de gestión

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

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

España

Iberdrola cuenta con una empresa especializada en servicios energéticos y comercializa una amplia gama de productos y servicios que favorecen la eficiencia, el ahorro energético y el cuidado del medio ambiente:

- Eficiencia energética: baterías de condensadores, auditorías energéticas, sistemas de climatización e iluminación eficientes, microcogeneración, motores eficientes y otras soluciones. En 2013 se han lanzado varios servicios nuevos: *Gas confort Iberdrola, Hogar inteligente Iberdrola, Certificación energética de edificios.*
- Instalaciones de energías renovables: energía solar térmica y fotovoltaica.
- Gestión integral de suministros energéticos y de alumbrado público.
- Actuaciones de eficiencia en edificios públicos: iluminación interior y exterior, climatización y producción de agua caliente, etc.
- Movilidad eléctrica: en 2013 se ha lanzado el programa *Recarga verde Iberdrola.*

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

Reino Unido

En el segmento de clientes residenciales, ScottishPower está participando en el *Programa ECO (Energy Company Obligation),* impulsado por la Administración británica, cuyo objetivo es reducir las emisiones de CO_2 y los costes de calefacción.

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

Estados Unidos de América

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

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

Brasil

La empresa Elektro desarrolla dos programas de eficiencia energética para clientes residenciales, junto a la Agencia Nacional de Energía Eléctrica (Aneel). El primero, dirigido a clientes de baja renta y enfocado al cambio de lámparas, frigoríficos y calefacción solar, ha trabajado con más de 65.000 usuarios, obteniéndose unos ahorros de 33.000 MWh/año. El segundo está dirigido a la educación para el uso eficiente de la energía, habiéndose trabajado con más de 1.700 docentes y 122.000 estudiantes. En los sectores comercial, industrial e institucional, los programas se enfocan hacia la formación de gestores de energía eléctrica y el apoyo a las escuelas técnicas.

Las empresas participadas de Brasil también desarrollan programas de gestión de la demanda. En el sector residencial, Celpe y Coelba se centran en la sustitución de lámparas, frigoríficos y otros electrodomésticos de bajo rendimiento, así como en la formación en el uso racional de la energía de educadores, alumnos y población en general. En el sector comercial, Coelba ha desarrollado tres proyectos de eficiencia: en las oficinas de una cadena de TV, en un hospital y en varias instituciones sin ánimo de lucro. En el sector institucional, Celpe, Coelba y Cosern han llevado a cabo varios proyectos relacionados con la climatización.

Aspecto: Investigación y desarrollo

Enfoque de gestión

La estrategia definida en el *Plan de innovación 2012-2014,* se ha convertido en una herramienta básica del Grupo Iberdrola para garantizar la sostenibilidad, la eficiencia y la competitividad de la Compañía, en base a tres ejes de actuación:

- Eficiencia, orientada a la optimización continua de las operaciones, la gestión de vida de las instalaciones y equipos, la reducción de los costes de operación y mantenimiento, y la disminución del impacto ambiental.
- Nuevos productos y servicios, que den respuesta a las necesidades de los clientes ante un mercado cada vez más global y competitivo, mediante proyectos entre los que cabe

Los programas de I+D+i de Iberdrola en 2013 han supuesto un volumen de 159 millones de euros

destacar la eficiencia energética, los vehículos eléctricos, las redes inteligentes y la generación distribuida.

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

Gracias a los esfuerzos humanos y económicos (159,2 millones de euros en 2013) destinados a la I+D+i, a día de hoy Iberdrola está a la vanguardia en el desarrollo de nuevos productos, servicios y modelos de negocio que están transformando el sector energético.

Energías renovables

En el área de las energías renovables se han desarrollado actividades en dos de los ejes descritos: la mejora de la eficiencia de los activos en operación, y el desarrollo y mejora de tecnologías de generación renovable. Cabe destacar el proyecto europeo *Twenties,* recientemente finalizado, cuyo objetivo ha sido demostrar que es posible una integración masiva de energía eólica en la red, colaborando activamente en su estabilidad.

La Compañía se ha posicionado como un referente mundial en el área de energía eólica marina *offshore,* donde desarrolla proyectos relevantes entre los que se encuentran el *Innpacto Emerge* y el *Aqua Ventus,* para el desarrollo de la tecnología de plataformas flotantes en aguas profundas, los proyectos *Cenit Azimut* y *Eera Dtoc,* centrados en la optimización del desarrollo de parques eólicos marinos, y el proyecto *Low Impact,* para el desarrollo de una nueva cimentación de gravedad para su instalación en profundidades intermedias. Destaca también la iniciativa *OWA (Offshore Wind Accelerator),* programa especial del Reino Unido con el objetivo de reducir los costes y los riesgos asociados a la tecnología *offshore.*

En el ámbito de las energías marinas de las olas y corrientes destacan los proyectos de demostración iniciados en Escocia, en el EMEC (European Marine Energy Centre), donde se demuestra a escala real la tecnología de olas *Pelamis,* y la de corrientes *Hammerfest.*

Tecnologías de generación limpia

Durante el año 2013 los esfuerzos en el área de generación se han centrado en la flexibilidad y eficiencia operativa, el respeto por el medio ambiente y la mejora de la seguridad en las instalaciones.

Para mejorar la flexibilidad y eficiencia operativa se están llevando a cabo los proyectos *GT-Controlflex,* en generación térmica, para aumentar la flexibilidad operativa de los ciclos combinados y *Rejas,* en generación hidráulica, para aumentar el ciclo de vida de los equipos.

En el área nuclear, los proyectos *Fueltube* y *Fotonuc* tienen el objetivo de mejorar la eficiencia de la operación y el mantenimiento.

En su compromiso con la reducción del impacto ambiental de sus plantas de generación, Iberdrola continúa con el proyecto *Coeben-II,* en la central térmica española de Velilla del Rio Carrión, para la reducción de emisiones de NO_x en los procesos de combustión y el proyecto *Desox,* desarrollado también en la central térmica española de Lada, para aumentar el rendimiento de la instalación de desulfuración y facilitar la valorización del yeso generado.

Área Comercial – Nuevos proyectos y servicios

Iberdrola desarrolla nuevos productos que permiten al cliente ser más activo en sus opciones energéticas, por ejemplo mediante el control de sus consumos de energía. El lanzamiento del producto *Hogar inteligente Iberdrola* acerca la domótica a los clientes a precios asequibles.

También ofrece nuevos servicios como los de *Protección de electrodomésticos, Gas confort Iberdrola* o *Certificación energética.*

De esta forma complementaria, la Compañía ha desarrollado una nueva área web de clientes que facilita el uso de nuevas tecnologías, como el coche eléctrico *(Movilidad Verde).* En 2013, en este campo, Iberdrola ha continuado el desarrollo de distintos proyectos con arreglo a convenios firmados con distintas Administraciones Públicas, así como a diversos programas de I+D+i *(Green Emotion, Surtidor, ICT4, Mugielec).* A través de la *Recarga verde Iberdrola,* se instalan a los clientes los puntos de recarga.

El programa 'Perseo' de capital-riesgo de Iberdrola, dotado de 70 millones de euros, se enfoca en tecnologías y negocios que aseguren la sostenibilidad del modelo energético

Redes inteligentes

La actividad de I+D+i del Grupo Iberdrola en el área de la distribución de energía eléctrica se centra en optimizar la red de distribución, con atención a la seguridad en el trabajo, los aspectos ambientales, y la mejora en la calidad del suministro. Iberdrola apuesta decididamente por el desarrollo de las redes inteligentes con diferentes proyectos que persiguen la implantación de una moderna red eléctrica basada en la telegestión.

En Europa, Iberdrola Distribución lidera los proyectos *Grid4eu* e *iGreenGrid,* para el desarrollo de metodologías precisas que permitan la integración de las energías renovables en las redes de distribución eléctrica. Otros proyectos europeos son el *Discern,* donde se comparan distintas soluciones de inteligencia de la red y se busca el conjunto de arquitecturas más optimizadas, y el *Advanced,* que continúan los trabajos realizados en el proyecto *Address* (finalizado en 2013) y busca un plan de acción para el desarrollo de la gestión activa de la demanda en Europa.

En España, Iberdrola continúa con el *Proyecto Star* (Sistema de telegestión y automatización de la red), una ambiciosa iniciativa con el objetivo de transformar la tecnología en el campo de las redes inteligentes. En esta misma línea, se ejecuta el proyecto *Bidelek-Sareak* en Vizcaya y el proyecto *Price* en Madrid.

Otras iniciativas en este campo se están desarrollando en el Reino Unido y los Estados Unidos de América.

Iberdrola Ventures – Perseo

Iberdrola Ventures – Perseo es el programa de capital riesgo corporativo de Iberdrola, dotado de 70 millones de euros y dedicado a la inversión en tecnologías y negocios disruptivos que aseguren la sostenibilidad del modelo energético. En 2013 se han incorporado dos compañías participadas:

- La empresa Stem desarrolla soluciones que combinan técnicas de análisis predictivo, *cloud computing* y *big data,* junto con baterías para mejorar la eficiencia energética en instalaciones de clientes comerciales e industriales.
- La empresa Arborea Intellbird, centrada en la fabricación de vehículos aéreos no tripulados para diversos usos profesionales, entre los que destaca la inspección de infraestructuras de producción y distribución de electricidad.

Aspecto: Desmantelamiento de centrales nucleares

Enfoque de gestión

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

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

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

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

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

Iberdrola, como empresa propietaria parcial o totalmente de 8 reactores nucleares, realiza aportaciones al fondo para el desmantelamiento de centrales nucleares, citado en el enfoque de gestión, mediante una tasa, que se calcula de forma que cubra todos los gastos de gestión de residuos radioactivos, combustible gastado y desmantelamiento de dichas centrales. Nuclenor, S.A., empresa en la que Iberdrola participa al 50 %, está constituyendo una provisión para el pre-desmantelamiento de la central nuclear de Garoña, al objeto de hacer frente a los gastos que se produzcan una vez finalizada la explotación comercial de la central.

Aspecto: Costes del suministro

Enfoque de gestión

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

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

Unión Europea

- En la situación de crisis actual, el impacto del alto coste de la energía en la competitividad de la industria europea y en el bienestar de los ciudadanos es uno de los temas que más preocupan en la Unión Europea, siendo un tema básico a considerar en la definición de los objetivos energéticos y medioambientales para 2030.
- A corto plazo, se están adoptando diversas iniciativas para mejorar esta situación, como el análisis que va a realizar la Comisión Europea sobre los componentes del precio final de la electricidad para los diferentes consumidores.

España

- Las tarifas soportadas por los consumidores de electricidad incluyen decisiones políticas de todo tipo: ambientales (subvenciones a las energías renovables y costes de reducción de emisiones de CO_2), industriales (interrupciones de grandes consumidores y subvenciones a la cogeneración), sociales (subvenciones a la minería de carbón nacional y a la electricidad en territorios extra peninsulares), económicas (recuperación de déficits tarifarios de años anteriores) y de financiación pública (impuestos para las CC. AA. y los ayuntamientos).
- Aproximadamente, la mitad de los costes del suministro eléctrico están relacionados directamente con la prestación del servicio, y la otra mitad con subvenciones e impuestos. Con unos costes de suministro inferiores a la media

europea, los precios finales de la energía eléctrica para los consumidores españoles son superiores a la media comunitaria.
- Los últimos gobiernos no han trasladado completamente a los consumidores los costes asignados, estableciendo precios de acceso al sistema por debajo de los costes reconocidos, creándose así el principal problema del sistema eléctrico español: un importante déficit tarifario que, en términos acumulados, supone más de 25.000 millones de euros.

Reino Unido

- Se está produciendo un intenso debate público sobre la evolución de los precios eléctricos, con involucración de líderes políticos y amplia cobertura de los medios.
- Los precios energéticos se han incrementado, por la evolución de los precios internacionales del gas y por el impacto creciente de la política energética.
- El creciente peso del apoyo a las renovables y a las medidas de eficiencia energética supone entre el 7 y el 9 % de la factura de un consumidor tipo.
- La inversión en redes y en generación más limpia, en línea con los objetivos ambientales, supondrán una mayor presión sobre los precios.

Estados Unidos

- Las revisiones de tarifas, actualmente en discusión o en preparación, denotan una presión de los reguladores por limitar los retornos sobre el capital, al tiempo que se mantienen exigencias de inversión derivadas de la mejora de infraestructuras de red.
- El desarrollo de redes inteligentes, la rápida reposición del suministro ante fenómenos meteorológicos extremos y la integración en el sistema de nuevas fuentes energéticas suponen grandes inversiones, lo que en ocasiones representa conflictos con las pretensiones de limitar la retribución de las empresas.

México

- Por el negocio de Iberdrola en México (operación de centrales de generación sujetas a contratos a largo plazo) los debates tarifarios no afectan a la Compañía.

Brasil

- Existe una fuerte presión política para reducir los precios eléctricos, sin alterar los componentes fiscales. Nuevo marco concesional de la generación, permitiendo reducciones del 20 % en las tarifas. Adopción de mejoras de eficiencia en la gestión de las redes y reducción de los costes de capital en Brasil.
- Tanto la insuficiencia de "energías baratas" como la sequía y la operación forzada de unidades térmicas "caras", están llevando a las empresas distribuidoras a soportar costes elevados que son reconocidos en los ajustes anuales de tarifas.
- El gobierno ha aportado fondos específicos para paliar la magnitud de los ajustes anuales.

Como operador eléctrico en estos países, Iberdrola colaborará con los reguladores de los sistemas de suministro de energía eléctrica, ayudará en la definición de su evolución y operará dentro de la regulación establecida, defendiendo marcos que profundicen en la liberalización y transparencia de los mercados y que incentiven las inversiones necesarias y las operaciones eficientes, mediante esquemas tarifarios que den señales eficaces a los consumidores y que no les penalicen con costes ajenos al suministro eléctrico.

B DIMENSIÓN AMBIENTAL

Los aspectos tratados en el presente capítulo son los siguientes:

- Aspectos de la guía GRI-G4
(Se identifican con (*) aquellos aspectos que requieren información adicional según el suplemento sectorial del sector eléctrico)
  - Materiales (*)
  - Energía
  - Agua (*)
  - Biodiversidad (*)
  - Emisiones (*)
  - Efluentes y residuos (*)
  - Productos y servicios
  - Cumplimiento regulatorio
  - Transporte de personas y productos
  - Gastos e Inversiones
  - Evaluación ambiental en proveedores
  - Mecanismos de reclamación ambiental

Introducción

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

Enfoque de gestión específico de la dimensión ambiental

Políticas

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

- *Política de sostenibilidad,*
- *Política medioambiental,*
- *Política contra el cambio climático,*
- *Política de biodiversidad,*

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

Organización

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

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

- Las Direcciones de Medio Ambiente en los negocios, responsables del mantenimiento de los sistemas de gestión ambiental, basados en su mayoría en la norma ISO 14000, incluyendo el cumplimiento de las obligaciones legales, la fijación de los objetivos ambientales del negocio, la realización de planes de mejora y la realización en general de todas las funciones operativas relacionadas con el medio ambiente en el ámbito de su negocio en cada región.

Sistemas de gestión

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

- Las políticas corporativas ambientales definidas anteriormente.
- Las cinco directrices ambientales, en torno a las que se evalúan los indicadores de desempeño:
  - Preservar la biodiversidad
  - Prevenir la contaminación
  - Conseguir la excelencia operativa
  - Optimizar la gestión de los residuos
  - Colaborar con los grupos de interés
- Los indicadores de desempeño ambiental, basados en la metodología GRI y recogidos en un cuadro de mando medioambiental, que posibilita el análisis del comportamiento ambiental de la Compañía y de cada uno de sus negocios.
- Los objetivos y planes de acción ambientales del Grupo.
- La gestión de los riesgos ambientales a través de su identificación y gestión preventiva mediante medidas de mitigación y control.
- La gestión de las necesidades de información pública de la Compañía *(Informe de sostenibilidad,* participación en DJSI, CDP y otros índices de sostenibilidad, etc.).
- Los sistemas de gestión ambiental (SGA) específicos de los negocios, basados en las normas UNE-EN ISO 14001:2004 y EMAS.

La aplicación de este modelo de gestión se refuerza con una serie de actividades complementarias como las siguientes: el seguimiento de la regulación ambiental a nivel regional; la formación específica en aspectos ambientales de los empleados, con una dedicación de más de 27.900 horas a este tipo de formación en 2013; el modelo de tracción e información de proveedores; la consideración del medio ambiente en el Sistema integral de riesgos de la Compañía; el Sistema de información de incidentes y anomalías; la renovación de los programas de seguros anuales y una relación estrecha con los diferentes grupos de interés implicados, mediante diversas vías de comunicación como por ejemplo los foros ambientales.

Para el cálculo de los indicadores del presente informe los datos están basados en mediciones directas, basadas en los protocolos correspondientes. En los casos en que no es posible realizar mediciones directas, se siguen estándares de normalización internacionales ampliamente reconocidos para la estimación y cálculo de los datos. Además, es importante considerar que el 85 % de las instalaciones del Grupo están sujetas a sistemas de gestión bajo las normas UNE-EN ISO 14001 y UNE-EN ISO 9001.

Iberdrola desarrolla su dimensión ambiental según un 'Modelo de Gestión Ambiental', cuya finalidad es la de crear un marco común que posibilite la coordinación de los diferentes sistemas de gestión ambiental de cada uno de los negocios

En 2013 se han renovado todas las certificaciones anuales, incluyendo la primera auditoría de seguimiento de certificación del Sistema global de gestión ambiental

Certificaciones

En 2013 se han renovado todas las certificaciones anuales, incluyendo la primera auditoría de seguimiento de la certificación del Sistema global de gestión ambiental, implantado conforme a la Norma UNE-EN ISO 14001:2004 en España, y la renovación del certificado del inventario de emisiones de gases de efecto invernadero, conforme a la norma UNE ISO 14064-1:2006. En los Estados Unidos de América la filial Iberdrola Engineering and Construction USA ha continuado implantando un sistema de gestión ambiental que será aplicable a los nuevos proyectos de construcción de instalaciones.

Con estas actuaciones, el porcentaje de producción de energía del Grupo en 2013, bajo sistemas de gestión ambiental certificados, se sitúa en el 84,4 %. En www.iberdrola.com se dispone de información adicional sobre las certificaciones del Grupo Iberdrola.

Aspecto: Materiales

Enfoque de gestión

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

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

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

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

G4-EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen

Consumo de materiales

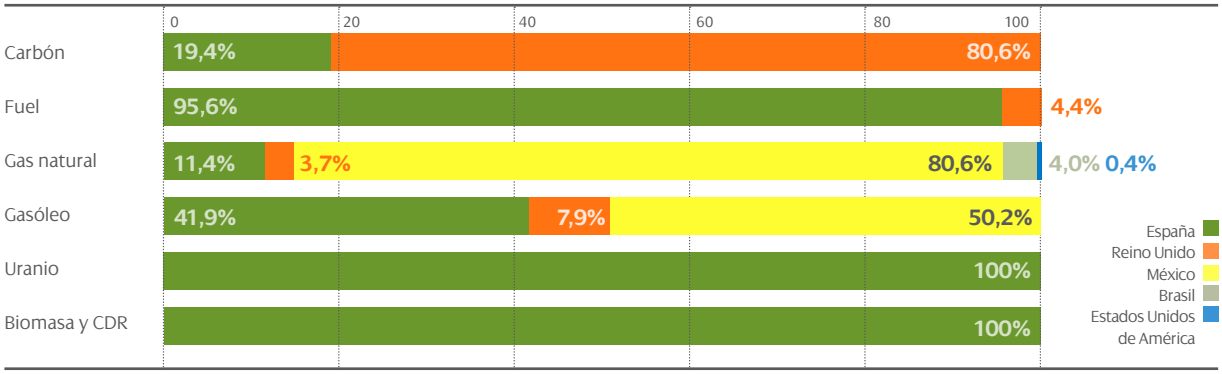
Los materiales básicos que Iberdrola utiliza para producir energía son los combustibles, cuyo consumo se recoge en la tabla siguiente:

MATERIALES BÁSICOS

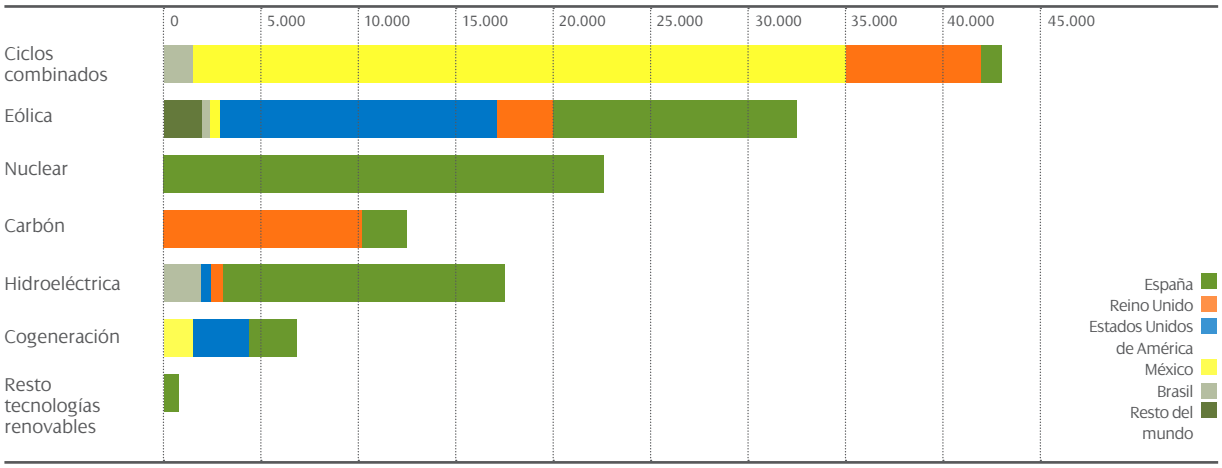
	2013	2012	2011
Carbón (t)	5.504.487	6.400.770	5.565.040
Fuel (t)	35.188	39.743	8.994
Gas Natural (Nm^3)	8.504.282.590	9.844.037.449	11.938.809.556
Gasóleo (m^3)	15.221	11.500	7.461
Uranio (Tep)	6.239.144	7.024.485	6.793.688
Biomasa y CDR[10] (t)	2.134	37.650	62.622

[10]Combustible derivado de residuos (CDR): el ciclo combinado Tarragona Power puede operar con este combustible. *Actualizado a septiembre de 2014.*

REPARTO DE CONSUMO DE COMBUSTIBLE (%)

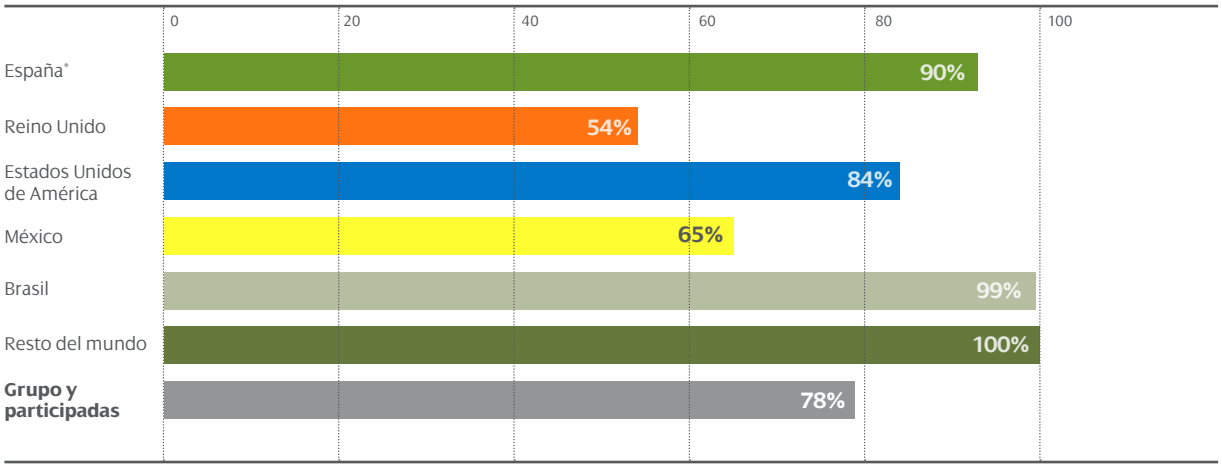


GENERACIÓN POR TECNOLOGÍA Y PAÍS (EN GWh)



Como se muestra en la tabla siguiente, un 78 % de la producción se ha realizado utilizando fuentes locales de energía, disponibles en el propio país en el que se genera la electricidad.

PRODUCCIÓN CON FUENTES LOCALES DE ENERGÍA (%)



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

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

Eliminación de PCBs

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

En España, se ha finalizado el proceso de retirada, iniciado en 1999, de todos los equipos fabricados con fluidos de PCB o contaminados con concentración superior a 500 ppm de PCB.

Aunque en 2010 finalizó el plazo fijado por ley para su eliminación, Iberdrola mantiene el servicio de análisis, retirada y eliminación de equipos que contengan PCB, incluyendo la realización de un diagnóstico inicial gratuito y sin compromiso. Este año, se han retirado en España 20 t de PCB. Actualmente no queda instalado ningún transformador de piraleno o contaminado con más de 500 ppm de PCB. Los transformadores retirados en 2013 con más de 500 ppm constituyen un hecho excepcional, motivado por errores de inventario o por la incorrecta asignación del etiquetado en las muestras de aceite tomadas en origen.

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

En la empresa filial Elektro de Brasil se han gestionado 59 t de piralenos y equipos contaminados con PCB durante 2013 y se dispone de 657 t para ser eliminadas en los próximos años. Tan sólo el 1,15 % de los transformadores en operación contienen estas sustancias.

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

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

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

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

Considerando la biomasa y el CDR (Combustible Derivado de Residuos) como material valorizado, un 0,01 % del combustible consumido en el año es de este tipo, como se refleja en los indicadores G4-EN1 y G4-EN3.

Aspecto: Energía

Enfoque de gestión

Para optimizar el uso de la energía, Iberdrola actúa en toda la cadena energética: eficiencia en la producción, introduciendo los equipos y tecnologías más avanzadas; eficiencia en el transporte y distribución, en la que se trabaja con importantes inversiones para la reducción de las pérdidas de las redes eléctricas (nuevas subestaciones, redes inteligentes, etc.), y eficiencia en el uso final, adoptando medidas para reducir el consumo en

instalaciones propias y fomentando el uso racional de la misma por parte de usuarios, a los que se ofrece una amplia gama de productos y servicios que favorecen el ahorro energético. Esta información se amplía en los indicadores EN3 a EN7 del presente informe.

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

G4-EN3 Consumo energético interno

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

- Consumo de combustibles de fuente no renovable y de fuente renovable (biocombustibles y biomasa)
- Consumo total de electricidad, y otros combustibles para calefacción comprados a terceros en edificios/ oficinas
- Consumo de electricidad comprada a terceros en instalaciones de generación

Y restando el concepto de:

- Vapor vendido a terceros

De los resultados que se muestran en la siguiente tabla se deduce que Iberdrola ha ido disminuyendo su consumo interno de energía en los últimos años:

CONSUMO INTERNO DE ENERGÍA (GJ)

	2013	2012	2011
España	347.325.429	399.914.557	401.361.954
Reino Unido	164.069.056	174.990.756	182.041.549
Estados Unidos de América	22.753.513	18.628.666	16.276.473
México	260.294.706	224.028.096	248.226.515
Brasil[11]	6.202.623	-2.895.822	-4.466.203
Resto del mundo	20.319	8.304	7.228
Grupo y participadas	**800.665.646**	**814.674.557**	**843.447.516**

[11] Los datos negativos se deben a que Iberdrola ha suministrado más vapor a terceros que la energía que ha consumido.

En la tabla siguiente se desglosa la evolución del consumo de energía y del vapor vendido a terceros.

	2013		2012		2011	
	Consumo de energía (GJ)	Vapor vendido a terceros (GJ)	Consumo de energía (GJ)	Vapor vendido a terceros (GJ)	Consumo de energía (GJ)	Vapor vendido a terceros (GJ)
España	358.211.898	10.886.468	411.754.227	11.839.669	403.582.395	2.220.440
Reino Unido	164.386.941	317.885	175.290.384	299.628	182.341.177	299.628
Estados Unidos de América	23.300.702	547.189	19.112.746	484.080	16.393.717	117.245
México	260.294.706	0	224.028.096	0	248.226.515	0
Brasil	13.521.763	7.319.140	3.169.383	6.065.205	3.154.338	7.620.541
Resto del mundo	20.319	0	8.304	0	7.228	0
Grupo y participadas	**819.736.328**	**19.070.682**	**833.363.139**	**18.688.582**	**853.705.371**	**10.257.854**

En cuanto al consumo de combustible, la tabla siguiente muestra la evolución de los últimos años.

CONSUMO DE COMBUSTIBLE (GJ)

	2013	2012	2011
Grupo y participadas	**794.006.378**	**817.654.436**	**842.350.969**
Centrales de generación	726.388.577	744.809.373	780.921.373
Cogeneración	64.146.582	60.620.157	61.429.596
No generación	3.471.219	1.914.327	2.077.517

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

Consumo de combustible por fuentes primarias (%)

CONSUMO DE COMBUSTIBLE POR FUENTES PRIMARIAS (%)

	2013	2012	2011
Gas natural	48,54	42,58	51,55
Uranio	34,40	35,96	32,63
Carbón	16,84	21,02	15,47
Fuel-oil	0,18	0,22	0,20
Gasoil	0,03	0,07	0,03
Biomasa/CDR	0,01	0,15	0,11

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

Autoconsumo de auxiliares (GJ)

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

AUTOCONSUMO DE AUXILIARES (GJ)

	2013	2012	2011
Grupo y participadas	**34.801.416**	**27.199.044**	**22.812.457**
Centrales de generación	9.119.792	12.167.436	12.400.624
Cogeneración	839.846	728.844	695.041
Generación hidráulica	16.547.527	13.052.434	8.989.030
Renovables	8.207.344	1.158.018	618.665
Centrales de no generación	86.908	92.311	91.107

Consumo de energía en edificios

CONSUMO DE ENERGÍA EN EDIFICIOS (MWh)

	2013	2012	2011
Grupo y participadas	**182.604**	**165.906**	**166.872**

En el año 2013 se han reportado consumos que no estaban disponibles en años anteriores. Durante dicho ejercicio se han ido mejorando los sistemas de control y gestión del consumo de energía en edificios, especialmente en España, el Reino Unido y los Estados Unidos de América, como se describe en el indicador G4-EN6.

G4-EN4 Consumo energético externo

Los consumos de energía más relevantes fuera de la organización son los consumos asociados al transporte de combustible, el transporte de productos por parte de proveedores, y el transporte de los empleados tanto por negocio como desde su casa hasta su lugar de trabajo, para los que se tiene información relativa a las distancias recorridas y cantidades de combustibles transportados. Actualmente, se está trabajando para obtener los factores de conversión adecuados para determinar los consumos de energía correspondientes a este indicador en unidades de energía. Los datos de emisiones de CO_2 ocasionados por estas actividades están reflejados en el indicador G4-EN17.

G4-EN5 Intensidad energética

Consumo de combustible fósil (tep/GWh)[12]

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

CONSUMO DE COMBUSTIBLE FÓSIL (tep/GWh)

	2013	2012	2011
Grupo y participadas	**191**	**173**	**179**

[12]Factor de conversión utilizado: 1GJ= 0,023888889 Tep.

Consumo de energía interno (GJ/MWh)

La tabla siguiente representa la evolución del consumo de energía interno total.

EVOLUCIÓN DE LA INTENSIDAD DE CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO

	2013	2012	2011
GJ/MWh	5,56	6,06	5,81

G4-EN6 Reducción del consumo energético

Áreas		Acciones e iniciativas	Energía (GJ/Año)		
			2013	2012	2011
Renovables		Ahorro en energía primaria por producción de energía renovable	122.035.536	111.427.843	100.490.760
Hidráulica		Ahorro de energía primaria por generación hidráulica	65.843.402	43.092.137	65.798.571
Cogeneración		Ahorro por suministro de energía calorífica (vapor) en el Grupo	19.070.683	18.528.229	36.527.771
Eficiencia en red		Ahorro por eficiencia en red en España, los Estados Unidos de América y Brasil	2.300.423	1.931.283	1.789.476
Comercial	España	Energía verde suministrada	1.736.472	5.189.881	122.054
	EE. UU.	Energía verde suministrada	246.005	-	-

La generación de energía renovable, hidráulica y el suministro de vapor al cliente industrial en las instalaciones de cogeneración ha evitado un consumo equivalente en energía primaria (combustible fósil) de 206.949.621 GJ/año.

Eficiencia de la red eléctrica

En el indicador EU-12 del presente informe se recogen las pérdidas eléctricas de las redes de transporte y distribución del Grupo Iberdrola. Todas las empresas del Grupo llevan a cabo acciones para controlar o reducir estas pérdidas, destacando:

- El proyecto de reducción de pérdidas en España que contempla acciones en: disminución de la longitud de líneas entre puntos de alimentación y suministro, elevación de tensiones y mejora del factor de potencia, implantación del sistema de telegestión (1.714.106 contadores conectados a la red).
- En Brasil los esfuerzos se centran en regularizar las conexiones clandestinas, blindar las conexiones para evitar fraudes, actualizar el catastro de iluminación pública, renovar los equipos de medida, fortalecer las líneas e incrementar las inspecciones a clientes.

Eficiencia en la generación térmica

Se han llevado a cabo acciones de diferente naturaleza en diferentes centrales en España, para evitar fugas, reducir el consumo de auxiliares, reducir el tiempo de arranque en templado, o el cambio a gas de la caldera de respaldo, lo que ha supuesto un ahorro energético estimado de 71.000 GJ/año.

Eficiencia en edificios

Se están llevando a cabo diversas medidas de eficiencia en los edificios y oficinas de la Compañía en todo el mundo. En España, se ha renovado la climatización, el aislamiento térmico de los edificios y mejorado o renovado la iluminación exterior o interior, con un ahorro energético de 3.471 GJ/año. En ScottishPower, se ha introducido un sistema domótico de control de edificios que evita la emisión de 300 t de CO_2 y se ha reducido el consumo en almacenes y oficinas. En los Estados Unidos de América se han introducido nuevas calderas para calefacción.

Complejo eólico en Oregón (Estados Unidos de América).

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

Productos y servicios eficientes

La estrategia del Grupo pasa por impulsar la ecoeficiencia, con el objetivo de promover un consumo responsable de la energía y fomentar la utilización de fuentes de generación renovables que, a su vez, ayudarán a reducir las emisiones de CO_2 a la atmósfera.

Para ello, Iberdrola, además de electricidad y gas, comercializa una amplia gama de productos y servicios que favorecen la eficiencia, el ahorro energético y el cuidado del medio ambiente.

AHORRO ENERGÉTICO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS VERDES (GJ)

	2013 [13]	2012 [14]	2011
Energía solar fotovoltaica	668	57.771	94.860
Auditorías y planes energéticos	103.068	134.197	22.115
Sistemas de gestión energética	25.448	85.972	5.080
Otras acciones de ahorro y eficiencia	252.286	0	0
Ahorro total en GJ	**381.470**	**277.940**	**122.054**

[13] Incluye datos de España, los Estados Unidos de América y Brasil.
[14] Incluye datos de España y Brasil.

381.470

AHORRO ENERGÉTICO TOTAL EN GJ DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS VERDES EN 2013

Iberdrola fomenta y promueve la eficiencia energética mediante diversas vías como campañas comerciales o acuerdos de colaboración con asociaciones de consumidores, empresas y administraciones públicas, y contribuye a la protección del medio ambiente con diversas acciones dirigidas a los clientes:

- Gestión de residuos propios y de clientes.
- Exigencia a proveedores del cumplimiento de la legislación medioambiental.
- Comercialización de productos y servicios que fomentan el ahorro y la eficiencia energética.
- Impulso de la factura electrónica como una alternativa ecológica a la utilización de papel, mediante campañas de sensibilización, envíos por correo, promociones, etc.

España: www.iberdrola.es/clientes/index
Brasil: www.elektro.com.br/default.aspx
Reino Unido: www.scottishpower.co.uk/energy-efficiency/
Estados Unidos de América:
NYSEG: www.nyseg.com/Energyefficiencyprograms/default.html
RG&E: www.rge.com/Energyefficiencyprograms/default.html
CMP: www.cmpco.com

Movilidad sostenible

Durante 2013 Iberdrola ha continuado trabajando en el desarrollo y la implantación del concepto de movilidad eléctrica en consonancia con su estrategia a favor del desarrollo sostenible y su compromiso con la innovación y con sus clientes, destacando:

- El lanzamiento solución *Recarga verde* de Iberdrola.
- Los acuerdos y alianzas con fabricantes de vehículos (Peugeot, BMW, Seat,...).
- La participación activa en grupos de estandarización y en proyectos de I+D de movilidad eléctrica.

Aspecto: Agua

Enfoque de gestión

Para llevar a cabo las actividades del Grupo se capta agua que se utiliza principalmente en los sistemas de refrigeración de las centrales térmicas y en menor medida en los servicios auxiliares y otros procesos. Con respecto al agua captada, una pequeña parte es consumida en el propio proceso (por evaporación) y el resto retorna al medio natural receptor, previo tratamiento físico-químico y térmico que garantiza su calidad.

En la captación y consumo de aguas continentales, los límites máximos son establecidos y controlados por la Administración Pública de cada país, que asigna los permisos y determina los volúmenes máximos de captación permitidos, para asegurarse de que no ocurran afecciones significativas. También es la Administración quien establece y controla los niveles límite superficial y los caudales ecológicos en los embalses de generación hidráulica.

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

En las instalaciones se introducen y utilizan las mejores prácticas disponibles para que la captación y el consumo de agua sea el mínimo posible y con el menor impacto en el entorno, evitando la captación de agua en áreas con estrés hídrico, y se intenta reciclar y reutilizar el agua al máximo, como se describe en el indicador G4-EN10 del presente informe.

El consumo de agua sanitaria en las oficinas y edificios de control tiene como meta el uso eficiente y responsable por parte de los empleados. Para ello se realizan campañas de sensibilización y se instalan sistemas eficientes para reducir el consumo de agua, como por ejemplo grifos con células fotoeléctricas.

En los últimos años la sustitución de tecnologías menos eficientes, generación térmica convencional (carbón y fuel), por renovables y ciclos combinados, ha inducido una disminución del consumo de agua por GWh producido.

16%

MENOS DE AGUA CAPTADA EN 2013

G4-EN8 Captación total de agua por fuentes

Origen de la captación

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

La siguiente tabla recoge la captación de agua en las instalaciones de generación (térmica, nuclear, cogeneración, eólica) y en las oficinas. No se incluye el agua utilizada en la generación hidráulica, ya que no se considera como agua de captación, la cual se presenta por separado.

ORIGEN DE LA CAPTACIÓN AGUA BRUTA (m^3)

	2013	2012	2011
Agua superficial (mar, ríos, lagos, embalses, humedales)	3.044.885.843	3.631.054.147	4.046.310.491
Agua subterránea	1.395.523	474.578	393.793
Agua de lluvia captada directamente y almacenada	0	78.008	29.310
Aguas residuales depuradas	12.737.246	12.334.461	11.114.969
Suministro de agua municipal o de otras compañías de agua	6.857.370	20.338.684	10.698.593
TOTAL	**3.065.875.982**	**3.664.850.424**	**4.086.923.212**

Se define el uso del agua como el agua captada, descontando el agua salada o salobre y el agua descargada (EN22) al medio natural.

EVOLUCIÓN DEL USO DE AGUA

	2013	2012	2011
Uso total de agua[15] (hm^3)	133,12	93,90	90,05
Uso de agua/producción global (m^3/GWh)	976	699	620

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

Origen del agua de refrigeración en instalaciones de generación térmica

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

ORIGEN DE LA CAPTACIÓN DEL AGUA DE REFRIGERACIÓN

Origen captación refrigeración	Captación bruta de agua (hm^3)[16]	Captación neta de agua (hm^3)[17]
Mar y salobre	2.211,83	10,84
Ríos y subterránea	277,83	16,87
Lagos y embalses	344,72	42,61
Depuración aguas residuales	11,77	8,33
TOTAL	**2.846,16**	**78,66**

[16]Captación bruta de agua: volumen total de agua bruta captada para refrigeración.
[17]Captación neta de agua: volumen de agua evaporada en refrigeración.

Uso del agua en generación térmica

A continuación se muestra la captación de agua en las instalaciones de generación térmica de carbón, ciclos combinados, nucleares y cogeneraciones en 2013.

USO DEL AGUA EN GENERACIÓN TÉRMICA

Uso de agua (hm^3)	Captación total	Evaporación en refrigeración	Captación procesos y servicios auxiliares	Descarga[18]
Grupo y participadas[19-20]	**3.065,42**	**78,66**	**219,33**	**2.932,30**
Centrales de generación	3.056,99	75,96	215,49	2.929,62
Cogeneración	8,43	2,70	3,84	2,68

[18]La cifra total de descarga incluye el retorno de la refrigeración, el retorno del agua de procesos utilizada y el agua de lluvia recogida en algunas instalaciones térmicas sin sistema de pluviales independiente.
[19]Los sistemas de refrigeración en el Reino Unido son circuitos abiertos o aerocondensadores, por lo que se estima que el volumen de agua evaporada es prácticamente cero, excepto el vapor de la cogeneración. En las cifras están incluidas la instalación de secado térmico de Daldowie y el almacén de gas de Hatfield.
[20]No se aportan datos de las centrales de cogeneración Energyworks Brasil y Capuava Energy porque el agua y el vapor es proporcionado por el usuario industrial y no existe tratamiento de aguas en las instalaciones.

Uso del agua en generación hidráulica[21]

La tabla siguiente muestra el agua neta utilizada en la generación hidráulica de España, el Reino Unido y Brasil, definida como agua turbinada menos el agua bombeada.

USO DEL AGUA EN GENERACIÓN HIDRÁULICA (hm^3)

	2013	2012	2011
Uso de agua neta	96.816	42.172	89.515
Volumen de agua bombeada	4.350	3.074	1.186
Balance anual de agua embalsada	2.395	- 1.965	- 2.223
Producción hidráulica neta, España, Reino Unido y Brasil (GWh)	17.284	11.596	17.401

Consumo de agua en oficinas e instalaciones de control

CONSUMO DE AGUA EN OFICINAS E INSTALACIONES (m^3)

	2013	2012	2011
Grupo y participadas[22]	**445.022**	**431.563**	**367.552**

[22]En España incluye las oficinas, subestaciones y edificios de control de parques eólicos.

El consumo de agua ha aumentado en el ejercicio 2013, sobre todo en Estados Unidos de América y en España, en las cantidades indicadas en la *Información Complementaria del Informe de Sostenibilidad 2013.*

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

[21]No se incluye la generación hidráulica de los Estados Unidos de América que es un 1,15 % de la potencia hidráulica instalada, por no estar disponible la información. En 2013, se incluyen la generación hidráulica participada de Brasil, excepto la central de Dardanelos.

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

El Grupo Iberdrola no tiene ninguna planta localizada en áreas consideradas con estrés hídrico

En el ejercicio 2013 no se ha registrado ninguna situación que afecte significativamente a los recursos hídricos o hábitats relacionados con los puntos de captación de agua, los cuales son en su mayoría importantes masas de agua dulce o salada. Como se puede ver en el indicador G4-EN8, el 78,6 % del agua captada es agua de mar o salobre y no se realiza en áreas protegidas.

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

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

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

www.fao.org/nr/water/aquastat/data/query/results.html
www.grida.no/publications/other/ipcc_tar/?src=/climate/ipcc_tar/wg2/180.htm

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

El 95,6 % del agua captada en las instalaciones de generación térmica y de cogeneración, una vez utilizada en refrigeración y otros procesos auxiliares, ha retornado al medio receptor en unas condiciones físico-químicas que permiten su utilización por otros usuarios, sin afectar al medio natural. Un 1,6 % del agua captada ha sido consumida y/o retenida en los diferentes procesos y un 2,8 % ha retornado al medio natural en forma de vapor generado en los sistemas de refrigeración de las centrales térmicas.

Es destacable la reutilización de agua de origen residual para su uso en los sistemas de refrigeración de algunas centrales de México (Monterrey, La Laguna). En la central La Laguna toda el agua captada es agua residual que se depura en la instalación. Y en la central de Klamath, en los Estados Unidos de América, se ha utilizado un 92,7 % de agua residual tratada para todos sus procesos.

En las centrales térmicas con sistemas de refrigeración cerrado o semiabierto se reutiliza el agua captada en las torres de refrigeración, aproximadamente una media de tres ciclos por m^3 antes de realizar las purgas. Por lo tanto se estima que la reutilización ha sido de 1.903 hm^3.

En el caso de las cogeneraciones y del ciclo combinado de Tarragona Power, parte del agua captada se reutiliza en forma de vapor de agua, suministrando una energía calorífica equivalente a 5.297,41 GWh, que se destina a procesos industriales o sistemas de calefacción.

En la central de ciclo combinado de Escombreras se ha reducido el consumo de agua potable en la planta de tratamiento del sistema de agua desmineralizada, reutilizando efluentes industriales generados por la central. Se ha alcanzado un 11,6 % de efluentes industriales recuperados frente al agua potable consumida y la reducción supone 531 m^3.

En el Reino Unido, la central de ciclo combinado de Rye House puede reducir el uso del agua hasta en un 75 % mediante un sistema de recogida de agua de lluvia, que tras ser tratada se utiliza como agua de procesos. En algunos parques eólicos de ScottishPower los edificios de control disponen de colectores de agua de lluvia en los tejados y tanques de almacenamiento para su uso.

En la construcción de la central hidráulica participada de Teles Pires, en Brasil, se han reutilizado 9.190 m^3 de agua del total captado.

Programas y planes establecidos: Gestión de vegetación y fauna en líneas eléctricas; Planes de Acción en Biodiversidad; Planes de Gestión de Hábitat; 'Plan de protección de aves y quirópteros'; Compensación de hábitats y programa 'Migración de Aves'

Aspecto: Biodiversidad

Enfoque de gestión

La principal actividad de Iberdrola es la de utilizar determinados recursos naturales (agua, combustibles fósiles, viento, energía solar) para la obtención de energía eléctrica, que distribuye y comercializa en un ámbito geográfico muy extenso, por lo que en el desarrollo de estas actividades se producen interacciones con diversos ecosistemas, paisajes y especies. Estas interacciones se producen principalmente en:

- La fase de construcción, por ejemplo, introducción de vehículos y maquinaria, apertura de pistas, alteración de la cubierta vegetal, presencia humana prolongada (que afecta de forma transitoria y en general reversible a los comportamientos de las especies de fauna) y modificación del paisaje.
- La fase de explotación, por ejemplo, emisiones, modificación del régimen natural de los ríos y efecto barrera en casos de aprovechamientos hidroeléctricos (que afectan a los ecosistemas y hábitats de ciertas especies), mortalidad de animales por colisión y electrocución, alteración de la vegetación para mantener las calles de las líneas eléctricas, etc.

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

- La *Política de biodiversidad,* en la que se fija el posicionamiento de la Compañía y mediante la que se compromete a considerar la biodiversidad en sus procesos de decisión, particularmente en el de diseño y construcción de nuevas infraestructuras y a integrarla en los sistemas de gestión ambiental, formación, colaboración e información. Fue aprobada en 2007 por el Consejo de Administración y su última actualización es de diciembre del 2012. Adicionalmente a esta política, cuyo alcance de aplicación es todo el ámbito geográfico en el que opera Iberdrola, algunas sociedades filiales disponen de políticas específicas como ScottishPower, Iberdrola Renewables USA o Elektro.
- Las instalaciones se operan cumpliendo con los permisos otorgados por las autoridades reguladoras medioambientales de cada región y están sujetos a restricciones y obligaciones que garantizan la protección del entorno local.
  Se establecen planes de seguimiento y control ambiental y se implantan sistemas de gestión, la mayoría homologados según la norma (ISO 14001 o EMAS), para prevenir y controlar los riesgos ambientales.
- Para nuevos proyectos en infraestructuras el enfoque de gestión pasa por el cumplimiento de la legislación aplicable a la tramitación de los proyectos e ir un paso por delante, consultando a diversos grupos de interés sobre los proyectos antes del inicio de la tramitación e incorporando buenas prácticas constructivas. Se realizan Estudios de Impacto Ambiental antes de su construcción –mecanismos de análisis y prevención de impactos que tienen en cuenta diversas alternativas y establecen medidas correctoras para evitar, mitigar o compensar el posible daño.
- Se promueven las especies y los hábitats mediante la aplicación de una gestión de conservación positiva y la investigación en los emplazamientos y en un amplio entorno. Las actuaciones son tanto regulatorias como voluntarias con el objetivo de obtener un balance neto positivo en la relación con el medio ambiente.

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

la comunicación interna y externa de la información; la formación y sensibilización; y la relación con los grupos de interés.

Estas líneas de acción se llevan a la práctica con medidas específicas que se pueden clasificar en los ámbitos siguientes:

- Instalaciones propias: adecuación al entorno local y minimización de impactos de las instalaciones, realizando continuas mejoras de las instalaciones. Se incluyen las acciones adoptadas para la gestión.
- Áreas de influencia: armonización de instalaciones propias con su entorno a una escala geográfica, ambiental y social.
- Proyectos de investigación singulares: programas científico-técnicos orientados al conocimiento de la biodiversidad, a su protección o a su puesta en valor mediante la colaboración en proyectos de conservación de áreas y especies protegidas.
- Proyectos socio-ambientales: fomento y promoción de valores sociales vinculados al medio ambiente y los recursos naturales.

Muchas de las medidas iniciadas en años anteriores han tenido continuidad en el 2013 y otras son de nuevo desarrollo. Por ejemplo:

- En España, al igual que en otras regiones, en las instalaciones del Negocio de Redes, se han realizado numerosas mejoras para reducir el riesgo de daño a la fauna y se dispone de un programa de gestión de la vegetación para evitar incidentes con las líneas eléctricas. En el Negocio de Generación y Comercial se han realizado numerosas acciones para reducir el riesgo de impacto ambiental (emisiones, ruido, vertidos, etc.). Otros proyectos destacables son: reforestaciones y tratamientos silvícolas, monitoreo y estudios de avifauna en parques eólicos, restauración de paisaje, soterramiento de líneas aéreas y recuperación de suelos tras la demolición de instalaciones.
- Se continúan desarrollando los *Biodiversity Action Plans* (BAPs) en cada instalación, excepto en la central de secado de lodos de Daldowie en el Reino Unido. En ellos se

Complejo hidroeléctrico Cortes-La Muela, (Valencia, España).

definen los objetivos para mantener y mejorar los hábitats de vida natural en sus terrenos, realizando un seguimiento de su implementación y desarrollo. A menudo se trabaja con administraciones, ONGs y grupos de voluntarios, para avanzar en los objetivos de los BAPs y desarrollar proyectos específicos en las áreas protegidas. Más información en: www.scottishpower.com/pages/generation.asp

- En ScottishPower Renewables se toma como referencia la *Estrategia de conservación de la biodiversidad* y se continúan implementando los *Habitat Management Plans* por instalación.
- En los Estados Unidos de América, el Negocio de Renovables continúa implementando el *Plan de protección de aves y quirópteros* (ABPP, por sus siglas en inglés), que se alinea con las nuevas directrices y recomendaciones sobre biodiversidad para emplazamientos eólicos de la US Fish and Wildlife Service. Además, se han realizado amplios estudios de aves y quirópteros y dado soporte al desarrollo de investigaciones científicas.
- En las áreas en las que operan las filiales de Iberdrola USA se evitan las áreas con alta diversidad biológica, cuenten o no con protección, en los nuevos proyectos de líneas aéreas. Asimismo, se trabaja para la protección y conservación de las aves proporcionando lugares de anidación fuera de las líneas eléctricas, en especial para el águila pescadora. Es destacable la gestión de la biodiversidad que se lleva a cabo dentro del *Maine Power Reliability Program,* de la filial CMP. Más información en: www.mainepower.com/environmental-steward.htm.
- En el Negocio de Redes, la filial Elektro y las participadas de Neoenergia siguen los condicionantes que exige el órgano ambiental en las licencias ambientales para gestionar el impacto en la biodiversidad. Estos incluyen reforestaciones compensatorias, programas de rescate y reubicación de fauna silvestre, monitoreo de fauna, programas de recuperación de áreas degradadas, uso de líneas protegidas, etc.
- La Fundación Iberdrola patrocina diferentes proyectos de biodiversidad. Es destacable el programa *Migración de las aves* desarrollado por la Sociedad Española de Ornitología, SEO/BirdLife. Más información en: www.fundacióniberdrola.org, www.migraciondeaves.org.
- En 2013 Iberdrola ha firmado en España el Pacto por la Biodiversidad que, promovido por la Fundación Biodiversidad, dependiente del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, tiene como objetivo mostrar el compromiso de la Compañía con la conservación del entorno y el uso sostenible de la biodiversidad.

En el *Informe de biodiversidad 2011/2013* se recoge el enfoque de gestión, las estrategias y el desarrollo de actuaciones implantadas por los diferentes negocios y regiones donde está presente Iberdrola.

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

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

En total, la presencia de embalses del Grupo en espacios protegidos supone un 1,66 % de la superficie total de estas áreas (1.267.859 ha). En cuanto a las líneas eléctricas, un 14,50 % de la longitud de las mismas, 188.245 km de líneas de media, alta y muy alta tensión, están trazadas en áreas protegidas. Respecto al Negocio de Renovables, es muy poco significativa la presencia de parques eólicos en áreas protegidas como las de la Red Natura 2000 y son instalaciones preexistentes a las declaraciones de protección. También existen algunos parques eólicos próximos a estas áreas.

Instalación	Ubicación respecto al área protegida	Superficie/ longitud afectada	Tipo de protección[23]
España			
Embalses	Interior	18.972 ha	Reservas de la biosfera, Humedales Ramsar, Red Natura 2000, parques nacionales y parques naturales.
Líneas eléctricas	Interior	18.001 km (15,92 %)	Red Natura 2000.
Subestaciones	Interior	131 centros (13,91 %)	Red Natura 2000.
Parques eólicos	Interior	139,14 ha	Red Natura 2000 (presencia poco significativa respecto al total. También existe alguna central minihidráulica.)
Reino Unido			
Centrales de generación térmica e hidráulica	Interior o próximos	3.264 ha (12 centros producción)	Humedales Ramsar, SPA, SAC y SSSI.
Líneas eléctricas	Interior	8.772 km (12,91 %)	NSA, SPA, SAC, Ramsar, NNR, SSSI.
Subestaciones	Interior	9.150 centros (8,14 %)	NSA, SPA, SAC, Ramsar, NNR, SSSI.
Parques eólicos	Adyacente	3 parques	Red Natura 2000 y SAC, SSSI.
Parques eólicos	Parcialmente interior	12 parques	11 parques eólicos ubicados parcialmente en turberas de cobertura, hábitat incluido en *UK Priority Biodiversity Action Plan* y en el Anexo 1 de la Directiva Hábitats de la UE. Un parque eólico localizado en un área donde invernan cisnes y gansos.
Parques eólicos	Próximo	283 ha	En 8 parques eólicos está en desarrollo la plantación de 283 ha de bosque autóctono hábitat incluido en *UK Priority Biodiversity Action Plan.*
Estados Unidos de América			
Líneas eléctricas	Parcialmente interior	402 km	Áreas protegidas designadas por cada estado federal, pudiendo ser bosques o parques nacionales y refugios nacionales de fauna y aquellas que, sin tener tal grado de protección, tienen un alto valor ecológico.
Brasil			
Líneas eléctricas	Interior	119,9 km	Áreas de protección ambiental.
Centrales hidráulicas	Interior o próximas	9.220 ha	Áreas protegidas por la legislación brasileña.
Central termoeléctrica	Interior	1,03 ha	Parque nacional marino.
Grecia			
Parques eólicos	Interior	15,64 ha	Red Natura 2000 (representa el 0,0004 % en Grecia).
Hungría			
Parques eólicos	Interior o próximos	2 parques	Próximos a áreas de Red Natura 2000, uno incluido en parque nacional.
Italia			
Parques eólicos	Interior o próximos	2 parques	ZEC y SEPA.

[23]Designaciones de las principales áreas protegidas:
ZEPA (SPA): Zona de especial protección para aves, de acuerdo a la Directiva de aves de la CE.
LIC (SIC): Lugar de importancia comunitaria, de acuerdo a la Directiva de hábitats de la CE.
ZEC (SAC): Zona especial de conservación, de acuerdo a la Directiva de hábitats de la CE.
Ramsar: Humedales de importancia internacional de acuerdo al Convenio firmado en Ramsar.
SSSI: Site of special scientific interest (Zonas de interés científico especial de Reino Unido).
NSA: National scenic areas (Áreas pintorescas nacionales de Reino Unido).
NNR: National nature reserve (Reserva nacional de la naturaleza de Reino Unido).

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

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

El documento *Efectos ambientales de la producción y distribución de energía eléctrica,* disponible en www.iberdrola.com, refleja los impactos potenciales más significativos en la biodiversidad, derivados de las actividades, productos y servicios del Grupo. Como práctica extendida, las áreas protegidas y áreas de alto valor en biodiversidad, sin figura de protección, se evitan durante la fase de proyecto de nuevas infraestructuras.

Central minihidráulica de Santa Eulalia (Zamora, España).

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

En la mayoría de los proyectos se realizan estudios de impacto ambiental, consultas públicas y se trabaja junto con los grupos de interés para que la afección ambiental sea la menor posible. Se pueden ver ejemplos en los siguientes links:

www.iberdroladistribucionelectrica.com
www.spenergynetworks.com/pages/community_consultation.asp
www.scottishpowerrenewables.com/pages/developing_renewable_energy_responsibly.asp
www.mainepower.com/community-relations.htm

El control de los impactos ambientales no acaba una vez la instalación ha sido construida, sino que continúa en la fase de operación y desmantelamiento de la misma. Se establecen planes de seguimiento y control ambiental y se implantan sistemas de gestión, la mayoría homologados según la norma (ISO 14001 o EMAS), para prevenir y controlar los riesgos ambientales.

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

En los estudios de impacto ambiental previos a la construcción de nuevas instalaciones se analiza y valora el entorno y las posibles afecciones al mismo y, posteriormente, se implantan las medidas compensatorias necesarias, identificadas en los diferentes estudios ambientales. Además, se realizan diversas acciones o planes para mejorar la biodiversidad en el entorno de las instalaciones, como queda recogido en el indicador EN13. La finalidad de las áreas compensadas es disponer de un estado de conservación igual o mejor que las áreas afectadas por la presencia de las instalaciones del Grupo y aumentar la biodiversidad de especies y hábitats a medio-largo plazo.

A continuación se indican algunos de los hábitats que están siendo compensados, la mayoría de los proyectos se iniciaron antes y han continuado durante el 2013:

- Damhead Creek, en el Reino Unido, gestiona un área de mitigación de 32 hectáreas (ha) para sus comunidades de biodiversidad, que incluye humedales, pastizales litorales y áreas de bosques y arbustos. Y también prevé medidas protectoras para mejorar las condiciones de las principales especies, como la rata de agua. Destacar que durante el 2013 se instalaron panales de abejas para mejorar la polinización en la zona.
- En las áreas adyacentes a los parques eólicos del Reino Unido se están implementado los *Habitat Management Plans* (HMP), dando lugar a un área compensada de 8.885 ha. Destaca el HMP de Whitelee con una superficie de 2.547 ha (www.whiteleewindfarm.com).
- En los Estados Unidos de América, dentro del proyecto de la línea de interconexión con Canadá, *Maine Power Reliability Program,* se realizó la transferencia de 14 áreas de terreno en propiedad que equivalen a más de 1.943 ha para conservar y mejorar los recursos naturales en Maine. En estos terrenos existen diferentes hábitats humedales, arroyos, lagunas temporales significativas, praderas, etc. de gran importancia ecológica.
- La filial RG&G de Iberdrola USA compensó la pérdida permanente de 0,5 ha de humedal, debido a la ampliación de una subestación, con la adquisición de 1,6 ha mediante créditos del Cornerstone Mitigation Bank (www.ricc-rcg.com/wetland_bank.asp).
- Se mantienen y monitorizan áreas de compensación en quince parques eólicos de los Estados Unidos de América, con una superficie total de 348 ha, con el fin de preservar los hábitats originales donde se ubican los parques, como pastos, dehesas, bosques, humedales, desiertos, etc. En 2013, hay una nueva área compensada para el parque eólico Manzana de 46,7 ha localizada cerca de Palmdale (California). Está en el desierto de Mojave, hábitat para algunas especies vegetales sensibles como el árbol de Joshua, otras plantas características, aves rapaces, etc.
- Con motivo de la construcción de la central hidroeléctrica de Itapebi en Brasil, se está efectuando la compensación financiera de dos unidades de conservación del Grupo de Protección Integral: la reserva biológica de Una de 11.400 ha, y la reserva biológica de Mato Escura de 51.046 ha. En la central de Bahia PCH I se ha realizado una compensación económica destinada a la protección de una unidad de conservación.
- La filial Elektro y las participadas de distribución de Neoenergia realizan reforestaciones compensatorias asociadas a licencias ambientales de construcción de líneas y subestaciones. Se reforesta con especies nativas en áreas determinadas por la administración y con las mismas características ecológicas que las zonas afectadas. En el periodo 2010-2013, Elektro ha plantado aproximadamente 250.000 plántulas de 90 especies nativas diferentes en tres grandes reforestaciones. La participada Celpe ha desarrollado el proyecto de reposición forestal de la línea de transmisión 69kV Ouricuri/Trindade, con la plantación de aproximadamente 3.000 plántulas de 18 especies autóctonas. Además se mantienen 1.000 plantas en desarrollo de los proyectos de las líneas de transporte Bom Nome/Salgueiro y Pontal Sul II/Pontal y la subestación Pontal Norte. La participada Cosern ha realizado la reposición forestal de la vegetación eliminada en el corredor de la línea 69kV Natal/Lagoa Nova y los proyectos de monitorización de flora para otras tres líneas eléctricas.

Iberdrola realiza diversas actuaciones encaminadas a la prevención o restauración de las zonas que puedan verse afectadas por sus instalaciones en los principales países en los que opera

G4-EN13 Hábitats protegidos o restaurados

Iberdrola realiza diversas actuaciones encaminadas a la prevención o restauración de las zonas que puedan verse afectadas por sus instalaciones en los principales países en los que opera. Con el objetivo de proteger los hábitats o mitigar el daño causado, Iberdrola realiza, en función de las necesidades de cada proyecto, monitorización de la flora y fauna, especialmente de especies protegidas o vulnerables, tratamientos silvícolas, restauraciones forestales con especies autóctonas, integración y adecuación paisajística, etc. Estas actuaciones se llevan a cabo durante el ciclo de vida completo

En 2013 en España se han ejecutado 52 actuaciones ambientales antes y durante la construcción de subestaciones y líneas eléctricas

del proyecto, adecuándose las acciones a realizar durante las fases de construcción, operación y desmantelamiento.

A título de ejemplo se incluyen a continuación algunas de las acciones desarrolladas por las empresas de Iberdrola en todo el mundo en este ámbito:

- Durante la construcción en los últimos años de dos importantes obras hidráulicas, La Muela II y la ampliación de San Esteban en España, se ha aplicado un plan de vigilancia ambiental que recoge diversas actuaciones, entre las que se incluyen la restauración forestal de zonas afectadas; la recuperación de la antigua cantera y escombrera; seguimiento sobre la pérdida de hábitat y su fauna, monitoreo de aves rapaces, etc. También se ha continuado ejecutando el proyecto de biodiversidad *Plan Mejora* que incluye el desmantelamiento de estructuras y edificaciones abandonadas y la posterior restauración del entorno.
- En 2013 en España se han ejecutado 52 actuaciones ambientales antes y durante la construcción de subestaciones y líneas eléctricas. Los estudios previos realizados tratan sobre la afección a la Red Natura 2000, flora y vegetación, nidificación de aves rapaces, integración y adecuación paisajística, etc. En la construcción se han restaurado y acondicionado terrenos, protegido la vegetación, la avifauna y el paisaje, control de especies invasoras, formación sobre incendios y vertidos, etc.
- ScottishPower continúa con los *Biodiversity action plans* (BAP) en cada instalación para recuperar e impulsar la regeneración de los hábitats naturales, la fauna y la flora característicos del entorno de las instalaciones. Más información de cada BAP disponible en www.spenergywholesale.com y en www.iberdrola.com.
- La filial CMP de Iberdrola USA ha continuado trabajando con propietarios de terrenos en dos cuencas fluviales para mejorar la calidad del agua así como conseguir mejoras en el hábitat acuático y de la ribera. Las actividades pasan por el tratamiento previo del agua de escorrentía proveniente de zonas impermeables en la cuenca antes de su entrada en el cauce. También se trabaja para identificar y mejorar el hábitat del conejo de Nueva Inglaterra, especie amenazada, a lo largo de los corredores de distribución.
- En las centrales hidráulicas participadas de Brasil se ha continuado con los programas de recuperación y compensación de Áreas de Preservación Permanente (APPs) y áreas degradadas (canteras, escombreras), a través de reforestaciones como principal medida. En total se han recuperado aproximadamente 1.197 ha y se han utilizado 122.220 plántulas autóctonas. Además en todas las instalaciones se realizan anualmente diferentes programas ambientales de conservación de la biodiversidad en función de los impactos ocasionados por su operación: monitorización de fauna (ictiofauna, herpetofauna, avifauna, mastofauna, entomofauna, etc.); monitorización de flora en áreas reforestadas; control calidad de agua; monitorización procesos erosivos, etc.
- En los parques eólicos del Grupo, donde ha sido necesario, se han recuperado terrenos afectados por actividades de la construcción, realizándose revegetaciones y tratamientos silvícolas, entre otras actuaciones. Por ejemplo:
  - En España se ha realizado el seguimiento y el mantenimiento necesario de áreas revegetadas próximas a los parques eólicos Monte Cubillo y Sierra Menera I.
  - ScottishPower Renewables continúa con los trabajos de restauración de hábitats incluidos en los *Habitat Management Plans* implantados en los parques eólicos. Por ejemplo, en ocho parques eólicos está en desarrollo la plantación de 283 ha de bosque autóctono, hábitat incluido en el *UK Priority Biodiversity Action Plan.*
  - Iberdrola Renewables USA en 2013 ha seguido desarrollando los planes de gestión y monitoreo de hábitat en los parques Leaning Juniper IIA/IIB y Klondike III/IIIa, con buenos resultados. Además, en Klondike III se está realizando la eliminación de una especie herbácea invasora y se continúa con la restauración de un humedal próximo al parque eólico Hoosac.
  - En México, en el parque eólico La Ventosa se ha realizado el seguimiento de la reforestación realizada durante su construcción. En el parque eólico La Venta se han iniciado los trámites para ejecutar la reforestación de un área aproximada de 19 ha.

- En Grecia, ha finalizado el soterramiento 30 km de una línea aérea de media tensión, que conectaba seis parques eólicos en la región de Evia. Con esta actuación se reduce el riesgo de incendios de manera importante.

• La Fundación Iberdrola continúa en el proyecto Life (2010-2014), de conservación y recuperación del urogallo cantábrico y su hábitat en la cordillera Cantábrica, en colaboración con la Fundación Biodiversidad y la Sociedad Española de Ornitología (SEO/BirdLife): www.fundacióniberdrola.org.

Más información disponible en www.iberdrola.com y en el próximo *Informe de biodiversidad 2011/2013.*

G4-EN14 Número de especies desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación, cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones

El Grupo tiene actividad en algunas áreas donde habitan o pueden estar presentes especies amenazadas incluidas en la Lista roja de UICN[24], el UK BAP y el USFW, y en otros listados nacionales como la Lista de especies amenazadas de Sao Paulo, etc. sin que ello signifique afección o amenaza por parte de la actividad.

CLASIFICACIÓN LISTA ROJA UICN

Clasificación Lista roja UICN	Número especies
En peligro crítico (CR)	21
En peligro (EN)	57
Vulnerable (VU)	79
Casi amenazada (NT)	80
Preocupación menor (LC)	576
No evaluada (NE)	201

Las especies que aparecen como no evaluadas por la UICN, aparecen como amenazadas en las listas específicas de cada país.

El listado de especies clasificadas está disponible en www.iberdrola.com.

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

Aspecto: Emisiones

Enfoque de gestión

El principal gas de efecto invernadero generado por las actividades de la Compañía es el CO_2, procedente de la combustión en la generación térmica. Iberdrola ha asumido el compromiso de mantenerse entre las grandes empresas europeas con menores emisiones de CO_2 por kWh producido. La estrategia de la Compañía está enfocada a reducir gradualmente su intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero, continuando el desarrollo de energía eléctrica a partir de fuentes renovables e introduciendo progresivamente las tecnologías más eficientes y menos intensivas en carbono en las instalaciones existentes, teniendo como objetivo para el año 2020 una reducción del 30 % en la intensidad de emisiones por kWh generado con respecto al año 2007.

Otras emisiones como las emisiones de dióxido de azufre (SO_2), óxidos de nitrógeno (NO_x) y partículas tienen también su origen en la quema de combustibles fósiles. El perfil de generación de la Compañía hace que estas emisiones tiendan a reducirse con la incorporación de energía renovable y el apoyo de las modernas tecnologías de control de los ciclos combinados. Este enfoque de gestión hacia unas menores emisiones por GWh producido, se complementa con un plan de inversiones en las centrales convencionales, mediante la instalación de plantas de desulfuración, otras mejoras en el proceso de combustión y el desmantelamiento de grupos ambientalmente menos eficientes.

G4-EN15 Emisiones directas de gases de efecto invernadero. Alcance 1 (según GHG Protocol)

La consolidación de las emisiones de GEIs en Iberdrola se aborda desde el enfoque de cuota de participación: la compañía notifica las emisiones de GEIs de acuerdo a la proporción que posee en la estructura accionarial. Las emisiones directas ocurren de fuentes que son propiedad de la Empresa o están controladas por la misma. Se incluyen:

- Emisiones directas de las instalaciones de generación de energía.
- Emisiones de las instalaciones de biomasa.
- Emisiones directas de instalaciones no de generación.
- Emisiones de las fugas de metano (CH_4) en el transporte de gas natural.
- Emisiones de las fugas de hexafluoruro (SF_6) en las redes de distribución.
- Emisiones de combustión en edificios.

Cabe indicar que los factores de emisión empleados en el cálculo de cada una de estas emisiones se obtienen de fuentes oficiales tal y como se detalla en el apartado de metodologías disponible en el *Informe GEI* auditado anualmente bajo la norma ISO 14064 (www.iberdrola.com).

Las emisiones de CO_2 de las instalaciones de producción, correspondientes al año 2013, reflejan un importante descenso con relación a los ejercicios anteriores debido al incremento en producción hidráulica. La evolución de los tres años anteriores se presenta en el siguiente cuadro:

EMISIONES DE CO_2 (t)

	2013	2012	2011
Centrales de generación	28.249.133	31.863.963	32.320.834
Cogeneración	3.519.637	3.673.545	3.649.372
Grupo y participadas	**31.768.770**	**35.537.508**	**35.970.206**

Además de las citadas emisiones de las instalaciones de producción, en este ejercicio se han contabilizado 47 kt de CO_2 en la central de secado térmico escocesa de Daldowie.

Otras emisiones directas contabilizadas en el ejercicio incluyen 8 kt de CO_2 equivalente en fugas de metano en la red de distribución de empresas de Iberdrola USA y 0,8 kt de CO_2 equivalente en fugas de metano de la central de Hatfield del Reino Unido.

En las redes de distribución de España, el Reino Unido, Brasil y los Estados Unidos de América se han producido fugas de SF_6 que han supuesto 13,6 kt de CO_2 equivalente.

Todas estas emisiones directas, no incluidas en las emisiones de la tabla anterior, suponen menos del 0,3 % sobre las emisiones directas del Grupo y sus empresas participadas.

G4-EN16 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero. Alcance 2 (según GHG Protocol)

Las emisiones indirectas son aquellas derivadas de su actividad pero generadas por otras entidades. Se incluyen las emisiones de la generación de electricidad adquirida y consumida por la empresa. Estas emisiones son:

- Emisiones asociadas al consumo de energía en edificios.
- Emisiones asociadas al consumo de energía auxiliar en parada en las centrales térmicas renovables y nucleares y bombeo en las hidráulicas.
- Emisiones asociadas a las importaciones de energía.

Para el cálculo de CO_2 se aplica el factor de emisión del *mix* de generación del país correspondiente. Fuente: *CO_2 Emissions per kWh from Electricity and Heat Generation* del informe *CO_2 Emissions from fuel combustion 2013 Edition* de la Agencia Internacional de la Energía. Factores del 2011. Para España, se usa el calculado para 2013 por el *Observatorio de la electricidad,* una herramienta con formato de boletín del WWF. Hay más información sobre metodologías en el *Informe GEI* auditado anualmente bajo la norma ISO 14064 (www.iberdrola.com). Por motivos de doble contabilización y conforme a la práctica habitual no se incluyen las emisiones de pérdidas de red puesto que están incluidas en las emisiones directas. Conforme a este cambio metodológico se ha recalculado el total de emisiones de alcance 2.

Emisiones asociadas al consumo de energía en edificios

EMISIONES ASOCIADAS AL CONSUMO DE ENERGÍA EN OFICINAS CO_2 (t)

	2013	2012	2011
Grupo y participadas	**64.122**	**58.364**	**63.671**

Emisiones por consumo en parada y bombeo

Las emisiones asociadas a los consumos de las centrales en fase de parada (energía importada de la red), durante el bombeo en las centrales hidráulicas y las asociadas a los autoconsumos de parques eólicos en este ejercicio han supuesto 2.021 kt equivalentes de CO_2, de las que 695 kt corresponden a las centrales en España, 347 kt en el Reino Unido, 943 kt en México, 32 kt en los Estados Unidos de América y 1 kt en Brasil y 1 kt en los parques eólicos de resto del mundo.

Emisiones asociadas a la importación de electricidad

Durante 2013 sólo se han producido importaciones de electricidad evaluadas en 267 GWh, lo que supone unas emisiones indirectas de 77 kt[25] equivalentes de CO_2.

[25]Fuente: *CO_2 emissions from fuel combustion 2013 Edition* de la Agencia Internacional de la Energía.

G4-EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero. Alcance 3 (según GHG Protocol)

El resto de las emisiones indirectas comprenden las que son consecuencia de las actividades de la empresa, pero ocurren en fuentes que no son propiedad ni están controladas por la empresa. Estas otras emisiones son:

- Emisiones asociadas al transporte de empleados por trabajo.
- Emisiones asociadas al transporte de combustible.
- Emisiones asociadas a la distribución de energía de otros generadores.
- Emisiones de proveedores que reciben y responden cuestionarios de GEI.
- Emisiones asociadas al transporte de empleados desde su residencia hasta su lugar de trabajo.

Más información de metodologías disponible en el *Informe GEI* auditado anualmente bajo la norma ISO 14064 (www.iberdrola.com).

Emisiones asociadas al transporte de empleados por trabajo

En esta categoría se encuentran las emisiones asociadas al desplazamiento de vehículos u otros medios de transporte en los viajes por motivos laborales de los empleados. El método de cálculo de estas emisiones se basa en la aplicación de factores de emisión extraídos de Defra, que asigna un valor numérico a las emisiones en función de diferentes parámetros de entrada. Los resultados se indican en el siguiente cuadro.

EMISIONES DE CO_2 (kt) ASOCIADAS A LOS VIAJES DE EMPLEADOS

	2013	2012	2011
Aéreo	2.200	11.239	10.207
Vehículo	91.737	33.374	28.742
Ferrocarril	305	363	396

En España se han celebrado más de 31.000 videoconferencias en el año 2013, que han evitado viajes de los empleados y han supuesto una reducción aproximada de 19.247 t de CO_2. Se ha alcanzado así el objetivo de reducir las emisiones de CO_2 respecto a las del año anterior, gracias a la instalación de nuevas salas de videoconferencias y la mejora en el equipamiento de las mismas.

Emisiones asociadas al transporte de combustible (España y Reino Unido)

Analizando la cadena de suministro de combustibles, en función de los diferentes medios de transporte utilizados, se ha determinado su factor de emisión y calculado las emisiones derivadas de esta actividad. En 2013, las emisiones en España han sido de 82 kt CO_2 y en Reino Unido de 334 kt CO_2.

A continuación, se muestran las emisiones por medio de transporte:

EMISIONES DE CO_2 (t) ASOCIADAS AL TRANSPORTE DE COMBUSTIBLE

	2013	2012	2011
Carretera	9.757	23.348	12.495
Tren	37.033	87.385	95.704
Barco	369.532	180.760	221.476

Emisiones asociadas a distribución de energía comprada a otros generadores

En los países en los que es superior la energía suministrada que la generada se han estimado unas emisiones asociadas a esa diferencia, suponiendo en el ejercicio unas emisiones de 23.657 kt de CO_2.

Emisiones asociadas a la cadena de proveedores

Durante el ejercicio 2013 se realizó la *IV Campaña de sensibilización y medición de gases de efecto invernadero en proveedores,* para lo que se enviaron cuestionarios a los proveedores del Grupo en España, el Reino Unido, los Estados Unidos de América, México y Brasil. Se ha enviado un cuestionario específico e información de ayuda y soporte sobre el tema a cerca de 1.033 proveedores. Del 33 % de cuestionarios recibidos, un 49 % han proporcionado cálculo de emisiones. De las respuestas obtenidas de los cuestionarios, se toman como correspondientes a Iberdrola aquellas emisiones proporcionales al volumen de facturación del proveedor a la Compañía respecto del total. Con el objetivo de ampliar el conocimiento de la huella de carbono del Grupo se han incluido en el inventario, como emisiones indirectas, 558 kt CO_2 para España, 568 kt CO_2 para el Reino Unido, 1 kt CO_2 para los Estados Unidos de América, y 1 kt CO_2 para Brasil[26].

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

Se ha enviado un cuestionario a los empleados del Grupo Iberdrola para que registren sus emisiones a través de una herramienta calculadora de emisiones. Se han obtenido respuestas para el 5 % de los empleados del Grupo Iberdrola. Los datos recogidos por el cuestionario se vuelcan directamente en una base de datos, que se toma para el cómputo de las emisiones (en kg CO_2eq/año). Las emisiones han ascendido a 13.243 t CO_2.

Como resultado de las emisiones recogidas en los apartados G4-EN15, G4-EN16 y G4-EN17 se realiza el inventario de emisiones de Iberdrola. En marzo de 2013 Aenor certificó por cuarto año consecutivo el inventario de emisiones de gases de efecto invernadero de Iberdrola, conforme a la norma UNE ISO 14064-1:2006, para las emisiones directas e indirectas de todas sus actividades.

A continuación se muestra el inventario (a fecha de publicación de este informe) a presentar a verificación en el año 2014, conforme al protocolo GHG (Greenhouse Gas Protocol) del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y el World Resources Institute (WRI). La información actualizada está disponible en www.iberdrola.com.

EMISIONES DE CO_2 EQUIVALENTES A VERIFICAR EN EL AÑO 2014 (kt)

	España	Reino Unido	Estados Unidos de América	Brasil	México
Alcance 1: Emisiones directas	4.663	12.414	1.205	606	12.949
Alcance 2: Emisiones indirectas	703	441	70	3	943
Alcance 3: Otras emisiones indirectas	5.985	8.733	7.607	2.981	0

Durante el ejercicio 2013 se realizó la 'IV Campaña de sensibilización y medición de gases de efecto invernadero en proveedores', para lo que se enviaron cuestionarios a los proveedores del Grupo en España, el Reino Unido, los Estados Unidos de América, México y Brasil

[26]Emisiones de proveedores del año 2012.

En el año 2013, la intensidad de emisiones de CO_2 se mantiene entre las más bajas de las empresas energéticas a nivel nacional e internacional

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

EVOLUCIÓN DE LA INTENSIDAD DE EMISIONES DE CO_2[27]

	2013	2012	2011
Emisiones específicas del *mix* global (kg/MWh)	224	252	236
Emisiones específicas del *mix* global (kg/MM€)	4,4	4,6	4,7

[27]kg/MWh: Emisiones directas de las instalaciones de generación de energía incluidas en el apartado EN15/ producción neta del Grupo incluyendo la generación de vapor. Se han recalculado los valores de años anteriores por cambios de metodología al incluir la generación de vapor. kg/MM€: Emisiones directas de las instalaciones de generación de energía incluidas en el apartado EN15/ EBITDA MM€

En 2013 las emisiones de CO_2 por MWh generado se mantienen entre las más bajas de las empresas energéticas a nivel nacional e internacional. Como referencia, las emisiones específicas de las empresas eléctricas europeas se sitúan en 290 kg/MWh.[28] La baja intensidad de emisiones de Iberdrola viene justificada por su *mix* de producción, con un incremento en el porcentaje de producción libre de emisiones del 52 % en 2012 al 55 % en 2013.

G4-EN19 Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero

Las iniciativas de reducción de emisiones se realizan a través de una amplia gama de productos y servicios que promuevan la eficiencia energética y el ahorro, como por ejemplo:

Áreas		Acciones e iniciativas	CO_2 evitado (t) 2013
Renovables		Ahorro en energía primaria por producción de energía renovable	11.824.618
Hidráulica		Ahorro de energía primaria por generación hidroeléctrica	3.193.499
Cogeneración		Ahorro por suministro de energía térmica (vapor) en el Grupo	3.233.641
Eficiencia en red		Ahorro por eficiencia en redes de distribución en España, los Estados Unidos de América y Brasil	90.344
Comercial	España	Ahorro y eficiencia energética por productos y servicios verdes	83.929
	EE.UU.	Ahorro y eficiencia energética por productos y servicios verdes	34.372
Grupo		Uso de videoconferencias	19.247

El régimen de operación de las instalaciones de producción del Grupo ha producido un nivel de emisiones de CO_2 que se describe en el indicador G4-EN15. Los indicadores G4-EN6[29] y G4-EN16 proporcionan información adicional en esta materia.

A pesar de su excelente posición en este aspecto, Iberdrola se ha comprometido a reducir su intensidad de emisiones en el año 2020 un 30 % por debajo de su nivel en 2007 (más información en www.contraelcambioclimatico.com). La estrategia para lograrlo consiste en reducir gradualmente su intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero, continuando el desarrollo de energía eléctrica a partir de fuentes renovables e introduciendo progresivamente las tecnologías más eficientes y menos intensivas en carbono en las instalaciones existentes.
(Ver datos de *mix* de generación en indicador G4-8 y G4-9).

[28]Fuente: *CO2 Emissions From Fuel Combustion 2013* International Energy Agency (pag 110).
[29]Además de las reducciones descritas en EN5, la producción de origen nuclear del Grupo en el ejercicio ha evitado unas emisiones de 6.194.188 toneladas de CO_2, considerando el *mix*. Fuente: Informe *CO2 Emissions from Fuel Combustion 2013 Edition* de la Agencia Internacional de la Energía. Factores del 2011.

G4-EN20 Emisiones de sustancias que agotan el ozono

Las sustancias clorofluorocarbonadas (CFC) y los halones, utilizados durante largo tiempo como refrigerantes y propelentes, afectan a la capa de ozono si se liberan en la atmósfera. En las instalaciones del Grupo, las sustancias reductoras de la capa de ozono tienen una presencia marginal y se localizan principalmente en equipos de extinción de incendios y en sistemas de refrigeración. Estos equipos y sistemas se mantienen según las previsiones de la normativa vigente. Las únicas emisiones a la atmósfera que proceden de estos productos serían las derivadas de las posibles pérdidas, prácticamente insignificantes. Tal y como contemplan los convenios internacionales sobre gestión de productos químicos dañinos para el ozono, su utilización está restringida en la mayoría de países desde el año 2010, por lo que la política de Iberdrola es la de eliminar su presencia en las instalaciones. Aun así, estas sustancias se siguen utilizando en aquellas instalaciones donde, estando autorizado aún su uso, no se ha encontrado un sustituto mejor en el mercado. Así, en el año 2013 se han repuesto 604 kg equivalentes de CFC-11, de ellos: 80 kg equivalentes de CFC-11 en España, 21 kg en el Reino Unido, 3 kg en Brasil y 503 kg en México.

G4-EN21 NO_x, SO_x y otras emisiones atmosféricas significativas

Las emisiones de dióxido de azufre (SO_2), óxidos de nitrógeno (NO_x) y partículas tienen también su origen en la quema de combustibles fósiles. El perfil de generación ya comentado en el apartado de emisiones hace que éstas tiendan a reducirse con la incorporación de energía renovable y el apoyo de las modernas tecnologías de control de los ciclos combinados. Este enfoque de gestión se complementa con un plan de inversiones en las centrales convencionales, mediante la instalación de plantas de desulfuración, otras mejoras en el proceso de combustión y el desmantelamiento de grupos ambientalmente menos eficientes.

Emisiones de NO_x

Emisiones de NO_x (t)	2013	2012	2011
Centrales de generación	29.350	48.037	33.473
Cogeneración	7.419	8.986	8.563
Grupo y participadas	**36.768**	**57.023**	**42.035**

Evolución de las emisiones de NO_x	2013	2012	2011
Volumen total (kt)	37	57	42
Emisión específica del *mix* global (kg/MWh)[30]	0,260	0,334	0,276

[30]Se han recalculado los valores de años anteriores por cambios de metodología al incluir la generación de vapor.

Las emisiones de NO_x, tanto en valores absolutos como en intensidad por MWh producido, se han visto reducidas en el ejercicio por el cambio de tecnologías de producción explicado en el indicador G4-EN15. Con el fin de dar cumplimiento a la Directiva 2001/80/CE, que limita las emisiones a la atmósfera de SO_2, NO_x y partículas, procedentes de grandes instalaciones de combustión, tanto en España como en el Reino Unido se han realizado inversiones en sistemas de control de combustión en las centrales térmicas.

Emisiones de SO_2

Emisiones de dióxido de azufre (SO_2) (t)	2013	2012	2011
Centrales de generación	30.461	49.479	44.311
Cogeneración	265	348	575
Grupo y participadas	**30.727**	**49.827**	**44.886**

Evolución de las emisiones de SO_2	2013	2012	2011
Volumen total (kt)	31	51	45
Emisión específica del *mix* global (kg/MWh)[30]	0,217	0,366	0,295

[30]Se han recalculado los valores de años anteriores por cambios de metodología al incluir la generación de vapor.

La intensidad de emisiones de SO_2 en 2013 ha sido de 0,217 kg/MWh, un 41 % inferior a la del año anterior por la mayor producción con fuentes libres de emisiones y el cierre de la central de carbón de Cockenzie en el Reino Unido.

Las emisiones en España se han situado en 0,052 kg/MWh, muy por debajo de la media española en el mismo ejercicio (0,389 kg/MWh)[31] .

Emisiones de partículas

Emisiones de partículas (t)	2013	2012	2011
Centrales de generación	1.708	2.399	2.243
Cogeneración	97	118	105
Grupo y participadas	**1.805**	**2.517**	**2.349**

Evolución de las emisiones de partículas	2013	2012	2011
Volumen total (kt)	1,8	2,5	2,3
Emisión específica del *mix* global (kg/MWh)[32]	0,013	0,018	0,016

[32]Se han recalculado los valores de años anteriores por cambios de metodología al incluir la generación de vapor.

Las emisiones de partículas en 2013 han experimentado una importante reducción por la mayor producción de fuentes libres de emisiones, la puesta en marcha de las desulfuradoras y las medidas de control del precipitador electrostático.

Emisiones de mercurio (Hg) y otros compuestos

La emisión de mercurio (Hg) en el ejercicio 2013 asciende a 111 kg, de los que 96 corresponden a las centrales térmicas del Reino Unido y 15 a las de España.

Por otro lado, se han emitido 542 t de compuestos orgánicos volátiles (COV) en España, Reino Unido, México y los Estados Unidos de América; y se han emitido 10,7 kg de contaminantes atmosféricos peligrosos (CAP) en la central de Longannet (Reino Unido).

[31]Fuente: *Observatorio de Electricidad Anual 2013* (pág. 5) WWF.

Aspecto: Efluentes y residuos

Enfoque de gestión

Efluentes

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

El principal efluente generado proviene de los sistemas de refrigeración de las centrales de generación térmica y en especial en centrales con circuito abierto de refrigeración. El agua que retorna de la refrigeración tiene cambios físico-químicos poco significativos, siendo el más importante el incremento de temperatura. La Administración establece para cada central unos valores máximos admisibles en función de las características del punto de captación y vertido (mar, embalse o río) y realiza un seguimiento. Por parte de las centrales se realiza de forma continua un control de la temperatura de vertido y, en el supuesto de superar los límites establecidos, la instalación debe corregir la temperatura o parar la producción.

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

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

En caso de producirse en las instalaciones de la Compañía algún vertido con efectos negativos en el entorno exterior, se aporta la información necesaria y se colabora con los organismos competentes hasta la resolución del incidente. Posteriormente se analiza el motivo del vertido y se adoptan las medidas de seguridad adecuadas para que la probabilidad de darse de nuevo sea mínima.

Residuos

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

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

Cuantitativamente, destacan las cenizas y escorias de las centrales térmicas de carbón en España y el Reino Unido, que se reutilizan en función de la demanda de las empresas cementeras y de la construcción. En España la parte no reutilizada se deposita en vertedero, y en el Reino Unido en lagunas de cenizas.

La producción y eliminación de residuos peligrosos se realiza de acuerdo con la legislación vigente de cada país, elaborando las declaraciones anuales correspondientes.

Los más característicos del proceso de generación son los residuos radiactivos de las centrales nucleares españolas, que se gestionan según el Plan general de residuos radiactivos, que aprueba el Gobierno y pone en práctica la empresa pública española Enresa. La mayoría de estos residuos son de media y baja actividad y son almacenados temporalmente en la central nuclear, para ser llevados posteriormente a una planta destinada gestionada por Enresa. El combustible gastado es considerado residuo de alta actividad y se deposita temporalmente en

la piscina de la propia central, siendo su destino definitivo el Almacén Temporal Centralizado (ATC), que estará ubicado en la localidad conquense de Villar de Cañas.

Las centrales nucleares de Iberdrola están incluidas en el Programa de vigilancia radiológica ambiental del Consejo de Seguridad Nuclear, que consiste en la toma periódica de muestras de aire, agua, suelo, etc., para asegurar que todos los parámetros se encuentran dentro de los límites establecidos.[33]

G4-EN22 Vertido total de aguas, según su calidad y destino

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

En la central nuclear de Cofrentes se realiza un exhaustivo control del agua del proceso productivo directo. Todos los efluentes del ciclo agua-vapor, de refrigerantes del reactor y de los sistemas auxiliares, son procesados en el sistema de tratamiento de residuos líquidos y son devueltos al ciclo para su reutilización. Excepcionalmente, por parada de mantenimiento, se producen vertidos líquidos que se mezclan con efluentes de aguas sanitarias depuradas y con los efluentes de la planta de tratamiento de agua captada. Se almacena en balsas y se vierte periódicamente bajo control de un representante de la Comisaría de Aguas.

En México, los ciclos combinados disponen de redes separadoras e independientes para las aguas industriales y sanitarias. Estas últimas tienen su tratamiento final en biodigestores y las industriales se vierten al medio natural o se envían a depuradoras municipales. En México, la central La Laguna capta aguas negras para todos sus procesos, por lo que el agua vertida por esta instalación tiene mejor calidad en algunos parámetros que el agua captada.

Los datos relativos a este indicador se muestran a continuación y en www.iberdrola.com se puede ampliar la información correspondiente.

AGUA TOTAL DESCARGADA (m^3)

	2013	2012	2011
España	1.203.467.488	1.698.640.429	2.078.284.857
Reino Unido	1.698.537.453	1.842.256.158	1.884.531.537
Estados Unidos de América	1.559.353	1.764.658	1.661.694
México	28.160.228	28.606.099	32.682.927
Brasil[34]	1.024.636	111.085	64.981
Resto del mundo	3.372	3.111	8.486
Grupo y participadas	**2.932.752.529**	**3.571.381.539**	**3.997.234.482**

[34]En 2013 se incluye la descarga del Ciclo Combinado de Termopernambuco en Brasil.

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

La mayor parte del agua descargada es agua que retorna de los sistemas de refrigeración, a la cual se le realiza un control de la temperatura para no superar los límites de vertido establecidos. El otro componente principal en el vertido es el agua de procesos y sanitaria que es depurada antes de su descarga. En 2013, el agua depurada en las instalaciones de generación térmica ha sido de 203.820.466 m^3.

En el Grupo Iberdrola los residuos se identifican, clasifican y gestionan de acuerdo a la legislación vigente. Se realiza una recogida selectiva con el fin de separar los materiales valorizables contenidos en los residuos

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

Entre los residuos generados se diferencian dos grupos: los que se originan en el propio proceso de generación y los que se originan en las instalaciones y oficinas, no vinculados directamente con el proceso de producción de electricidad, sino debidos a las actividades de mantenimiento, operación, gestión u otras. En el Grupo Iberdrola los residuos se identifican, clasifican y gestionan de acuerdo a la legislación vigente. Se realiza una recogida selectiva con el fin de separar los materiales valorizables contenidos en los residuos. Se realizan también acciones de formación para concienciar al personal propio y contratado sobre la importancia de la gestión de residuos. La mayoría de las instalaciones cuenta con un plan de minimización de residuos.

Residuos del proceso de producción

1. Cenizas y escorias

Uno de los residuos más característicos del proceso de generación en centrales térmicas son las cenizas volantes y las escorias. En 2013 se produjeron 653.342 t de cenizas, 182.992 t corresponden a España y 470.350 t al Reino Unido; del total, un 82 % se reutilizó para producir cemento, como relleno en obras de infraestructuras y para producir compost. Asimismo, se produjeron 58.720 t de escorias y cenizas no volantes de calderas, de las que un 88 % se reutilizó y el resto se envió a vertedero.

Producción y reutilización de cenizas de centrales térmicas

EVOLUCIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y REUTILIZACIÓN DE CENIZAS DE CENTRALES TÉRMICAS DE IBERDROLA EN ESPAÑA Y EL REINO UNIDO

	2013	2012	2011
Cenizas producidas	653.341	944.244	723.176
Cenizas reutilizadas (t)	534.458	243.029	248.105
Porcentaje reutilizado sobre el producto (%)	82	71	70

La producción de cenizas y escorias ha disminuido en España y en el Reino Unido con respecto al año anterior, debido principalmente al descenso de generación térmica con carbón.

Las cenizas se reutilizan para producir cemento y como relleno en obras de infraestructura, y para producir compost de forma natural en las lagunas creadas cerca de las centrales de carbón de Longannet y Cockenzie. Con los años, dichas lagunas han ido creando hábitats útiles para la fauna local.

2. Residuos nucleares

En 2013 se produjeron residuos radiactivos de la categoría baja-baja actividad en la central española de Cofrentes, por un valor de 236 m^3, y se enviaron 130 m^3 al almacén temporal de El Cabril para su depósito. En el resto de centrales nucleares participadas por Iberdrola, se produjeron 55 m^3 de residuos nucleares de baja-baja actividad (valor correspondiente al porcentaje atribuible) y se enviaron a El Cabril 0,7 m^3.

En el mismo año, Cofrentes produjo un total de 221 m^3 de residuos radiactivos de media y baja actividad acondicionados y se enviaron 198 m^3 al almacén temporal de El Cabril para su depósito. En el resto de centrales nucleares participadas por Iberdrola, se produjeron

59 m³ de residuos nucleares de media y baja actividad (valor correspondiente al porcentaje atribuible) y se enviaron a El Cabril 120 m³.

Los residuos de alta actividad producidos son los elementos de combustible sustituidos en el reactor nuclear, que son introducidos como elementos gastados en las piscinas de las centrales nucleares. En la central de Cofrentes se sustituyeron 256 elementos, con lo que el total de elementos almacenados en la piscina se sitúa en 3.980. En el resto de centrales participadas se sustituyeron 168 elementos, de los cuales 71 son atribuibles a Iberdrola. En total, existen 3.654 elementos almacenados atribuibles a la Compañía.

Otros residuos

Residuos peligrosos

Los diferentes negocios del Grupo llevan a cabo actuaciones encaminadas a la minimización y mejora de la gestión de los residuos peligrosos producidos (elementos y aceites con PCB, aceites lubricantes, resinas, emulsiones, etc.), las cuales se enmarcan en los sistemas de gestión ambiental certificados. Estos residuos son entregados periódicamente a gestores autorizados para su correcto tratamiento, aunque, dado que se dispone de almacenes temporales de residuos peligrosos en las instalaciones, no todos los residuos generados se depositan o reciclan de manera inmediata.

Generación de residuos peligrosos (t)

GENERACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS (GRUPO Y PARTICIPADAS)[35]

	2013	2012	2011
Producidos	19.765	46.709	15.172
Depositados y/o incinerados	8.318	12.853	6.577
Recuperados, reciclados, reutilizados	7.768	11.583	8.638

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

En 2013 los residuos peligrosos generados han disminuido notablemente, situándose en niveles de 2011. Destaca el desmantelamiento de la central térmica de Cockenzie, como fuente generadora de residuos.

Residuos no peligrosos (t)

GENERACIÓN DE RESIDUOS NO PELIGROSOS (GRUPO Y PARTICIPADAS)[35]

	2013	2012	2011
Producidos	541.607	628.435	640.218
Depositados y/o incinerados	407.696	418.612	482.258
Recuperados, reciclados, reutilizados	128.281	139.020	134.375

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

Los residuos no peligrosos producidos son muy diversos: equipos electrónicos, metales, tuberías, madera, plásticos, papel, etc., y la Compañía mantiene planes de minimización y reciclaje y campañas de sensibilización para promover la adopción de buenas prácticas ambientales por parte de los empleados. Este tipo de residuos presenta una reducción del 14 % con relación al año anterior.

G4-EN24 Número total y volumen de los derrames significativos

Los derrames accidentales se previenen y controlan mediante sistemas de información de incidencias y planes de minimización de riesgos de vertido, existentes en las instalaciones de generación y distribución de las regiones. Estos planes incluyen guías y procedimientos

de emergencias, simulacros periódicos, etc. También se adoptan medidas de seguridad y contención para minimizar el daño. Por ejemplo, en España, durante los últimos nueve años se han construido depósitos para la recogida de aceite en caso de vertido masivo en las subestaciones y centros de transformación, 34 de ellos en el ejercicio 2013. Es destacable el sistema disponible en el Reino Unido de reporte y gestión de incidencias ambientales *Cintellate,* que permite dar una respuesta más eficiente a los posibles derrames y otros incidentes ambientales.

En el ejercicio, el Grupo Iberdrola ha registrado ocho incidentes que suponen derrames significativos.[36] Por ejemplo, en España se han dado tres vertidos de aceite en tres subestaciones, con un volumen total de 3.170 l.

En la central nuclear de Vandellós destaca un vertido de etilenglicol de 700 l dentro de la instalación.

En la filial Elektro se han dado dos vertidos de aceite fuera de las instalaciones que han necesitado la intervención del equipo de emergencias ambientales para la contención y limpieza el suelo contaminado.

En la filial de Celpe se han producido dos derrames de aceite mineral. Uno se produjo durante la regeneración del aceite de un transformador y el otro por una tentativa de robo. El volumen total derramado fue de 9.500 l de aceite.

También en otras sociedades pertenecientes al Grupo Iberdrola se han producido accidentes o incidentes poco significativos y sin consecuencias ambientales permanentes en el entorno, por lo que no ha sido necesario adoptar medidas correctoras o compensatorias. En todos los casos se ha resuelto satisfactoriamente gracias al equipo de respuesta ante emergencias, se ha limpiado la zona contaminada y se ha procedido a la gestión de los residuos. Por ejemplo, en las instalaciones de redes del Reino Unido se han registrado un total de 48 fugas o derrames, que suponen un volumen de 11,394 m^3 de aceite de transformadores, líquido aislante de cables, aceites hidráulicos, etc. De estos derrames cinco fueron informados a la Environment Agency (EA) o a la Scottish Environmental Protection Agency (SEPA).

También destacar que durante la construcción de la central hidroeléctrica participada Teles Pires en Brasil, se han dado 96 pequeños derrames de combustible diésel que han generado 114 t de suelos contaminados tratados mediante biorremediación.

G4-EN25 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente

Iberdrola no transporta, importa o exporta directamente residuos peligrosos incluidos en el Convenio de Basilea en ninguno de los países en los que desarrolla sus actividades.

G4-EN26 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos y escorrentía, procedentes de la organización

Los consumos y vertidos realizados por las instalaciones durante el año 2013 han estado dentro de los límites indicados en la correspondiente autorización ambiental integrada, no detectándose ninguna circunstancia anómala fuera de los límites y que pudiera afectar

[36] Se entiende por "derrame significativo" aquél que causa daño al entorno exterior de la instalación o existe un riesgo importante y debe ser notificado a la Administración. Durante la operación y el mantenimiento de instalaciones pueden producirse pequeños derrames en el interior de las mismas, que son adecuadamente tratados y, si es preciso, notificados.

Es muy significativo el caso de la Central Altamira III y IV en México, donde su actividad diaria beneficia al ecosistema del estero

significativamente a los recursos hídricos y hábitats relacionados.
Puede darse incluso la circunstancia de que las actividades de la Compañía resulten beneficiosas para el ecosistema. Es el caso de la Central Altamira III y IV en México, que descarga en el estero Garrapatas y le está permitiendo recuperar su salinidad y por tanto las características específicas de este hábitat y las especies de fauna y flora adaptadas a él. El mencionado estero estaba perdiendo su carácter salobre por el bloqueo de su entrada de agua de mar, con la consecuente desalinización del ecosistema.

Aspecto: Productos y servicios

Enfoque de gestión

En el proceso de producción de electricidad no se considera relevante el consumo de productos y servicios que no sean los combustibles (gas natural, carbón, etc.), y de productos químicos, aceites, lubricantes, refrigerantes incluidos en el indicador G4-EN6.

G4-EN27 Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios

Estas iniciativas se detallan en el indicador G4-EN6 del presente informe.

G4-EN28 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos

Este indicador no es aplicable al Grupo Iberdrola porque la electricidad, al utilizarse, no genera directamente ningún residuo.

Aspecto: Cumplimiento normativo

Enfoque de gestión

Los sistemas de gestión ambiental certificados de que dispone el Grupo permiten identificar los requisitos legales de aplicación a sus actividades, así como la evaluación de su cumplimiento. En los casos en los que aún no está implantado en su totalidad el sistema de gestión, se elaboran informes de cumplimiento. En el indicador G4-EN29 se proporciona información complementaria sobre procedimientos legales de carácter ambiental abiertos contra sociedades gestionadas directamente por Iberdrola.

G4-EN29 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental

Los incidentes relacionados con el medio ambiente han supuesto durante el ejercicio 2013 las siguientes multas y sanciones:

MULTAS RECIBIDAS RELACIONADAS CON EL MEDIO AMBIENTE

	2013	2012	2011
Multas impuestas (€)	119.385	4.999.137	143.505

De las multas impuestas en el ejercicio, 89.375 euros lo han sido en España, 414 euros en los Estados Unidos, 27.818 euros en Brasil y 1.777 euros en el resto de países.

SANCIONES NO MONETARIAS, PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES Y ARBITRAJES

	2013	2012	2011
Sanciones no monetarias (nº)	1	9	0
Procedimientos sancionadores (nº)	21	13	5
Casos a través de mecanismos de arbitraje o similares (nº)	0	0	0

Se ha recibido una sanción no monetaria por la Agencia Estatal de Medio Ambiente de Pernambuco en la participada brasileña Celpe correspondiente a una advertencia de prohibición de poda o supresión de plantas nativas.

Iberdrola dispone de un procedimiento de gestión de las inversiones y gastos, definidos de acuerdo con los criterios ambientales de la Dirección de Control de Iberdrola

Aspecto: Transporte

Enfoque de gestión

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

G4-EN30 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal

El principal impacto ambiental del transporte de combustible y de los viajes de los empleados son las emisiones de CO_2, cuyos valores se recogen en el apartado G4-EN17.

Aspecto: General. Gastos e inversiones

Enfoque de gestión

Iberdrola dispone de un procedimiento de gestión de las inversiones y gastos, definidos de acuerdo con los criterios ambientales de la Dirección de Control de Iberdrola.

Como criterio general serán considerados gastos o inversiones de carácter ambiental todas las realizadas en actividades o proyectos que tengan un impacto ambiental manifiesto tanto de forma directa como indirecta, que se concentran en los apartados siguientes:

- Tratamiento de emisiones, que incluye los gastos o inversiones relacionados con equipos o sistemas de tratamiento de emisiones.
- Tratamiento de residuos, que incluye las inversiones y gastos relacionados con la gestión y el tratamiento de residuos, tanto peligrosos como no peligrosos.
- Remediación del impacto ambiental que considera el remedio al daño del impacto ambiental producido o probable, aplica fundamentalmente a suelos, y también a aguas subterráneas, sedimento o aguas de la superficie.
- Prevención ambiental, que considera las inversiones en nuevas instalaciones renovables e hidráulicas.
- Gestión ambiental, que incluye inversiones y gastos relacionados con la gestión del medio ambiente, y no incluidos en los apartados anteriores.

Todo ello con el objetivo de poner en valor las actividades e iniciativas ambientales, desarrolladas con el propósito de caminar hacia un modelo energético más sostenible.

G4-EN31 Desglose de los gastos y las inversiones ambientales

Los gastos e inversiones de carácter ambiental realizados por Iberdrola durante 2013, destinados a preservar el medio ambiente del entorno en el que opera, se recogen en los cuadros siguientes:

GASTOS AMBIENTALES (MILES DE EUROS)

	2013	2012	2011
Tratamiento de emisiones	177.332	30.048	842
Tratamiento de residuos	171.175	183.101	4.983
Remediación impacto ambiental	30.652	126.605	26.611
Prevención ambiental	235.208	268.334	156.813
Gestión ambiental	72.050	115.171	72.023
Total	**686.416**	**723.260**	**261.273**

INVERSIONES AMBIENTALES (MILES DE EUROS)

	2013	2012	2011
Tratamiento de emisiones	21.859	24.865	21.473
Tratamiento de residuos	3.488	8.030	6.708
Remediación impacto ambiental	23.938	34.979	12.363
Prevención ambiental	955.777	981.425	1.223.678
Gestión ambiental	10.684	13.047	33.354
Total	**1.015.746**	**1.062.346**	**1.297.576**

1.015

MILLONES DE EUROS EN INVERSIONES AMBIENTALES EN 2013

Se han incluido este año como gastos ambientales el céntimo verde y el saldo neto del CO_2.

Aspecto: Evaluación ambiental de proveedores

Enfoque de gestión

G4-EN32 Porcentaje de nuevos proveedores evaluados siguiendo criterios ambientales
G4-EN33 Impactos ambientales negativos significativos (reales o potenciales) en la cadena de suministro y acciones tomadas

El enfoque de gestión de las prácticas de aprovisionamiento del Grupo Iberdrola se describe en el indicador G4-12 "Descripción de la cadena de suministro", del presente informe y los riesgos ambientales de dicha cadena se gestionan a través de los procesos de calidad implantados y de las auditorías periódicas realizadas.

Durante el ejercicio 2013 se ha llevado a cabo la *IV Campaña de sensibilización y medición de gases de efecto invernadero en proveedores,* mediante cuestionarios específicos enviados a más de 1.000 proveedores de materiales, equipos, obras o servicios para el Grupo, en España, el Reino Unido, Brasil y los Estados Unidos de América.

Del 33 % de cuestionarios recibidos, un 49 % han proporcionado cálculo de emisiones y, de éstos, cerca del 50 % han verificado el inventario por tercera parte, un porcentaje superior al de anteriores campañas, que muestran, de esta manera, su nivel de efectividad en la sensibilización de los proveedores.

Complejo eólico de Valdeporres (Burgos, España).

IV CAMPAÑA DE MEDICIÓN DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

		Estados Unidos de América	Reino Unido	España	Brasil	TOTAL
Cuestionarios enviados	nº	296	266	459	12	**1.033**
Cuestionarios recibidos	nº	44	75	224	3	**346**
	%	15	28	49	25	**33**
Han proporcionado cálculos de emisiones	nº	10	49	109	3	**171**
	%	23	65	49	100	**49**
Han establecido algún objetivo para la reducción de emisiones	nº	10	49	100	3	**162**
	%	23	65	45	100	**47**
Han realizado inventario de emisiones	nº	8	50	101	3	**162**
	%	18	67	45	100	**47**
El inventario de emisiones ha sido verificado por terceros	nº	5	38	37	1	**81**
	%	63	76	37	33	**50**

Las condiciones de contratación del Grupo exigen determinados requisitos ambientales y la Compañía realiza de forma continua diferentes acciones de tracción e información. En 2013 las compras a proveedores con un Sistema de gestión ambiental certificado han supuesto el 75 % del importe en el caso de proveedores de suministros generales y en el caso de proveedores de combustible evaluados representa el 67 % de los mismos.

Los nuevos proveedores son evaluados de acuerdo a criterios medio ambientales y de sostenibilidad.

Desde la Dirección de Compras se garantiza la igualdad de oportunidades, aplicando criterios de objetividad e imparcialidad en las relaciones con proveedores, promoviendo la publicidad y concurrencia de los procesos de selección, dentro de criterios de eficiencia de gestión.

Los principales riesgos ambientales se consideran gestionados a través de los sistemas de gestión vigentes y las auditorías periódicas realizadas.

En la gestión de proveedores y durante el proceso de compra, las medidas adoptadas para promover un correcto comportamiento ambiental de los proveedores se sustentan tanto en la *Política de compras,* en el *Código ético del proveedor* y en las cláusulas específicas sobre medio ambiente en las condiciones de contratación del Grupo. Posteriormente, durante la fase de aprovisionamiento, son las unidades de negocio quienes realizan el seguimiento del desempeño ambiental del proveedor durante la vigencia del contrato.

No se ha detectado ningún proveedor con un impacto ambiental negativo.

Aspecto: Procedimientos de reclamación ambiental

Enfoque de gestión

Los procedimientos y las herramientas de reclamación que Iberdrola pone a disposición de sus grupos de interés, así como los procesos de gestión de los mismos, se describen en el indicador G4-SO11 del capítulo "Sociedad" del presente informe.

Enfocado específicamente a los aspectos ambientales de su actividad, Iberdrola dispone del buzón medioambiente@iberdrola.es, que constituye un canal de comunicación con grupos de interés, accesible en www.iberdrola.com, en "Contacta", apartado "Medio ambiente", ofreciendo la posibilidad de introducir consultas, sugerencias, dudas, quejas, etc. Este buzón, incluido en el Sistema de gestión ambiental de la Compañía, está certificado bajo la norma ISO 14001 y los procesos de gestión y tramitación de las quejas recibidas son auditados anualmente.

De forma complementaria, Iberdrola puede recibir mensajes relacionados con el medio ambiente a través de los diferentes canales que mantiene en las redes sociales, descritos en la página web de Iberdrola en la sección "Sala de prensa/Redes sociales", de los cuales se realiza un seguimiento mensual en coordinación con la Dirección de Comunicación, resolviéndose las cuestiones ambientales planteadas.

G4-EN34 Reclamaciones ambientales

El canal establecido para la recepción de las reclamaciones ambientales es el buzón corporativo indicado anteriormente. En el último ejercicio se han tramitado cerca de 2.000 mensajes, de los que sólo se ha recibido una queja de carácter ambiental, sobre la muerte de aves al colisionar contra un edificio de la Compañía y se ha respondido al interesado en el ejercicio.

C DIMENSIÓN SOCIAL

C1. PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

Los aspectos que se analizan e informan en este capítulo son los siguientes:

- Aspectos de la guía GRI-G4
  (Se identifican con (*) aquellos aspectos que requieren información adicional según el suplemento sectorial del sector eléctrico)
  - Empleo (*)
  - Relaciones entre los trabajadores y la dirección
  - Seguridad y salud ocupacional (*)
  - Formación y educación
  - Diversidad e igualdad de oportunidades
  - Igualdad de retribución entre mujeres y hombres
  - Evaluación de proveedores en prácticas laborales
  - Procedimientos de reclamación sobre prácticas laborales

Enfoque de gestión específico en las prácticas laborables y la ética del trabajo

En el ámbito laboral, el objetivo principal de Iberdrola consiste en disponer de un marco de relaciones laborales adecuado y de mecanismos pactados para la adaptación de la organización a los requerimientos empresariales y sociales, favoreciendo el logro de los objetivos de competitividad y eficiencia empresarial en un clima de paz social.

Para una adecuada gestión de sus recursos humanos, en las múltiples facetas que la misma contiene, Iberdrola aplica las políticas, elementos y herramientas que se describen en el apartado “Enfoque de gestión general” del presente informe, promoviendo en su plantilla comportamientos y actitudes acordes con los principios que se describen en el apartado “Ética e integridad” de este mismo informe.

Las políticas así definidas contienen las pautas que rigen las relaciones laborales en las diferentes sociedades del Grupo y sirven de referencia para definir los objetivos de la Sociedad en la gestión de sus recursos humanos: garantías en el empleo, relación estable con los trabajadores, calidad en los aspectos de seguridad y salud en el trabajo, formación y principios, garantizando la diversidad y la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo y en el desarrollo profesional.

Aspecto: Empleo
Aspecto: Relaciones entre los trabajadores y la dirección

Enfoque de gestión

Políticas y compromisos

Para complementar los enfoques generales descritos anteriormente, Iberdrola se ha dotado de cuatro políticas específicas en el ámbito de las relaciones laborales:

Oficinas en la Torre Iberdrola, sede del Grupo (Bilbao, España).

- *Política de reclutamiento y selección,*
- *Política de conciliación de la vida personal y laboral e igualdad de oportunidades,*
- *Política de prevención de riesgos laborales,*
- *Política de gestión del conocimiento,*

complementadas con un *Código ético* que, en conjunto, establecen los principios para llevar a cabo las actividades de gestión de estas disciplinas. Tanto las políticas como el código están disponibles en www.iberdrola.com.

Para enmarcar adecuadamente las relaciones laborales, las empresas del perímetro social del Grupo Iberdrola disponen de convenios colectivos o acuerdos equivalentes específicos para regular los aspectos relacionados con la gestión de personas.

En España las empresas del Grupo se regulan mediante tres convenios colectivos diferentes, hay cinco convenios en vigor en el Reino Unido y cuatro en los Estados Unidos. Asimismo, las diferentes instalaciones de Iberdrola México y las empresas brasileñas Elektro, Coelba, Cosern y Celpe disponen de convenio colectivo y las sociedades filiales controladas por Iberdrola Cogeneración y las plantas de EnergyWorks se rigen por otros convenios sectoriales u otro tipo de acuerdos laborales.

Estos convenios o acuerdos pueden disponer de mecanismos específicos de seguimiento, como pueden ser las comisiones y subcomisiones del *V Convenio colectivo* en España, *The ScottishPower Company Consultative and Negotiating Machinery Constitution* en el Reino Unido y el Comité de Seguridad de Elektro en Brasil, que sirven para regular los aspectos laborales, consultar con los empleados cuestiones sobre la Compañía y velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

El equipo de Recursos Humanos funcionará, a nivel mundial, de acuerdo con un modelo único

Operario en la central hidráulica de Aldeadávila (Salamanca, España).

Objetivos

En las relaciones con sus trabajadores, Iberdrola ha identificado asuntos de especial relevancia, entre los que destacan:

- Definir las condiciones de trabajo.
- Regular el régimen de trabajo, las modalidades de jornada, los horarios, etc.
- Definir la estructura salarial, los complementos, los gastos diversos y la forma de pago.
- Especificar los beneficios sociales ofrecidos y las condiciones para obtenerlos.
- Establecer los principios generales en relación con el *Plan de igualdad.*
- Reconocer el derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

Acciones específicas durante el ejercicio

La Dirección de Recursos Humanos ha finalizado con éxito la implantación de diversos módulos del *Proyecto OneHR* en todos los negocios en España, Negocio de Renovables y Negocio de Generación y Comercial (Gas USA y Canadá), Negocio de Redes (Iberdrola USA) e Iberdrola Ingeniería y Construcción.

Por otro lado, bajo las nuevas premisas de homogeneización del modelo de Recursos Humanos, el equipo directivo de Iberdrola y sus empresas filiales a cierre del 2013 se situaría en el entorno de 795 personas con un índice de rotación voluntaria del 0,015; incluyendo las empresas participadas el número de directivos asciende a 890 personas, tal y como se indica en el indicador G4-LA12.

Dentro del *Plan de movilidad internacional* (Glocal), se han realizado asignaciones internacionales que afectaron a 309 personas en 24 países, a través del intercambio de experiencias en diferentes modalidades.

En su apuesta por la conciliación y la igualdad, Iberdrola dispone del *Certificado de Empresa Familiarmente Responsable* en España y México, y Elektro cuenta con el programa *Bienestar,* cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida y el bienestar de los empleados.

Programas y procesos para garantizar la disponibilidad de una plantilla cualificada

Iberdrola, como empresa que actúa en el sector eléctrico, necesita disponer de una plantilla cualificada adaptada a las necesidades específicas de este sector, con las competencias

técnicas necesarias para llevar a cabo las tareas especializadas que este tipo de actividades requiere, tanto en los aspectos técnicos como de seguridad. En el indicador G4-LA10 del presente capítulo se detalla la información relativa a los programas de gestión de habilidades y formación que fomentan la empleabilidad de los trabajadores en la Compañía.

G4-LA1 Nuevas contrataciones y rotación media de empleados

NUEVAS CONTRATACIONES EN EL PERÍMETRO SOCIAL

	2013		2012		2011	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Total en número	1.464	443	1.477	508	1.503	360
Total en %	6,27	6,16	6,30	7,02	6,14	4,84
Por edad, en número						
Hasta 30 años	782	227	839	266	861	187
Entre 31 y 50 años	598	199	534	222	570	163
Mayor de 50 años	84	17	104	20	72	10
Por edad, en %						
Hasta 30 años	23,70	22,62	23,42	23,29	21,26	14,02
Entre 31 y 50 años	4,91	4,47	4,32	4,98	4,52	3,61
Mayor de 50 años	1,07	0,97	1,39	1,23	0,93	0,63

PERSONAL QUE SALE DE LA EMPRESA EN EL PERÍMETRO SOCIAL

	2013		2012		2011	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Total en número	1.552	468	2.522	735	1.539	507
Total en %	6,65	6,49	10,74	10,15	6,28	6,81
Por edad, en número						
Hasta 30 años	368	126	580	227	449	161
Entre 31 y 50 años	627	219	872	325	572	227
Mayor de 50 años	557	123	1.070	183	518	119
Por edad, en % [37]						
Hasta 30 años	11,17	12,46	16,17	19,91	11,09	12,01
Entre 31 y 50 años	5,16	4,94	7,05	7,28	4,53	5,02
Mayor de 50 años	7,08	6,99	14,23	11,18	6,61	7,50
Por antigüedad, en número						
Hasta 10 años	938	326	1.437	505	1.034	369
Entre 11 y 20 años	127	61	219	93	85	60
Mayor de 20 años	487	81	866	137	420	78
Por antigüedad, en %[37]						
Hasta 10 años	8,56	8,68	13,05	12,90	8,83	8,81
Entre 11 y 20 años	3,77	3,75	6,94	6,10	2,86	4,18
Mayor de 20 años	5,41	4,45	9,30	7,62	4,28	4,29

[37]Sobre plantilla de ese grupo a cierre de año.

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2013,* disponible en www.iberdrola.com.

G4-LA2 Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas

Para los trabajadores de las empresas del *V Convenio colectivo,* Iberdrola Ingeniería y Construcción, ScottishPower, Iberdrola México y Elektro, que suponen un 69,85 % de la plantilla del perímetro social, no existe diferencia alguna entre los beneficios ofrecidos a los empleados a tiempo parcial frente a los que se ofrecen a los empleados a tiempo completo.

G4-LA3 Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo

BAJAS Y REINCORPORACIONES POR MATERNIDAD/PATERNIDAD

	2013		2012		2011	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número total de empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad	23.329	7.203	23.469	7.237	24.505	7.451
Número de empleados que han disfrutado del derecho a baja por maternidad/paternidad	147	406	240	433	160	563

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

En la actualidad no está regulado un plazo mínimo para realizar la comunicación formal de los cambios organizativos que se producen en las empresas del Grupo. Sin embargo, cuando sucede algún hecho relevante es habitual notificarlo a los colectivos afectados con la suficiente antelación para que estos puedan actuar con las debidas garantías y cumplir así, si procediera, los plazos que la ley establezca.

EU15 Empleados con derecho a la jubilación en los próximos 5 y 10 años

EMPLEADOS CON POSIBILIDAD DE JUBILARSE

	En los próximos 5 años (%)			En los próximos 10 años (%)		
	2013	2012	2011	2013	2012	2011
España	10,71	8,67	7,69	27,53	25,52	25,26
Reino Unido	9,63	8,69	8,11	23,31	21,86	21,04
Estados Unidos de América	40,65	38,77	36,91	56,30	55,94	55,79
México	1,93	2,17	1,62	4,17	5,59	2,59
Brasil	9,06	11,21	11,04	18,87	24,78	23,00
Otros países	4,17	3,47	1,51	8,75	6,94	4,53
Perímetro social	**14,83**	**13,88**	**12,78**	**28,93**	**28,85**	**27,82**

La información por categoría profesional se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2013,* disponible en www.iberdrola.com.

EU17 Días trabajados por los empleados de contratistas y subcontratistas que participan en actividades de construcción, operación y mantenimiento

Para la realización de aquellas actividades que la Compañía considere necesario llevar a cabo en sus instalaciones mediante personal subcontratado, Iberdrola sigue el criterio de realizar contratos de prestación de servicios, en los que define el tipo de actividades a realizar, siendo las empresas contratistas las encargadas de asignar y gestionar los recursos necesarios para su correcta realización.

Para garantizar que las actividades subcontratadas se realizan de forma alineada con los valores del Grupo, las empresas subcontratadas:

- Deben estar homologadas, según el proceso descrito en el apartado "Compras y relación con proveedores" del capítulo "Derechos Humanos" del presente informe, en el que se tiene en cuenta tanto su desempeño técnico como sus prácticas laborales, ambientales y sociales.
- Deben cumplir los requisitos establecidos en las condiciones de contratación del Grupo, disponibles en www.iberdrola.com, en las que se tienen en cuenta tanto los aspectos económicos y de calidad, como el desempeño ambiental, laboral, de salud y seguridad y de responsabilidad social.

En estas condiciones, las empresas subcontratistas gestionan sus recursos técnicos y humanos e Iberdrola supervisa las actividades de subcontratación realizadas, no considerando necesario el mantenimiento de estadísticas relativas al personal subcontratado, salvo en los aspectos relativos a la salud y la seguridad, por lo que en el presente documento:

- No se incluye la información sobre el personal subcontratado requerida por los protocolos de GRI en los indicadores G4-11, G4-LA1, EU17 y G4-LA4.
- Se incluye la información correspondiente en el indicador G4-LA7.

Para garantizar que las actividades subcontratadas se realizan de forma alineada con los valores del Grupo, las empresas subcontratadas deben estar homologadas y cumplir los requisitos establecidos en las condiciones de contratación del Grupo

EU18 Empleados de contratistas y subcontratistas que han recibido formación adecuada en materia de seguridad e higiene

Las empresas subcontratadas por el Grupo deben cumplir los requisitos establecidos en las condiciones de contratación del Grupo Iberdrola, disponibles en www.iberdrola.com. Por ello, la Compañía considera que el 100 % de los empleados de dichas empresas, cualquiera que sea su categoría, han recibido la formación adecuada en materia de seguridad e higiene.

Aspecto: Seguridad y salud ocupacional

Enfoque de gestión

Políticas y compromisos

La *Política de prevención de riesgos laborales,* aprobada por el Consejo de Administración de la Compañía, define los principios que deben inspirar las actuaciones en esta materia de las empresas del Grupo.

De forma complementaria, las empresas del Grupo disponen de planes de prevención de riesgos laborales y de procedimientos específicos que conforman un sistema de

En las empresas del Grupo el número total de accidentes se ha reducido en más del 15 %

gestión para la prevención de los riesgos laborales, implantado en dichas empresas y auditado externamente. En dicho sistema se desarrollan los principios que la Compañía ha adoptado para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y cumplir con las expectativas de mejora continua de la actividad en esta materia.

Los compromisos asumidos en materia de prevención son los siguientes:

- Implantar la *Política de prevención de riesgos laborales.*
- Integrar la prevención de riesgos en el sistema general de gestión de la Empresa, a través de la implantación y aplicación del *Plan de prevención de riesgos.*
- Medir y controlar los resultados en seguridad y salud por medio de indicadores clave, de los que se informa periódicamente a los Negocios.
- Investigar todos los accidentes, y especialmente los accidentes e incidentes significativos, elaborando las conclusiones y recomendaciones de mejora pertinentes.

Objetivos

Para el ejercicio 2013, a nivel de Grupo se han establecido objetivos en materia de seguridad y salud basados en el control de indicadores, el seguimiento de la planificación anual y la implementación de sistemas de mejora continua.

También se han establecido objetivos particulares para los negocios como, por ejemplo, la obtención o el mantenimiento de la certificación OHSAS 18001, la implantación del sistema *International Sustainability Rating System* (ISRS) para la evaluación de los sistemas de gestión de la prevención de riesgos laborales, la implantación de planes de mejora de la calificación según dicho sistema, o la creación de grupos de mejora sobre los comportamientos seguros.

Responsabilidades

Por la importancia que se concede a la prevención de riesgos laborales, la aplicación de los principios preventivos debe ser llevada a cabo por cada una de las empresas adscritas al *V Convenio colectivo,* tal como se recoge en su *Plan de prevención de riesgos laborales.*

De acuerdo con el principio de integración de la prevención de riesgos laborales, es la propia organización jerárquico-funcional de cada empresa la encargada de hacerla efectiva y la responsable de cumplir y hacer cumplir las normas de seguridad y salud en su ámbito de actuación.

Todas las empresas del Grupo Iberdrola disponen de comités de seguridad y de salud laboral, bajo diferentes denominaciones, para establecer canales de consulta y participación con los representantes de los trabajadores en esta materia, realizar el seguimiento de indicadores y la planificación y tomar medidas para corregir deficiencias y mejorar el Sistema de seguridad y salud.

Políticas y requisitos en relación con la seguridad e higiene de los empleados propios y los empleados de los contratistas y subcontratistas

Los requerimientos exigidos a la plantilla en materia de seguridad e higiene vienen detallados en los convenios colectivos de cada una de las empresas, en los procedimientos que conforman el Sistema de gestión de prevención de riesgos laborales y en la normativa de carácter interno de las empresas del Grupo en España.

En lo que se refiere a contratistas y subcontratistas, las condiciones de contratación del Grupo, disponibles en www.iberdrola.com, especifican los requisitos que se exigen a las firmas que deseen participar en un proceso de compra. Además, las condiciones particulares en materia de prevención de riesgos laborales se recogen en el *Plan de coordinación de actividades empresariales,* que es también un documento contractual.

Operarios de ScottishPower (Escocia, Reino Unido).

A modo de ejemplo, se citan a continuación algunos de los requisitos especificados en materia de seguridad y salud laboral:

- Los empleados de la contrata con funciones específicas de seguimiento y control de la prevención de riesgos laborales deberán acreditar la formación establecida a tales efectos en la legislación que les sea de aplicación.
- Los operarios de la contrata tendrán la formación necesaria para hacer frente a los riesgos propios de las instalaciones y de los trabajos a realizar. En el caso de España, cuando vayan a realizar trabajos con riesgo eléctrico, sobre instalaciones eléctricas o en su proximidad, contarán con la formación indicada en el R.D. 614/2001.
- Al presentar la oferta, el contratista debe facilitar un informe de la accidentalidad de los tres últimos años, especificando la del colectivo o sección dedicados a los trabajos ofertados o afines.
- Durante la realización de la obra o servicio, el contratista debe adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones y las de las empresas con las que hubiese subcontratado.
- El contratista será responsable de las condiciones de seguridad durante el periodo de ejecución de la obra o servicio y de las medidas complementarias que sean necesarias para el correcto cumplimiento del objeto contractual.

G4-LA5 Empleados representados en comités formales de seguridad y salud conjuntos (dirección-empleados)

Las empresas firmantes del *V Convenio colectivo* en España cuentan con un Comité Central que coordina las actividades de los treinta y ocho comités locales de seguridad y salud a los que están asignados todos los centros de trabajo y unidades administrativas. En Iberdrola Ingeniería y Construcción existe un Comité Central de Seguridad y Salud y tres comités locales que se reúnen con periodicidad trimestral y donde son consultados con los representantes de los trabajadores todos los asuntos relacionados con la seguridad y salud de los trabajadores de la empresa.

En ScottishPower, el Comité de Gobierno de Seguridad y Salud es responsable de la estrategia general y de las líneas directrices en la materia. Está constituido por miembros

del equipo directivo y por especialistas en seguridad y salud laboral. Tiene como soportes a la Junta de Seguridad y Salud y al Consejo de Seguridad y Salud. Además, cada área de negocio dispone de su propio Comité de Seguridad y Salud.

En Iberdrola USA, en todos los negocios hay comités para analizar las tareas que implican mayores riesgos. Los sindicatos y directivos se involucran en la seguridad y salud en el trabajo a través de su participación en dichos comités y reuniones periódicas de seguridad.

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

Iberdrola México dispone de una comisión mixta de seguridad e higiene en cada instalación, regulada por la norma mexicana NOM-029-STPS y por el convenio colectivo.

Existe además un Comité de Seguridad (COSE), integrado por los jefes de seguridad y medio ambiente de cada instalación y coordinados por la Dirección de Generación.

En Elektro existe un Comité de Seguridad, constituido por miembros del equipo directivo y por especialistas en seguridad y salud laboral de los negocios.

En el ámbito de la prevención de riesgos laborales, el Grupo dispone de los siguientes mecanismos de evaluación y seguimiento, que van más allá de las exigencias legales en cada uno de los países en los que el Grupo está presente:

- Los sistemas de gestión de la seguridad y salud laboral de las empresas del Grupo en España, el Reino Unido, México, Brasil[38] y Polonia, además de las del Negocio de Renovables en Portugal, Francia, Alemania, Hungría, Rumania y Italia, disponen de la certificación OHSAS 18001:2007.
- En los Estados Unidos de América, Iberdrola USA dispone de procedimientos y programas específicos. Asimismo, en el Negocio de Renovables, la central térmica de Klamath ha alcanzado la más alta certificación disponible en este país, el OSHA VPP Star por la OSHA del estado de Oregón.

Por último cabe destacar que durante 2013 se ha continuado el proceso de implantación del sistema *International Sustainability Rating System* (ISRS), propiedad de la entidad DNV (Det Norske Veritas).

96,83%

DE EMPLEADOS REPRESENTADOS EN COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD

EMPLEADOS REPRESENTADOS EN COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD (%)

	2013	2012	2011
Perímetro social	96,83	95,32	95,04

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2013,* disponible en www.iberdrola.com.

[38]La filial brasileña Elektro ha obtenido dicha certificación para dieciséis ubicaciones, que representan un 49 % de sus empleados.

G4-LA6 Tipo de accidentes y ratio, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y sexo

ACCIDENTALIDAD Y ABSENTISMO EN EL PERÍMETRO SOCIAL (PERSONAL PROPIO)[39]

	2013	2012	2011
Accidentalidad			
Número de accidentes	486	572	650
Con fallecimiento	0	2	0
Con baja	123	104	139
Sin baja	363	466	511
Número de días perdidos	4.223	4.130	6.358
Ratio accidentados con baja (IR)	0,46	0,34	0,46
Ratio enfermedades profesionales (ODR)	0,02	0,02	0,03
Ratio de días perdidos (LDR)	15,85	13,10	21,07
Absentismo			
Número de bajas del año	31.280	26.264	25.053
Hombres	21.026	17.230	16.481
Mujeres	10.254	9.034	8.572
Jornadas perdidas	192.830	208.754	220.388
Hombres	133.657	144.828	150.299
Mujeres	59.173	63.926	70.089
Personas equivalentes	528,30	571,93	603,80
Hombres	366,18	396,79	411,78
Mujeres	162,12	175,14	192,03
Ratio de absentismo (AR)	5.930,94	5.658,59	5.727,21

[39]Metodología de cálculo de los indicadores (según criterio GRI):
-Ratio accidentados (IR) = (número de accidentes con baja*200.000)/horas trabajadas
-Ratio enfermedades profesionales (ODR) = (número de enfermedades profesionales/horas trabajadas)*200.000
-Ratio de días perdidos (LDR) = (días perdidos por accidente/horas trabajadas)*200.000
-Ratio de absentismo (AR) = (días perdidos absentismo/días trabajados)*200.000

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2013,* disponible en www.iberdrola.com.

Además de los indicadores mencionados, en España se consideran relevantes el índice de frecuencia, el índice de gravedad y el índice de incidencia. En la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2013,* disponible en www.iberdrola.com, se facilita la información correspondiente a estos índices.

La accidentalidad y el absentismo del personal subcontratado se indican en el cuadro siguiente:

ACCIDENTALIDAD Y ABSENTISMO EN EL PERÍMETRO SOCIAL (PERSONAL DE CONTRATAS)

	2013	2012	2011
Número de accidentes	558	559	337
Con fallecimiento	2	4	5
Con baja	275	238	218
Sin baja	281	317	114
Número de fallecimientos	2	4	5
Número de días perdidos	11.374	14.061	15.740

La mayoría de las empresas del Grupo Iberdrola realizan un seguimiento preventivo de la salud de sus trabajadores y los servicios médicos propios son los responsables de vigilar su salud

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

La mayoría de las empresas del Grupo Iberdrola realizan un seguimiento preventivo de la salud de sus trabajadores y los servicios médicos propios son los responsables de vigilar su salud, a través de la realización de exámenes médicos periódicos.

En términos generales, la Compañía considera que en el desarrollo de sus actividades los trabajadores no están expuestos a enfermedades profesionales o relacionadas con el trabajo que puedan considerarse de alto nivel de incidencia o de alto riesgo.

En las empresas del Grupo en España, en el año 2013, además de los reconocimientos periódicos, se ha continuado con el estudio de los riesgos psicosociales. En función de los resultados se diseñará el protocolo de vigilancia para paliar o corregir los efectos de este tipo de riesgos.

Con respecto al VIH/SIDA, su incidencia es muy escasa y se trata de manera individualizada manteniendo un completo nivel de confidencialidad.

En el año 2013 se ha desarrollado una campaña para prevenir el riesgo cardiovascular en los empleados de Iberdrola y sus familiares, que ha incluido cursos presenciales sobre este riesgo particular. Se ha continuado la campaña de seguridad vial, iniciada en 2011, habiéndose realizado hasta finales de 2013 más de 1.500 evaluaciones.

Iberdrola tiene contratada para sus empleados, como complemento a la acción protectora de la Seguridad Social, una asistencia sanitaria a través de una o varias compañías aseguradoras privadas.

En la actualidad, algunas empresas del Grupo realizan programas de formación para entidades de interés social ajenas a la Compañía. Por ejemplo, en España se han impartido cursos para equipos de Protección Civil, cuerpo de bomberos de distintas comunidades y para asociaciones con alumnos en riesgo de exclusión social.

ScottishPower ha desarrollado políticas y procedimientos, como parte de su actividad en materia de seguridad y salud laboral, que tienen por objeto garantizar, no sólo el cumplimiento de la ley, sino el impulso de las mejores prácticas en materia preventiva en todos los niveles operativos.

Para reforzar la cultura preventiva, ScottishPower publica la revista *Wellbeing News,* con contenidos dirigidos a la prevención de riesgos para la salud de los empleados y sus familiares. En el año 2013 se ha orientado principalmente a los riesgos relacionados con enfermedades cardiovasculares, lesiones musculares y salud mental. En el mismo año, se ha trabajado en colaboración con The UK Cancer Research Organization para proporcionar a los empleados información sobre las causas potenciales del cáncer y la importancia de la detección precoz.

Iberdrola USA ofrece a sus empleados un seguro médico personal como un beneficio social. En el plano operativo, ha ampliado el plan de actuación ante pandemias para que incluya todas las enfermedades infecciosas, al tiempo que continúa con sus planes de prevención de la gripe estacional y con los planes de información sobre salud para todos los empleados. El Negocio de Redes en los Estados Unidos ha identificado importantes oportunidades de mejora con la implementación de programas de conducción segura.

El Negocio de Renovables en los Estados Unidos de América ofrece a todo el personal un seguro médico como parte de sus beneficios.

En México, en 2013 se lanzó una campaña gráfica y de comunicación interna orientada a mejorar la cultura de seguridad mediante la difusión de la percepción del personal con respecto a la seguridad en la empresa. Se continuó la campaña *Semana de seguridad, salud y medio ambiente* a fin de potenciar el cuidado por la seguridad de las personas y el medio ambiente.

En Elektro se realizan campañas publicitarias y se preparan materiales formativos sobre el uso seguro de la electricidad. El servicio de salud de Elektro realiza acciones formativas con conferencias periódicas sobre primeros auxilios, alimentación equilibrada, ergonomía, etc. Además, se realiza el seguimiento preventivo de la salud a través de exámenes médicos periódicos al 100 % de la plantilla.

Operarios de Elektro (Brasil).

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

Los órganos de coordinación y seguimiento de la implantación de criterios y procedimientos preventivos son las Juntas Coordinadoras de Prevención, en estrecha relación con el Servicio de Prevención Mancomunado de las empresas del *V Convenio colectivo.*

Todos los centros de trabajo y unidades administrativas de las empresas firmantes del *V Convenio colectivo* están asignados a comités locales de seguridad y salud. En total existen treinta y ocho comités que coordinan sus actividades a través de un comité central, todos ellos están constituidos de acuerdo con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y tienen carácter paritario, entre la empresa y los trabajadores. En el año 2013, los comités se han reunido trimestralmente y han sido el órgano más importante de consulta, participación y control del Sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales, siendo el foro en el que se han establecido los acuerdos formales con los sindicatos sobre esta materia.

Cabe destacar, el *Procedimiento de gestión, investigación y contabilización de accidentes laborales, enfermedades profesionales e incidentes,* que asegura el cumplimiento de la legalidad y la adecuada comunicación al Servicio de Prevención, a la autoridad laboral y a los representantes de los trabajadores de las incidencias que puedan producirse.

En ScottishPower, la *Política de seguridad y salud laboral* recoge los principios de la Compañía para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y cumplir las expectativas de mejora continua de la actividad en esta materia. Asimismo la empresa dispone de un Comité de Gobierno de Seguridad y Salud, constituido por miembros del equipo directivo y por especialistas clave en seguridad y salud laboral de los negocios, con la responsabilidad de diseñar la estrategia general y las líneas de actuación en este ámbito. Además cuentan tanto con la Junta de Seguridad y Salud, que les proporciona apoyo técnico y asesoramiento, como con el Consejo de Seguridad y Salud, que actúa como foro para la consulta con los representantes de los trabajadores en los asuntos relacionados con este tema.

Durante el año 2013, el equipo de salud y seguridad, en colaboración con los especialistas internos en formación, ha desarrollado un programa formativo para los representantes de los trabajadores en seguridad y salud laboral que formará parte de la formación del año 2014.

Los resultados en seguridad y salud son medidos y controlados a través de indicadores clave, analizados y de los que se informa periódicamente al Comité Ejecutivo del negocio.

En los Estados Unidos de América, el Negocio de Redes está en proceso de mejora la estructura de gestión de la seguridad, las metodologías de comunicación y el compromiso de supervisión. Los planes de seguridad estratégicos están ayudando a todos los negocios en Nueva York y Maine a utilizar una plataforma de mejora de la seguridad, que incluye procedimientos, normas y sistemas de gestión de la misma. Asimismo, en el Negocio de Renovables, el proceso para desarrollar tanto las normas como la formación de seguridad y salud laboral es llevado a cabo por un comité compuesto por ejecutivos y personal de campo.

En México la empresa tiene firmado un "Contrato colectivo de trabajo" con el sindicato, en el que se recogen las obligaciones legales a las que se compromete la empresa al contratar al personal, en cumplimiento a lo establecido en la Ley Federal del Trabajo. En este contrato se incluyen cláusulas correspondientes a la prevención de riesgos, higiene, protección civil, primeros auxilios, atención médica a familiares y servicios médicos de la empresa. Entre estas obligaciones del contrato está la de formar una Comisión de Seguridad e Higiene que debe estar integrada por igual número de representantes de los trabajadores y de la empresa.

Elektro dispone de un Sistema de seguridad y gestión de la salud que define procedimientos e instrucciones de trabajo y que está disponible en su intranet. La empresa también dispone de un Comitê mixto de Segurança e Saude que garantiza la efectividad de las acciones y la comunicación de la prevención de riesgos como un valor presente en el desarrollo de todas sus actividades y parte de la cultura de empresa.

Respecto al resto de empresas participadas de Iberdrola en Brasil, el 95 % de los empleados disponen de comités mixtos de seguridad e higiene que se reúnen con periodicidad para tratar asuntos de mutuo interés relacionados con la evolución de la actividad preventiva.

Aspecto: Formación y educación

Enfoque de gestión

Políticas y compromisos

En la introducción de este capítulo se identifican las políticas que Iberdrola aplica en el ámbito de sus relaciones laborales. Para llevarlas a cabo de forma específica, los planes de formación de las empresas del Grupo establecen el marco conceptual en el que se integran todas las acciones formativas diseñadas para facilitar el cambio cultural de la empresa, contribuir a la expansión de la cultura corporativa, crear valor para la Compañía y favorecer el desarrollo sostenible de la Sociedad. Como complemento a estos planes se desarrollan programas concretos que se describen en los indicadores específicos de este apartado.

La formación ofrecida incluye, además de la necesaria para cumplir los requisitos legales, la que capacita a cada empleado para desarrollar las funciones de su puesto de trabajo, cubriendo sus objetivos de carácter personal. Los planes son validados por los responsables de los negocios y de la Dirección de Recursos Humanos.

Los compromisos adquiridos con la puesta en marcha de estos planes y programas se resumen a continuación:

- El perfeccionamiento profesional para el desempeño del puesto de trabajo.
- La adecuación de los recursos humanos a los cambios tecnológicos y organizativos.
- La adaptación de los nuevos empleados a la Compañía.
- Un mejor desarrollo profesional, creando expectativas de promoción.

La formación incrementa la motivación de los empleados y mejora la rentabilidad de la empresa

Objetivos y acciones específicas

En el ámbito de la formación, durante el año 2013 se han desarrollado actuaciones relevantes en esta área:

- Continuar impartiendo e impulsando la formación necesaria para el proyecto *STAR* sobre redes inteligentes y el *Proyecto 2020,* ambos del Negocio de Redes.
- Continuar con la implantación del *Proyecto OneHR,* para integrar la gestión de la formación y el desarrollo profesional a nivel internacional, unificando el modelo y los procesos aplicados. En el último trimestre de 2013 se ha puesto en marcha el módulo para realizar los Planes de Desarrollo Personales (PDP).
- Reforzar los recursos de desarrollo profesional dirigidos al colectivo de personas con potencial directivo. Entre ellos, destaca un programa MBA de alcance internacional sobre el sector de la energía.
- Continuar con el proyecto de desarrollo del *Campus Iberdrola.*

En el ejercicio 2013 Iberdrola ha suscrito su adhesión a la *Estrategia de emprendimiento y empleo joven 2013-2016* del Gobierno de España, mediante un convenio firmado por la ministra de Empleo y Seguridad Social y el presidente del Grupo Iberdrola. En el marco de este acuerdo, Iberdrola elaborará un *Plan de acción* dirigido principalmente a fomentar la contratación de jóvenes en su primera experiencia profesional, impartir formación complementaria para facilitar la inserción laboral de colectivos desfavorecidos y potenciar la contratación indefinida.

G4-LA9 Horas de formación

EMPLEADOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO[40]

	2013	
	Hombres	Mujeres
Número total de empleados por categoría profesional		
Equipo directivo	750	140
Mandos intermedios y técnicos cualificados	9.011	3.236
Profesionales de oficio y personal de apoyo	13.568	3.827
Horas totales de formación por empleado y categoría profesional		
Equipo directivo	30.083	4.788
Mandos intermedios y técnicos cualificados	375.139	92.839
Profesionales de oficio y personal de apoyo	614.552	77.308
Promedio de horas por empleado formado y categoría profesional		
Equipo directivo	48,08	45,49
Mandos intermedios y técnicos cualificados	47,80	39,05
Profesionales de oficio y personal de apoyo	47,83	26,58

[40]Por el cambio realizado en las categorías de los empleados, descrito en el indicador G4-22, no se dispone de información homogénea de ejercicios anteriores.

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2013,* disponible en www.iberdrola.com.

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

En junio de 2013 se ha cerrado el segundo ciclo del programa *Savia* (modelo de desarrollo profesional basado en competencias generales y técnicas, dirigido al colectivo de técnicos) y se ha lanzado el tercer ciclo de dicho programa. En esta ocasión se ha estrenado una

nueva herramienta informática soportada por la solución SAP y desarrollada en el marco del *Proyecto OneHR* que tiene como objetivo unificar todos los procesos de gestión de los Recursos Humanos, a nivel internacional.

En referencia a la formación destinada a profesionales con potencial de desarrollo directivo, durante el año 2013, se ha impartido el programa *MBA in the Global Energy Industry,* que es un programa *in company* que cuenta con participantes procedentes de España, el Reino Unido, los Estados Unidos, México y Brasil. El programa, de dos años y medio de duración, combina materias propias de un MBA con contenidos específicos del sector energético, y está acreditado por la Universidad Pontificia Comillas y la Universidad de Strathclyde. Además se han puesto en marcha diferentes módulos de formación en temas de gestión empresarial para el colectivo de personas con potencial directivo.

El módulo virtual de acogida global, disponible en inglés, castellano y portugués, continúa accesible para todos los trabajadores del Grupo Iberdrola.

En el ámbito internacional, se ha seguido trabajando con las diferentes empresas del Grupo para compartir recursos y programas de formación y desarrollo, buscando sinergias. Destaca el trabajo realizado para establecer el *Behavioural Competency Framework.* Además, una parte significativa de los recursos virtuales incluidos en el catálogo de dicho programa se ha traducido al inglés para ponerla a disposición del resto de empresas del Grupo.

Estas vías de colaboración e intercambio internacional se han hecho extensivas también a ciertos contenidos relacionados con la formación técnica, acompañando los procesos de integración que se están llevando a cabo en los distintos negocios de Iberdrola.

En 2013 se han realizado varias sesiones de trabajo con ScottishPower, Iberdrola USA, Iberdrola México y Elektro principalmente, para intercambiar conocimientos, información y experiencias en los ámbitos de la formación y el desarrollo.

ScottishPower dispone de programas formativos específicos para mejorar las habilidades y competencias de todos sus empleados. La empresa mantiene un proceso de revisión del grado de desarrollo de los empleados (EDR), que evalúa el talento para detectar personas con alto potencial, definir planes de sucesión y establecer las necesidades de desarrollo de toda la plantilla.

Entre los programas formativos con los que cuenta ScottishPower, cabe destacar: *Coaching culture, Leadership excellence, Coaching for leaders, Leadership Development Review (LDR), Visionaries – Benchmark for Business Program, Graduate Development, Apprenticeship & Adult Craf Training* y programas formativos técnicos.

Iberdrola USA dispone también de planes de formación para que sus empleados mejoren sus capacidades y puedan optar a puestos de mayor nivel. Los programas formativos se realizan en colaboración con instituciones locales y también se diseñan formatos en los que se combina la formación presencial con la formación en el puesto de trabajo.

Iberdrola México ha continuado con el *Programa de liderazgo* enfocado a mejorar prácticas de comunicación y dirección de equipos. El desarrollo y formación de aspectos técnicos es continuo en la parte de actualización y mejora continua.

Elektro dispone de programas específicos para formar a sus trabajadores. En el año 2013, las iniciativas más destacadas han sido: formación y desarrollo administrativo, técnica y operativa, desarrollo de liderazgo, *Programa generación futura* y *Proyecto Desafío.*

Formación específica para directivos

La Dirección de Desarrollo de Directivos ha trabajado durante 2013 en la coordinación y supervisión del proceso global de gestión del talento en los distintos países y negocios.

Se ha continuado con el *Proyecto de desarrollo de liderazgo* (LDR) que, con la ayuda de un socio externo, tiene como objetivo evaluar las capacidades directivas contra el modelo de liderazgo del Grupo.

La gestión de la formación y el desarrollo de los directivos a nivel mundial, a través de la Escuela de Dirección integrada dentro del Campus Iberdrola.

Las actividades más destacadas impulsadas por la Escuela de Dirección en 2013 han sido:

- *Energising Leadership Program,* impartido por ESADE Business School y dirigido a aquellos directivos menos consolidados en su función y/o predirectivos de alto potencial.
  - *Global Leadership Program,* impartido por el IMD Business School. Este programa va dirigido a aquellos directivos consolidados y con recorrido dentro del Grupo.
- En 2013 siete predirectivos han finalizado el *Global Energy MBA* de la Universidad de Warwick que comenzaron en 2010. Otros cinco procedentes de España, el Reino Unido y los Estados Unidos de América continúan con su participación en este programa, de tres años de duración.
  - Iberdrola Ingeniería y Construcción ha continuado a lo largo de 2013 con su programa interno de *mentoring* dirigido a su personal clave y en el que miembros del equipo directivo actúan de mentores.
  - Cinco directivos de Elektro y dos de ScottishPower han participado en sus programas locales de *coaching.* ScottishPower ha continuado con los programas *Transition Coaching, Coaching for Leaders* y *Talent Dinners.*
  - En España se ha desarrollado una versión en castellano y con presencia de directivos locales del simulador estratégico de negocio.
  - En Iberdrola USA se ha continuado impartiendo el programa *Drive,* y ScottishPower ha puesto en marcha el programa *Leadership Excellence.* Ambos programas se basan en los elementos del modelo de liderazgo de Iberdrola.

Otras acciones llevadas a cabo en 2013 con el equipo directivo han sido la celebración de jornadas, conferencias, etc.

PROGRAMAS FORMATIVOS EN EL PERÍMETRO SOCIAL

	2013	2012	2011
Asistentes a cursos internos	2.044	1.053	3.528
Asistentes a cursos externos	1.633	2.737	3.036
Periodos sabáticos	0	0	0

La información cuantitativa por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2013,* disponible en www.iberdrola.com.

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

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO Y DESARROLLO EN EL PERÍMETRO SOCIAL

	2013	2012	2011
Número total de empleados	**30.532**	**30.706**	**31.956**
Hombres	23.329	23.469	24.505
Mujeres	7.203	7.237	7.451
Empleados con revisiones de desempeño (%)	**80,87**	**80,89**	**81,60**
Hombres (%)	81,93	81,91	82,67
Mujeres (%)	77,43	77,55	78,07

80,87%

DE EMPLEADOS CON REVISIÓN DE DESEMPEÑO EN EL AÑO 2013

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2013,* disponible en www.iberdrola.com.

Iberdrola promueve los compromisos de igualdad de trato entre hombres y mujeres y el apoyo a los trabajadores con capacidad disminuida

Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades
Aspecto: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres

Enfoque de gestión

Políticas y compromisos

En la introducción de este capítulo se identifican las políticas que Iberdrola aplica en el ámbito de sus relaciones laborales, entre ellas la *Política de conciliación de la vida personal y laboral e igualdad de oportunidades,* que promueve los compromisos de igualdad de trato entre hombres y mujeres y el apoyo a los trabajadores con capacidad disminuida, garantizando su ocupación efectiva.

El Grupo Iberdrola dispone de procedimientos para evitar cualquier discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, origen nacional, condición social, pertenencia a una comunidad indígena, discapacidad, salud, estado civil, embarazo, orientación sexual u otra condición de la persona que no guarde relación con los requisitos para desempeñar su trabajo.

Las empresas del Grupo, en los diferentes países en los que operan, promueven la igualdad de oportunidades, sin discriminación, respetan la diversidad promoviendo la igualdad de trato entre hombres y mujeres en el acceso al empleo, formación, promoción y condiciones de trabajo, y prestan apoyo a los trabajadores con discapacidad, promoviendo su integración laboral. ScottishPower ha definido ocho políticas internas específicas en este campo e Iberdrola USA dispone de cinco similares.

Para hacer efectivo el principio de no discriminación, en España el *V Convenio colectivo* especifica que, cuando haya trabajadores con capacidad disminuida, prestarán sus servicios en condiciones que garanticen la aplicación del principio de igualdad de trato y les aseguren progresar profesionalmente, accediendo a la formación programada para el resto de los trabajadores. Para conseguir la integración de estos trabajadores, se adoptarán las medidas adecuadas para la adaptación y accesibilidad del puesto de trabajo, en función de los requisitos y características del mismo y de las necesidades de cada situación concreta.

La *Política de conciliación de la vida laboral y familiar y de igualdad de oportunidades* incluye, entre otros, el principio de no establecer diferencias salariales por razón de sexo en la contratación del personal, e Iberdrola continuará promoviendo la igualdad de trato entre hombres y mujeres en todos los ámbitos de la vida laboral.

En la página web corporativa se presenta información relativa a las políticas sobre igualdad de oportunidades puestas en práctica por la Compañía.

Objetivos

A lo largo del año 2013, los principales objetivos en este ámbito se han concretado en:

- Constitución de una cátedra en el IESE relacionada con el impulso del voluntariado corporativo.
- Continuidad en el proyecto implantado en el año 2012 *Vacaciones Solidarias São Paulo 2.0* para ayudar a jóvenes de entre 12 y 14 años a potenciar sus posibilidades y para que la inserción social y laboral sea una realidad a través de la formación.
- Realización de la encuesta de conciliación, igualdad y diversidad, para determinar el grado de conocimiento, percepción y utilización de las herramientas puestas a disposición de la plantilla en estas materias.
- Patrocinio del programa *Con una sonrisa* en colaboración con la Fundación Síndrome de Down para contribuir a eliminar las barreras que frenan la integración de las personas con discapacidad intelectual.
- Participación en la iniciativa *Empresas por una sociedad libre de violencia de género* en colaboración con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- Realización de jornadas de voluntariado nacionales e internacionales.
- Desarrollo de programas de intercambio cultural para hijos de empleados; talleres prácticos sobre seguridad informática para jóvenes; jornadas *Día sin cole* y campamentos urbanos y residenciales.

Parque eólico El Romeral (Toledo, España).

Acciones específicas

- Principio de no discriminación: para hacer efectivo este principio, el *V Convenio colectivo* especifica que, cuando haya trabajadores con capacidad disminuida, se adoptarán las medidas adecuadas para la adaptación y accesibilidad del puesto de trabajo. Hasta el cierre de 2013 habían sido recolocadas 180 personas por estos motivos.
- *Plan Familia:* este plan, puesto en marcha en 2008, tiene como objetivo facilitar la integración en el mundo laboral y social de familiares de empleados de las empresas del *V Convenio colectivo* con algún tipo de discapacidad. En el año 2013 hay 88 empleados beneficiándose de esta iniciativa.
- Acuerdos de donación: en España, Iberdrola tiene establecidos acuerdos de donación a entidades o fundaciones cuyo objeto social es la formación profesional, la inserción laboral o la creación de empleos a favor de personas con discapacidad. De forma complementaria, se han establecido contratos con centros especiales de empleo, superando la cuantía legalmente exigida sobre la inversión en medidas alternativas.
- Servicio *ComunicA:* en 2013 se ha puesto en marcha este servicio de vídeo-interpretación para atender las consultas y ofrecer un asesoramiento personalizado a los usuarios con discapacidad auditiva, como consecuencia de la renovación del acuerdo con la Confederación Nacional de Sordos de España.
- Elektro Escuela inclusiva: este proyecto, puesto en marcha en 2009 por Elektro en colaboración con instituciones sociales, prepara a las personas con discapacidad o con dificultades para su inserción en el mercado laboral. Algunos de los participantes en este proyecto acaban siendo contratados por la empresa al final del periodo de formación.

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

30.532

EMPLEADOS EN EL PERÍMETRO SOCIAL EN EL AÑO 2013

EMPLEADOS EN PLANTILLA

	2013	2012	2011
Número total[41] en el perímetro social	**30.532**	**30.706**	**31.956**
Por sexo			
Hombres	23.329	23.469	24.505
Mujeres	7.203	7.237	7.451
Por tramo de edad			
Hasta 30 años	4.306	4.724	5.389
Entre 31 y 50 años	16.629	16.834	17.132
Mayor de 50 años	9.597	9.148	9.435

[41] El número total de trabajadores y la definición del perímetro social están en los apartados G4-9, G4-10 y G4-17 del presente informe.

EMPLEADOS EN PLANTILLA

	2013
Por categoría profesional[42]	
Equipo directivo	890
Mandos intermedios y técnicos cualificados	12.247
Profesionales de oficio y personal de apoyo	17.395

[42] Por el cambio realizado en las categorias de los empleados, descrito en el indicador G4-22, no se dispone de información homogénea de ejercicios anteriores.

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2013,* disponible en www.iberdrola.com.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	2013	2012	2011
Número de miembros del Consejo de Administración	14	14	14
Por sexo			
Hombres	10	11	11
Mujeres	4	3	3
Por tramos de edad			
Hasta 30 años	0	0	0
Entre 31 y 50 años	3	4	3
Mayor de 50 años	11	10	11

Por razones de confidencialidad, para respetar los requisitos de la legislación vigente en cada país en cuanto a protección de datos de carácter personal, los sistemas de información de las compañías que componen el Grupo Iberdrola no reflejan su pertenencia a grupos étnicos, religiosos, ni ningún otro indicador de diversidad.

G4-LA13 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres

En el cuadro siguiente se refleja la relación de salario entre hombres y mujeres en el perímetro social y, aunque los datos del mismo pudieran sugerir una contradicción con el enfoque de gestión descrito anteriormente, las diferencias entre los salarios de

hombres y mujeres son consecuencia de la evolución de la estructura de la plantilla, no como resultado de una política discriminatoria, dado que en cada categoría profesional se encuentran agrupados:

- distintos niveles profesionales con diferente proporción entre hombres y mujeres, y
- colectivos que pertenecen a distintas áreas geográficas, en distintas monedas y bandas salariales.

En el pasado ejercicio se ha incrementado el porcentaje de mujeres en la empresa

RELACIÓN DE SALARIO ENTRE HOMBRES Y MUJERES EN EL PERÍMETRO SOCIAL (%)

	2013
Por categoría profesional[43]	
Mandos intermedios y Técnicos cualificados	107,36
Profesionales de oficio y Personal de apoyo	93,73

[43]Por el cambio realizado en las categorías de los empleados, descrito en el indicador G4-22, no se dispone de información homogénea de ejercicios anteriores.

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2013,* disponible en www.iberdrola.com.

Aspecto: Evaluación de proveedores en prácticas laborales

Enfoque de gestión

G4-LA14 Nuevos proveedores evaluados siguiendo criterios de prácticas laborales
G4-LA15 Impactos negativos significativos en la cadena de suministro

El enfoque de gestión de las prácticas de aprovisionamiento del Grupo Iberdrola se describe en el indicador "G4-12 Descripción de la cadena de suministro" del presente informe.

Los nuevos proveedores son evaluados siguiendo dicho enfoque de gestión y sus riesgos significativos en prácticas laborales se gestionan a través de los procesos de calidad implantados y de las auditorías periódicas realizadas.

Aspecto: Procedimientos de reclamación sobre prácticas laborales

Enfoque de gestión

Los procedimientos y las herramientas de reclamación que Iberdrola pone a disposición de sus grupos de interés, así como los procesos de gestión de los mismos, se describen en el indicador G4-SO11 del apartado "Sociedad" del presente informe.

G4-LA16 Reclamaciones sobre prácticas laborales

A lo largo del año 2013, en las empresas del Grupo que suponen el 88,14 % de los empleados del perímetro social, se han recibido 163 reclamaciones sobre prácticas laborales que han llegado a los tribunales. En el mismo periodo, 85 casos han sido resueltos. Las reclamaciones procedentes de demandas colectivas han sido agrupadas.

En 2014 se espera incluir datos de todo el perímetro social.

Centro de visitantes de Whitelee
(Escocia, Reino Unido).

C2. DERECHOS HUMANOS

Los aspectos que se analizan e informan en este capítulo son los siguientes:

- Aspectos de la guía GRI-G4
  (Se identifican con (*) aquellos aspectos que requieren información adicional según el suplemento sectorial del sector eléctrico)
  - Inversiones
  - No discriminación
  - Libertad de asociación y negociación colectiva (*)
  - Trabajo infantil
  - Trabajo forzoso
  - Prácticas de seguridad
  - Derechos de la población indígena
  - Evaluación de impacto en derechos humanos
  - Evaluación de derechos humanos en proveedores
  - Procedimientos de reclamación en materia de derechos humanos
- Aspecto específico del Grupo Iberdrola
  - Iberdrola y el Pacto Mundial

Enfoque de gestión específico de los derechos humanos

La Compañía tiene un compromiso explícito con la defensa de los derechos humanos, y se ha dotado de un conjunto de instrumentos que garantizan el respeto de los mismos, dificultando o impidiendo su conculcación, haciendo que las prácticas de la Compañía estén alineadas con los principios en los que se basa el Pacto Mundial, las *Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales* y la *Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales* y la *Política social* de la Organización Internacional del Trabajo.

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

Para ello, dispone de una *Política general de responsabilidad social corporativa,* que contiene principios que son de obligado cumplimiento para todos los profesionales del Grupo, con independencia del lugar en el que desarrollen sus actividades. Asimismo, el Consejo de Administración también ha aprobado otras políticas, que resultan complementarias a ésta en la defensa de los derechos humanos, como son la *Política de reclutamiento y selección,* que establece los principios de no discriminación y de igualdad de oportunidades y la *Política de contratación y relación con los proveedores,* que impulsa el cumplimiento de la normativa vigente y del Pacto de las Naciones Unidas por parte de los suministradores.

Junto a dichas políticas, y para llevar a la práctica esta cultura, Iberdrola dispone de un *Código ético,* que regula los comportamientos de todos los profesionales del Grupo y, en concreto, los relacionados con la defensa de los derechos humanos, estableciendo también mecanismos de supervisión y medidas disciplinarias en caso de incumplimiento.

Estas políticas y otras también aprobadas por el Consejo de Administración de Iberdrola pueden ser consultadas en www.iberdrola.com.

Cada una de las sociedades del Grupo es responsable del seguimiento de las políticas aprobadas y de la aplicación de los principios de defensa de los derechos humanos.

En aplicación del 'Código ético' y de sus políticas corporativas, Iberdrola y sus empleados tienen el compromiso de respetar los derechos de las minorías étnicas y de los pueblos indígenas en los lugares en los que desarrollen su actividad

Aspecto: Inversiones

Enfoque de gestión

En las inversiones realizadas por Iberdrola son de aplicación las políticas, códigos y procedimientos indicados anteriormente, por lo que Iberdrola tiene la confianza de que dichas inversiones se realizan bajo estrictos criterios de respeto a los derechos humanos, no teniendo constancia, de origen interno o externo, de actuaciones contrarias a estos derechos. En consecuencia, aunque los acuerdos de inversión que se llevan a la práctica no incorporen específicamente este tipo de cláusulas, todos ellos quedan protegidos por los procedimientos aplicados en la Compañía.

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

En el ejercicio 2013 ocho proyectos han sido especialmente significativos: las nuevas unidades de ciclo combinado de Monterrey y de Baja California III en México; el proyecto eólico *Baffin Wind Project* del Estado de Texas, en los Estados Unidos de América; la construcción en el Reino Unido del parque eólico *Coal Clough Windfarm;* las inversiones en la creación del *Consórcio Empreendedor Baixo Iguaçu* y en la línea de transporte *Campina Grande III-Ceará Mirim II* en Brasil; y en España, en colaboración con el Ayuntamiento y la Comunidad de Madrid se está llevando a cabo el *Plan Madrid* para la compactación de subestaciones y el desmontaje de líneas aéreas de alta tensión. Asimismo se continúa desarrollando el proyecto *STAR* para la implantación de redes inteligentes.

G4-HR2 Formación de empleados en derechos humanos

Los empleados de Iberdrola han sido informados de la existencia de las diferentes políticas aprobadas por el Consejo de Administración y del *Código ético* y todas las nuevas incorporaciones reciben, junto con su contrato, un ejemplar de dicho código. Este código se encuentra disponible en el Portal del empleado y en www.iberdrola.com, tanto para los empleados como para cualquier persona interesada en la materia.

2.800

EMPLEADOS HAN REALIZADO UN CURSO 'ONLINE' DE DERECHOS HUMANOS

Este año, se ha hecho partícipes a los empleados de una formación específica sobre derechos humanos y sobre igualdad. Así, en el conjunto del Grupo Iberdrola se han realizado más de 7.000 horas de formación en aspectos relevantes relacionados con derechos humanos, con un porcentaje de asistencia del 11% de la plantilla. Dentro de esta formación cabe destacar que se ha puesto a disposición de los empleados del Grupo un curso específico de formación en derechos humanos *online,* que más de 2.800 empleados han superado con éxito durante el año 2013.

Aspecto: No discriminación

Enfoque de gestión

Iberdrola considera que la no discriminación es un concepto que puede gestionarse de forma coordinada con los de diversidad e igualdad de oportunidades, por lo que el enfoque de gestión se aborda en el capítulo "Prácticas laborales y ética del trabajo" en el aspecto "Diversidad e igualdad de oportunidades".

G4-HR3 Incidentes de discriminación

NÚMERO DE DENUNCIAS POR INCIDENTES DE DISCRIMINACIÓN

2013	2012	2011
13	12	27

En el Reino Unido, ScottishPower ha recibido en el ejercicio 4 denuncias por discriminación y en Iberdrola USA se han recibido y analizado 9, quedando todas resueltas.

En el resto de sociedades no consta ninguna denuncia o incidente por motivo de discriminación.

Centro de Operación de Energías Renovables (CORE) de Toledo (España).

Aspectos: Libertad de asociación y negociación colectiva, trabajo infantil y trabajo forzoso

Enfoque de gestión

En aplicación de las políticas y compromisos descritos al comienzo del presente capítulo, Iberdrola adopta las medidas que ha considerado necesarias para garantizar que los trabajadores puedan ejercer sus derechos de libertad de asociación y de negociación colectiva en todos los países en que lleva a cabo sus actividades. Asimismo, dispone de las medidas necesarias para evitar el trabajo infantil, el trabajo forzado u obligatorio, o que el trabajo peligroso sea asignado a jóvenes.

En el conjunto del Grupo Iberdrola se han realizado más de 7.000 horas de formación en aspectos relevantes relacionados con los derechos humanos

G4-HR4 Centros de actividad y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan infringirse o estar amenazados
G4-HR5 Centros de actividad y proveedores con un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil
G4-HR6 Centros de actividad y proveedores con riesgo elevado de episodios de trabajo forzado o no consentido

La Compañía ha llevado a cabo un análisis para la identificación de los principales centros de actividad en los que pudiera existir algún riesgo de conculcación de estos derechos. Para ello, se ha tomado como referencia el informe de 2013 de la Organización Internacional del Trabajo, titulado *Informe de la Comisión de Expertos en aplicación de convenios y recomendaciones.*

Se han considerado como países de riesgo aquellos que no han ratificado los convenios de trabajo forzoso (C029, C105), libertad sindical y negociación colectiva (C087, C098), y trabajo infantil (C138, C182); así como aquellos países a los que, habiendo ratificado dichos convenios, se les han formulado observaciones que ponen de manifiesto puntos débiles en la aplicación de los mismos.

Según este criterio, se han identificado 42 centros de actividad en países donde pudiera existir alguno de estos riesgos, representando un 28 % del total de los centros de actividad del Grupo. Además existen otros 28 centros ubicados en los Estados Unidos de América, país que todavía no ha ratificado varios convenios de los indicados, aunque dadas las características socio-políticas de dicho país, Iberdrola considera que no existen riesgos de conculcación de estos derechos para los trabajadores del Grupo.

La información relativa a proveedores puede consultarse en el aspecto “Evaluación de derechos humanos en proveedores”, del presente capítulo.

Aspecto: Prácticas de seguridad

Enfoque de gestión

La *Política de seguridad* aprobada por el Consejo de Administración de Iberdrola y los procedimientos adoptados por la Dirección de Seguridad Corporativa son compatibles con las normas internacionales de derechos humanos y con las leyes de los países en los que la Compañía está presente.

Con la certificación emitida por Aenor en 1999 y aún vigente, con base en la ISO 9001:2008, los protocolos de actuación están muy definidos e implantados. La contratación de los proveedores en materia de seguridad se lleva a cabo a través de la Dirección de Compras conforme a los procedimientos de contratación existentes a nivel corporativo. Es responsabilidad de la Dirección de Seguridad Corporativa la fijación de los

requisitos y criterios que deben cumplir los proveedores para ser contratados, así como la evaluación de los mismos durante el desempeño de su contrato. Las evaluaciones de los proveedores se realizan periódicamente y tienen como finalidad identificar puntos de mejora que son tratados con los propios proveedores.

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

A través de las auditorías realizadas al efecto, tanto internas como externas, se conoce el estado de la seguridad y de la participación del personal en cada centro de trabajo, detectando los puntos fuertes y reforzando los más débiles.

Igualmente, y con el fin de obtener un punto de vista objetivo, se realiza anualmente una encuesta de satisfacción, que ayuda a conocer la percepción respecto al estado de la seguridad. Las actuaciones en materia de seguridad en Iberdrola se refieren tanto a la prestación de servicios de carácter preventivo, como a los de reacción, con los que se pretende garantizar la protección de sus activos y el normal desarrollo de las actividades de la Compañía, sin interferir en las misiones asignadas a las autoridades públicas.

El personal de seguridad al servicio de Iberdrola, propio o subcontratado, evita el uso de la fuerza, empleándola única y exclusivamente en casos estrictamente necesarios y siempre de forma proporcional a la amenaza recibida, en defensa de la vida.

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

Iberdrola pone de manifiesto que sus actividades no están desarrollándose en países envueltos en conflictos armados y, por lo tanto, no se contemplan los riesgos derivados de las posibles violaciones de derechos humanos que pudieran originarse ante estas situaciones, ante las que manifiesta su profundo rechazo.

El sistema de gestión de seguridad de Iberdrola se encuentra en un proceso de revisión y actualización continuo, para acomodarse a las normas internacionales de derechos humanos en cada nueva acción que se pretenda acometer.

G4-HR7 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en políticas de derechos humanos de la organización o procedimientos, relevantes para las actividades

NÚMERO DE PERSONAS QUE REALIZAN ACTIVIDADES DE SEGURIDAD

	2013	2012	2011
Personal propio	90	85	86
Personal subcontratado	1.350	1.366	1.394

Iberdrola cuenta en su plantilla, a nivel internacional, con 90 personas para realizar actividades de seguridad y el 67,8 % de las mismas han recibido formación en derechos humanos en el ejercicio 2013.

Para llevar a cabo las actividades encomendadas, Iberdrola utiliza también los servicios de firmas especializadas, que se responsabilizan de impartir a sus profesionales la formación específica que se requiere para el desempeño de sus funciones. En el ejercicio 2013 han desarrollado este tipo de trabajo 1.350 personas subcontratadas, de las que 366 (27,1 %) han recibido formación en materia de derechos humanos.

Aspecto: Derechos de la población indígena

Enfoque de gestión

En aplicación del *Código ético* y de sus políticas corporativas, Iberdrola y sus empleados tienen el compromiso de respetar los derechos de las minorías étnicas y de los pueblos indígenas en los lugares en los que desarrollen su actividad. Para ello, se aplican los enfoques de gestión descritos al comienzo de este capítulo.

Más del 60 % del personal de seguridad ha recibido formación en derechos humanos durante el ejercicio 2013

G4-HR8 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas

En el ejercicio 2013 no se tiene constancia de actuaciones en el Grupo que hayan supuesto la conculcación de derechos de comunidades indígenas.

En algunas de las instalaciones de la Compañía se han producido o pueden producirse afecciones indirectas a este tipo de comunidades, a las que se busca dar soluciones adecuadas. Así, por ejemplo, en los Estados Unidos de América, el funcionamiento de plantas eólicas en el Estado de Washington puede afectar a comunidades indias de Yakama, con las que se han acordado medidas de colaboración. Igualmente, los proyectos de *Tule Wind Project y Montague,* ambos en dicho país, pueden afectar a diversas comunidades indígenas con las que se siguen dando los pasos necesarios, con los organismos competentes y los representantes de las comunidades afectadas, para adoptar las soluciones más convenientes.

En Brasil, Celpe dispone de una subestación y de líneas de transporte instaladas en territorio indígena, en el municipio de Aguas Belas en Pernambuco, sin que se tenga constancia de incidentes relacionados con las mismas, y Coelba tiene cuatro minifundios productivos solicitados por los propios poblados indígenas a los que afecta. En este mismo país, comunidades indígenas y quilombolas (grupo étnico local), sin acceso a redes de distribución, han sido beneficiadas con instalaciones fotovoltaicas, instaladas en base a los acuerdos con el organismo brasileño Funai y con Eletrobas.

Como parte del desarrollo de la central hidroeléctrica de Belo Monte, en Brasil, desde el mes de agosto de 2013 se está llevando a cabo el *Projeto básico ambiental do componente indígena (PBA-CI),* con un conjunto de 11 programas para mitigar y compensar los potenciales impactos de la central sobre las comunidades locales, en áreas como: actividades productivas, salud y educación, fortalecimiento institucional o medio ambiente.

Esta central está promovida por el Gobierno de Brasil, país signatario del Convenio 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales, por el que ha adquirido el compromiso de defender los derechos de estas comunidades. Iberdrola, como empresa participante en el proyecto, llevará a cabo las actuaciones que se consideren necesarias por dicho gobierno, con el fin de garantizar que los derechos de estas comunidades son respetados en los términos que se establezcan al respecto.

Dentro de sus atribuciones, el Ministerio Público Federal ha presentado una demanda contra el Gobierno Federal por supuestos incumplimientos en las condiciones de licitación, que afectarían a la empresa propietaria. Otras acciones de carácter similar ante la Justicia Federal han sido desestimadas.

En la central hidroeléctrica de Teles Pires, también en Brasil, los estudios indicaron que podían verse afectadas indirectamente algunas etnias. Por ello se han llevado a cabo programas socioambientales sometidos a la aprobación del organismo brasileño Funai, tales como el seguimiento de la ictiofauna, la monitorización de la calidad del agua y la educación ambiental.

Durante el desarrollo de los trabajos de la central brasileña de Baixo Iguaçu se ha producido una invasión de las obras, promovida por el Movimento dos Atingidos por Barragems (MAB), para reclamar una revisión de las indemnizaciones. La empresa propietaria ha realizado estudios de mercado mediante empresas externas especializadas, ofrece

Iberdrola está adherida al Pacto Mundial desde el año 2002, adquiriendo el compromiso de apoyar, impulsar y difundir sus diez principios relativos a los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción

compensaciones por encima de las habituales en la zona y mantiene vías de diálogo con los colectivos implicados, ofreciendo información y estableciendo acuerdos con los afectados.

Por último, en México, para la ampliación del parque eólico de la Ventosa se ha llegado a acuerdos con los propietarios indígenas de los terrenos y con las autoridades municipales.

Aspecto: Evaluación de impacto en derechos humanos

Enfoque de gestión

G4-HR9 Centros de actividad que han sido objeto de análisis o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos

La información relativa a centros de actividad analizados en derechos humanos puede consultarse en el indicador G4-HR4 /G4-HR5 /G4-HR6 del presente capítulo.

Aspecto: Evaluación de derechos humanos en proveedores

Enfoque de gestión

G4-HR10 Nuevos proveedores evaluados siguiendo criterios de derechos humanos
G4-HR11 Impactos de la cadena de suministro en los derechos humanos

El enfoque de gestión de las prácticas de aprovisionamiento del Grupo Iberdrola se describe en el indicador "G4-12 Descripción de la cadena de suministro" del presente informe.

Los nuevos proveedores son evaluados siguiendo dicho enfoque de gestión y sus riesgos significativos sobre los derechos humanos se gestionan a través de los procesos de calidad implantados y de las auditorías periódicas realizadas.

Las condiciones de contratación del Grupo para la compra de equipos, materiales, obras y servicios, disponibles en www.iberdrola.com, y los contratos que actualmente se realizan para el aprovisionamiento de combustibles, incorporan cláusulas específicas de responsabilidad social corporativa del proveedor, basadas en la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* de la ONU, los convenios de la Organización Internacional del Trabajo y los principios del Pacto Mundial.

De esta manera, los proveedores se comprometen con los principios de la responsabilidad social. Durante la vigencia del contrato, el proveedor permitirá que Iberdrola revise el grado de cumplimiento de los principios establecidos en los contratos y, si se detectan incumplimientos y no se adoptan planes correctores, la Compañía se reserva el derecho de cancelarlos. Durante el ejercicio 2013 Iberdrola no tiene constancia de incumplimientos de esta naturaleza en su cadena de suministro.

En los países en los que Iberdrola considera que puede existir riesgo de conculcación de derechos humanos, se han realizado aproximadamente el 12 % de las compras generales y en torno al 40 % de las compras de combustibles. Los criterios utilizados para la identificación de los países de riesgo han sido los mismos que los descritos en el indicador G4-HR4 /G4-HR5 /G4-HR6 del presente informe.

Aspecto: Procedimientos de reclamación en materia de derechos humanos

Enfoque de gestión

Los procedimientos y las herramientas de reclamación que Iberdrola pone a disposición de sus grupos de interés, así como los procesos de gestión de los mismos, se describen en el indicador G4-SO11 del capítulo "Sociedad" del presente informe.

G4-HR12 Reclamaciones sobre derechos humanos

El indicador G4-HR3 del presente capítulo recoge los incidentes relacionados con la discriminación en el ejercicio 2013. En el resto de aspectos relacionados con los derechos humanos, la Unidad de Cumplimiento de Iberdrola no ha recibido ninguna reclamación relativa a los mismos.

Aspecto: Iberdrola y el Pacto Mundial

Enfoque de gestión

Iberdrola está adherida al Pacto Mundial desde el año 2002, adquiriendo el compromiso de apoyar, impulsar y difundir sus diez principios relativos a los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción, tanto en su propio ámbito como en su entorno de influencia. Durante estos años, la Compañía ha profundizado en el desarrollo de las políticas y prácticas propuestas por el Pacto y lo ha hecho público a través de su informe de sostenibilidad anual y su web corporativa.

Desde el año 2004, como socio fundador, la Compañía pertenece a la Asociación Española del Pacto Mundial (Asepam), hoy denominada Red Española del Pacto Mundial y ha realizado los informes de progreso sobre el cumplimiento de los principios del Pacto, disponibles públicamente en la web de la Red Española del Pacto Mundial.

Durante el año 2013, Iberdrola ha realizado las siguientes acciones en relación con el Pacto Mundial:

- Presentación del *Informe de progreso 2012 sobre el cumplimiento de los principios del Pacto.*
- Participación en la Asamblea General Ordinaria 2013 de la Red Española.
- Participación, como vocal, en el Comité Ejecutivo de la Red Española.
- Participación en grupos de trabajo del Comité Ejecutivo.
- Patrocinio de la 2ª edición de la *Iniciativa RSE-PYME,* puesta en marcha por el Instituto de Crédito Oficial (ICO) y la Red Española del Pacto Mundial.

En el año 2014, Iberdrola tiene previsto colaborar activamente en las actividades de la Red Española del Pacto Mundial, de forma similar al pasado ejercicio.

C3. SOCIEDAD

Los aspectos que se analizan e informan en este capítulo son los siguientes:

- Aspectos de la guía GRI-G4
  (Se identifican con (*) aquellos aspectos que requieren información adicional según el suplemento sectorial del sector eléctrico)
  - Comunidades locales (*)
  - Lucha contra la corrupción
  - Política pública
  - Prácticas de competencia desleal
  - Cumplimiento regulatorio
  - Evaluación de la repercusión social de los proveedores
  - Mecanismos de reclamación por impacto social
- Aspecto específico del suplemento sectorial de GRI-G4 para el sector eléctrico
  - Planificación y respuesta ante desastres y emergencias
- Aspecto específico del Grupo Iberdrola
  - Contribución de Iberdrola a la comunidad

Alumnos de Cleveden School (Reino Unido).

Iberdrola mantiene una estrategia de fuerte implicación con las comunidades en las que opera, con una aportación a la sociedad basada en las principales características de su propia actividad empresarial

Aspecto: Comunidades locales

Enfoque de gestión

Comunidades locales

Iberdrola mantiene una estrategia de fuerte implicación con las comunidades en las que opera, con una aportación a la sociedad basada en las principales características de su propia actividad empresarial: suministro de un producto esencial como es la energía, fuertes inversiones en infraestructuras básicas, fomento de redes de proveedores locales, creación de puestos de trabajo cualificados, etc., teniendo la vocación de ser inversor a largo plazo en las economías donde está presente, con objeto de generar un valor económico y social sostenible.

El compromiso de Iberdrola en los países donde realiza sus actividades se materializa tanto mediante actuaciones sociales en colaboración con administraciones, instituciones y organismos de la sociedad civil como con acciones de patrocinio y mecenazgo. La Compañía se implica en las comunidades locales donde opera a través de programas de actuación dirigidos al desarrollo socioeconómico del entorno, la sostenibilidad energética, el arte, la cultura, la educación, la formación, la cooperación al desarrollo y la solidaridad.

En la Compañía, las actuaciones sociales en beneficio de las comunidades locales se llevan a cabo de varias formas complementarias:

- Directamente por Iberdrola, mediante la Dirección de Relaciones Institucionales, que depende de la Dirección de Recursos Corporativos.
- Directamente por las empresas filiales o participadas, en sus respectivas áreas de actuación.
- Las actividades de patrocinio y mecenazgo se realizan principalmente a través de la Fundación Iberdrola en España, la ScottishPower Foundation en el Reino Unido, The Iberdrola USA Foundation en los Estados Unidos de América y el Instituto Elektro en Brasil.
- También existen otras dos organizaciones en el Reino Unido con finalidad filantrópica: The ScottishPower Energy People Trust y The ScottishPower Green Energy Trust, que realizan actividades en el ámbito de sus competencias.

Intervención de las partes interesadas en el proceso de toma de decisiones

En el ámbito de actuación de Iberdrola, la planificación energética (fuentes de energía, tecnologías y necesidades a largo plazo) se lleva a cabo por los poderes públicos, siendo éste el ámbito institucional en el que los diferentes grupos de interés pueden tomar parte según los mecanismos establecidos en cada país. En estos procesos, Iberdrola adopta una posición activa, transmitiendo sus puntos de vista y poniendo a disposición de las administraciones sus conocimientos y experiencia.

Una vez seleccionada la infraestructura que se considera más adecuada, los puntos de vista de las comunidades afectadas se tienen en cuenta a través de procesos de consulta, que varían en función del país y el tipo de instalación. Todos estos procesos, incluidos en los estudios de evaluación de impacto de las instalaciones, están regulados y son condicionantes para la obtención de las autorizaciones de construcción y operación de las plantas. En ocasiones, se completan con procesos llevados a cabo voluntariamente por la Compañía.

Durante la planificación y desarrollo de activos, la Compañía realiza consultas previas y mantiene un diálogo activo con las comunidades afectadas y las partes interesadas para identificar y abordar sus preocupaciones o áreas de interés

Durante la planificación y desarrollo de activos, la Compañía realiza consultas previas y mantiene un diálogo activo con las comunidades afectadas y las partes interesadas para identificar y abordar sus preocupaciones o área de interés. En cada proyecto se mantienen relaciones con las autoridades locales, las comunidades y todos aquellos grupos relevantes para el mismo. En algunos casos se organizan días de información pública para que las comunidades locales puedan exponer sus consideraciones, a la vez que la Compañía informa sobre los proyectos. También existen direcciones de correo electrónico para permitir a las comunidades locales la comunicación durante el proceso. La información sobre el desarrollo previsto se presenta a través de boletines, exposiciones, presentaciones, reuniones, página web de la Compañía, etc.

A título de ejemplo, se incluyen a continuación algunas de las actividades desarrolladas por Iberdrola en este ámbito:

- En el Negocio de Renovables, por lo general, desde el comienzo de la adjudicación de un nuevo proyecto, se informa a los distintos grupos de interés del desarrollo del mismo y de los beneficios que suponen las nuevas infraestructuras y su funcionamiento, utilizando canales de comunicación formales e informales. Como ejemplo de estas actividades pueden mencionarse: las visitas personales realizadas en el Reino Unido a los residentes locales afectados por el desarrollo del proyecto o la difusión de documentos y folletos informativos; o las consultas que se realizan con las agencias federales de medio ambiente en los Estados Unidos de América y la implementación de sus recomendaciones, incluso en casos en los que no son requeridas.
- En el Negocio de Redes, en los proyectos a gran escala se establecen diferentes acciones para informar a los grupos sociales que se ven afectados, más allá de la obligación legal de cada país. Así, por ejemplo: en España, se han llevado a cabo reuniones con grupos sociales a petición de los vecinos para informar de las características del proyecto; ScottishPower, en el Reino Unido, ha desarrollado procesos de consulta y de información pública con colectivos afectados, a través de foros abiertos, en los cuales los interesados conocen los planes de desarrollo y los aspectos técnicos del diseño y funcionamiento de las redes; en los Estados Unidos, a través del proyecto *Maine Power Reliability Program* se solucionan la mayoría de los incidentes que puedan surgir a través del proceso de resolución de disputas establecido.
- En el Negocio de Generación y Comercial también hay ejemplos de este tipo de actividades: desde el inicio del proyecto hidroeléctrico del río Támega, en Portugal, se han planificado actividades de divulgación y comunicación a todas las partes interesadas; en el Reino Unido se desarrollaron estrategias de comunicación para el desarrollo de las nuevas centrales de ciclo combinado de gas (CCGT) Damhead Creek y Cockenzie.

Gestión de los desplazamientos de la población

En el desarrollo de las infraestructuras eléctricas pueden existir determinados proyectos que impliquen desplazamientos de personas, que o bien residen en sus inmediaciones o se vean afectadas en sus actividades económicas. Si este caso se produce, Iberdrola analiza con las administraciones públicas las consecuencias económicas, ambientales y sociales de estos proyectos y, conjuntamente, se adoptan las medidas correctoras que se estiman adecuadas. Iberdrola considera que estos procesos son garantes para los intereses generales en aquellos países en que estos impactos se producen.

G4-SO1 Programas de desarrollo, evaluación de impacto y procesos de participación de las comunidades locales
G4-SO2 Impactos negativos significativos sobre las comunidades locales

Evaluación de impacto

Iberdrola considera relevantes, en este aspecto, los impactos derivados de la puesta en servicio de plantas de generación de energía eléctrica. En los países en los que la

Día del Voluntariado en ScottishPower (Reino Unido).

Compañía promueve este tipo de instalaciones, la legislación vigente exige la realización de estudios de impacto sobre el medioambiente y la comunidad, que deben ser aprobados por las autoridades públicas competentes. Iberdrola considera estos estudios adecuados para salvaguardar los derechos de las comunidades, al incorporar los temas más relevantes para las zonas afectadas.

Los temas analizados son, por ejemplo, desde el punto de vista ambiental: emisiones, vertidos, residuos, cambio de uso de suelo, cambios en la estética y calidad del paisaje, etc.; y desde el social: impacto en la salud y seguridad de las comunidades locales, actividades económicas afectadas, impactos en infraestructuras, existencia de patrimonio histórico-cultural, ruido, impacto visual, presencia de comunidades indígenas o necesidad de desplazamientos de la población local. Los impactos detectados en los diferentes tipos de instalaciones desarrolladas por Iberdrola son similares en los diferentes emplazamientos en los que se llevan a cabo, no detectándose instalaciones específicas con efectos negativos superiores a la media.

En el caso concreto de los proyectos eólicos, cabe destacar que la ocupación del terreno es temporal y no lleva asociada un cambio de usos de la tierra, ya que las turbinas y recursos asociados ocupan un 5 % del terreno total ocupado y las zonas agrícolas o bosques donde se ubican sufren pérdidas mínimas en la productividad, compensadas en los contratos de arrendamiento. Como efecto indirecto, la mayoría de los terrenos rústicos utilizados pasan a ser de uso industrial, lo que puede suponer una revalorización económica para el propietario.

Una vez identificados los impactos que se generan, se establecen las medidas preventivas y correctivas necesarias para su mitigación y, en caso de que sea necesario, se incluirían las partidas presupuestarias oportunas para cumplir los compromisos adquiridos.

Para concluir el proceso, se llevan a cabo programas de vigilancia para el seguimiento de los diferentes temas identificados. La efectividad de los programas se revisa a través de auditorías internas y externas, así como por el equipo directivo. Por ejemplo, en el caso de las centrales nucleares se elabora un *Plan de vigilancia radiológica ambiental* para el control y seguimiento de los impactos de la instalación durante su funcionamiento.

La mayoría de instalaciones disponen de un sistema de gestión integrado de calidad y medio ambiente cuyo principal objetivo, además de contemplar el cumplimiento de la legislación ambiental, es promover la mejora continua de los resultados de las actividades de la organización en relación con el medio ambiente.

Taller de becarios de Iberdrola.

Para el cierre y desmantelamiento de las instalaciones, Iberdrola elabora la información y los planes de acuerdo a la normativa y lo comunica a los representantes de los trabajadores.

Programas de desarrollo de las comunidades locales

Iberdrola realiza diferentes tipos de acciones, con el objetivo de minimizar, mitigar y compensar los impactos socioeconómicos desfavorables que pudiesen originar sus instalaciones. Las actuaciones realizadas para el beneficio de la comunidad son de diferente naturaleza, como por ejemplo: mejora de infraestructuras de comunicación, de suministro de aguas o de carreteras; iluminaciones públicas; creación de empleo directo e indirecto; cursos de formación para profesionales; actividades de apoyo a emprendedores, etc.

Una descripción más detallada de estas acciones se puede encontrar en el aspecto "Impactos económicos indirectos", del capítulo "Desempeño económico" del presente informe, así como en el último apartado del presente capítulo "Contribución de Iberdrola a la comunidad".

EU22 Personas desplazadas, física o económicamente, y compensaciones concedidas

Actualmente, Iberdrola está desarrollando proyectos hidroeléctricos en Portugal y en Brasil que implican desplazamientos de población:

- En la construcción del complejo hidroeléctrico del Támega, en Portugal, está previsto el desplazamiento de algunas familias y la ocupación de sendas y tierras de cultivo, cuya definición y cuantificación están en fase de evaluación y aprobación por el Estado portugués. Las actividades necesarias de compensación se realizarán de acuerdo con los estudios socioeconómicos y la metodología diseñada al efecto.
- En Brasil, algunos de los nuevos proyectos de aprovechamiento hidroeléctrico pueden producir desplazamientos de la población o interferir en su actividad económica. Este impacto socioambiental es evaluado durante la preparación de los estudios de impacto ambiental, proponiéndose medidas compensatorias que se presentan y negocian con las partes interesadas.

Actualmente, la planta hidroeléctrica en construcción de Teles Pires, está ejecutando el *Plan básico ambiental,* que prevé la reubicación de la población afectada y las alternativas de indemnización mediante compensación económica o reasentamiento. En el ejercicio 2013 se ha compensado a dos familias por desplazamiento y se ha realizado el análisis relativo a 60 propiedades afectadas por la formación del embalse. Igualmente, se siguen llevando a cabo acciones de mitigación del impacto iniciadas en ejercicios anteriores como, por ejemplo, programas específicos para la rehabilitación y desarrollo de las actividades económicas locales, fomento de la actividad turística en los alrededores del embalse y programas de vigilancia y monitorización de la actividad pesquera y minera.

De igual manera, los estudios realizados para la central de Belo Monte, han identificado la posibilidad de realizar casi 8.000 ocupaciones de casas, terrenos u otras propiedades, estimándose el realojamiento de 4.100 familias y la indemnización de unas 500 actividades comerciales.

Finalmente, en la central de Baixo Iguaçu se prevé que sean afectadas 435 propiedades y 185 familias, existiendo una comisión formada por los municipios afectados, los sindicatos rurales, los propios afectados y la empresa, con la finalidad de ir dando las soluciones más adecuadas.

Iberdrola tiene un firme compromiso con la lucha contra la corrupción que se refleja, entre otros, en la 'Política para la prevención de delitos y contra el fraude'

Aspecto: Lucha contra la corrupción

Enfoque de gestión

La Sociedad tiene un firme compromiso con la lucha contra la corrupción, velando por la existencia de una cultura de prevención de irregularidades que se refleja, entre otros, en la *Política para la prevención de delitos y contra el fraude,* aprobada por el Consejo de Administración.

Esta política, tiene la finalidad de proyectar a todos los directivos y empleados del Grupo, así como a terceros que se relacionen con este, un mensaje rotundo de que se opone a la comisión de cualquier acto ilícito, penal o de cualquier otra índole, y de que está dispuesto a combatirla y a prevenir un eventual deterioro de la imagen y del valor reputacional de la Sociedad y, en definitiva, del valor de la acción y de la marca.

La *Política para la prevención de delitos y contra el fraude* constituye un compromiso de permanente vigilancia y sanción de los actos y conductas fraudulentos, de mantenimiento de mecanismos efectivos de comunicación y concienciación de todos los empleados y de desarrollo de una cultura empresarial de ética y honestidad.

La Unidad de Cumplimiento es la responsable de instaurar un programa específico y eficaz para la prevención de la comisión de delitos (como conjunto de medidas dirigidas a la prevención, detección y reacción ante posibles delitos), que se ha de extender a la prevención y al control de otros fraudes, infracciones administrativas e irregularidades graves.

En este marco, la Unidad de Cumplimiento ha establecido las bases de funcionamiento y definido los elementos del Sistema de cumplimiento del Grupo, que incluye entre sus principales objetivos el velar por la difusión y cumplimiento del *Código ético* y la promoción de una cultura preventiva basada en el principio de "tolerancia cero" hacia la comisión de actos ilícitos y situaciones de fraude y en la aplicación de los principios de ética y comportamiento responsable de todos los profesionales del Grupo.

En este ámbito la Unidad de Cumplimiento ha aprobado el *Protocolo anticorrupción y para la prevención y corrección de conductas ilegales o fraudulentas* y el *Protocolo para operaciones corporativas,* que incluye políticas y procedimientos para fusiones y adquisiciones que requieren que la entidad adquirente lleve a cabo una auditoría adecuada sobre riesgos de los negocios objeto de adquisición, incluyendo en materia de corrupción.

La Compañía dispone de varias herramientas y procedimientos para promover la formación y sensibilización de su personal en materia anticorrupción

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

Uno de los elementos principales del Sistema de cumplimiento del Grupo Iberdrola es la realización de una evaluación periódica y continuada de los riesgos de la organización en materia de ética y cumplimiento, entre los que se encuentra el riesgo de corrupción.

Esta evaluación se realiza por parte de la Unidad y direcciones de cumplimiento del Grupo, en sus respectivas sociedades y de acuerdo con su específico objeto y actividad. Para ello se trabaja en coordinación con las correspondientes unidades especializadas corporativas y de negocio, involucrando a personal con funciones clave en la organización en la identificación de dichos riesgos y en la valoración de su potencial impacto en el Grupo.

El resultado de la evaluación se toma como base para el desarrollo de un plan de actuaciones destinado a implantar medidas de prevención y control de los riesgos detectados y es el punto de partida para el establecimiento de planes de formación y comunicación específicos para mitigar y prevenir los riesgos detectados.

G4-SO4 Formación y comunicación de las políticas y procedimientos anticorrupción

La Compañía dispone de varias herramientas y procedimientos para promover la formación y sensibilización de su personal en materia anticorrupción. Destacan las Políticas corporativas aprobadas por el Consejo de Administración comunicadas a toda la plantilla, así como el *Código ético,* que se entrega a los nuevos empleados a la firma del contrato; todo ello disponible tanto en la web corporativa como en la intranet del Grupo. Asimismo se han establecido rigurosos procedimientos internos contra la corrupción y procesos para erradicar el fraude, que han sido comunicados debidamente a los empleados.

En esta línea, la Unidad de Cumplimiento tiene entre sus principales competencias promover la preparación e implementación de programas adecuados de formación, tanto presencial como *online* o por cualquier otro método que resulte apropiado, para los profesionales del Grupo en los deberes que impone el *Código ético,* la *Política para la prevención de delitos y contra el fraude* y la legislación aplicable, con una periodicidad suficiente para garantizar la actualización de los conocimientos en esta materia.

Así, durante el ejercicio 2013, la Unidad de Cumplimiento ha desarrollado una intensa actividad formativa, destacando el lanzamiento de un curso *online* sobre el contenido del *Código ético* y la *Política de prevención de delitos y contra el fraude.* Este curso, disponible para todos los empleados a través del *Global e-Learning Platform* del Grupo en inglés, portugués y español tiene como objetivo principal promover los valores éticos y el principio de "tolerancia cero" hacia la comisión de actos ilícitos y situaciones de fraude entre los profesionales.

Adicionalmente, las distintas sociedades del Grupo han realizado distintas actividades formativas y de comunicación relacionadas con los programas específicos de anticorrupción que tienen implantados.

G4-SO5 Incidentes de corrupción

Durante el ejercicio, la Unidad de Cumplimiento no tiene constancia de que se hayan producido resoluciones judiciales relacionadas con casos de corrupción, ni se han registrado incidentes que hayan motivado la cancelación de pedidos o contratos con proveedores del Grupo.

Sin embargo, en Albania se ha abierto un procedimiento de investigación ante el Banco Mundial, por tergiversación en los datos declarados en los procesos de licitación de dos proyectos; y en Letonia, se ha abierto un proceso penal de posible corrupción en el que habrían participado un agente comercial de Iberdrola y un exempleado. La Compañía se ha querellado contra el exempleado por posible estafa y apropiación indebida agravada.

Parque éolico de Maranchón (Guadalajara, España).

Aspecto: Políticas públicas

Enfoque de gestión

Iberdrola mantiene dos tipos de relaciones con los organismos reguladores:

- Relaciones dirigidas a conseguir que la regulación sea eficiente y permita un mercado en competencia en las actividades no sometidas a monopolio natural y una retribución suficiente para los negocios regulados. Para ello se mantiene un diálogo permanente y constructivo en el que se intercambian información, conocimientos y opiniones. De esta forma, Iberdrola conoce las inquietudes y propuestas de los organismos reguladores y les expone sus opiniones y puntos de vista en la legítima defensa de sus intereses, los de sus accionistas y sus clientes y usuarios. También participa activamente, tanto en las "consultas públicas" que realizan los organismos reguladores para recabar la opinión de los agentes implicados en los procesos previos a la revisión de la regulación o de definición de las políticas energéticas nacionales como en los propios procesos oficiales de tramitación de la normativa y en el seguimiento de su aplicación.

  Iberdrola, como criterio general, defiende los principios de buena regulación: proporcionalidad, eficacia y eficiencia, responsabilidad e independencia, consistencia y credibilidad y finalmente transparencia y claridad. En relación con asuntos concretos de la regulación energética defiende entre otras cosas:
  - Suficiencia tarifaria para las actividades reguladas.
  - Plena liberalización de las actividades destinadas a la generación y el suministro final, incluyendo la eliminación de las tarifas integrales.
  - Introducción de medidas de protección al consumidor vulnerable.
  - Internalización de todos los costes, incluidos los ambientales.
  - Promoción de las energías renovables y la eficiencia energética, de una forma compatible con los principios de mercado.
  - Garantizar la seguridad de suministro.
  - Constitución del mercado único europeo.
- Aportación de toda la información que requieren los organismos reguladores, tanto para el ejercicio normal de su actividad, como la demandada de forma coyuntural.

Además de las relaciones directas con los organismos reguladores, Iberdrola y las empresas de su Grupo participan en el proceso regulatorio a través de asociaciones empresariales nacionales e internacionales a las que pertenecen. Asimismo, forma parte de una iniciativa de doce de las principales empresas energéticas europeas, cuyo objetivo es participar en el debate energético europeo, proponiendo a las autoridades comunitarias sus mejores criterios para lograr en la UE un marco regulatorio, a nivel comunitario y en cada Estado miembro, que se traduzca en un suministro energético sostenible, competitivo y seguro.

En relación con las actividades de *lobbying,* Iberdrola está inscrita en el Registro de Transparencia, creado por las instituciones europeas para dotar de la adecuada transparencia a las relaciones de estas instituciones con empresas, ONG, asociaciones ciudadanas, grupos de reflexión, etc. Dicho registro ha sido creado por el Parlamento Europeo y la Comisión Europea, y el Consejo de la Unión Europea apoya la iniciativa. La ficha de Iberdrola en el registro se puede encontrar en: http://ec.europa.eu/transparencyregister/public/consultation/displaylobbyist.do?id=41816938101-07.

En sus actividades de influencia en las políticas públicas, Iberdrola USA ha realizado las contribuciones económicas indicadas en el registro norteamericano http://soprweb.senate.gov/index.cfm?event=selectfields.

G4-SO6 Aportaciones a partidos políticos o a instituciones relacionadas

Iberdrola es una empresa con una posición neutral desde el punto de vista político. En el ejercicio 2013 ninguna de las empresas del Grupo, excepto en el Reino Unido y los Estados Unidos de América, ha contribuido a la financiación de partidos políticos o a organizaciones dependientes de los mismos.

CONTRIBUCIONES A PARTIDOS POLÍTICOS (€)

	Reino Unido	Estados Unidos de América	Resto Grupo Iberdrola	Total
A nivel país	23.554	6.779	0	**30.333**
A nivel de estado federal (EE. UU.)	N/A	21.278	N/A	**21.278**
Total	**23.554**	**28.057**	**0**	**51.611**

En el Reino Unido, ScottishPower ha aportado un total de 23.554 euros, distribuidos entre distintos partidos de todo el espectro político del Reino Unido, para el patrocinio de conferencias y eventos, de acuerdo a la ley *Political Parties, Elections and Referendums Act* (2000).

En los Estados Unidos de América, Iberdrola USA y sus empresas filiales CMP, NYSEG y RG&E han realizado aportaciones a candidatos y partidos políticos por un total de 18.265 euros, informando sobre las mismas de acuerdo a la legislación vigente. Del mismo modo, el Negocio de Renovables ha realizado aportaciones por un total de 9.792 euros. En ambos casos las aportaciones son de la Compañía y no incluyen las aportaciones adicionales voluntarias realizadas por los empleados.

Aspecto: Prácticas de competencia desleal

Enfoque de gestión

En aplicación del *Código ético,* el Grupo se compromete a competir en los mercados de forma leal y a no realizar publicidad engañosa o denigratoria de su competencia o de terceros. Asimismo se compromete a obtener información de forma legal, a impulsar la libre competencia en beneficio de los consumidores y usuarios y a favorecer la transparencia y las reglas de libre mercado, como se recoge en la *Política general de responsabilidad social corporativa* del Grupo.

En la aplicación práctica de la legislación aprobada, la propia complejidad de la misma pudiera dar lugar a interpretaciones que no fueran compartidas por otros agentes del mercado o por la propia autoridad regulatoria, generándose situaciones, como las descritas en el apartado G4-SO7, que requieren la intervención de los órganos judiciales competentes.

G4-SO7 Demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.

La Comisión Nacional de la Competencia dictó, en marzo de 2007, una resolución en la que se imponía a Iberdrola Generación, S.A.U. una multa de 38.710.349 euros, por supuesta infracción de abuso de posición dominante derivada del funcionamiento en régimen de restricciones técnicas del grupo 3 de la Central de Castellón y los grupos 4 y 5 de Escombreras. Contra esta resolución se interpuso recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional solicitando, además, la suspensión de la sanción recurrida, suspensión que fue acordada por la Sala. En julio de 2009 la Audiencia Nacional dictó sentencia desestimatoria contra la que se presentó recurso de casación ante el Tribunal Supremo, manteniéndose la suspensión de la eficacia de la sanción. El Tribunal Supremo desestimó el recurso de casación de Iberdrola Generación, S.A.U., que presentó recurso de amparo ante el Tribunal Constitucional. Con fecha 4 de octubre de 2012 nos fue notificada la inadmisión del recurso de amparo por el Tribunal Constitucional. Iberdrola Generación, S.A.U. interpuso recurso ante el Tribunal Europeo de Derechos Humanos el 4 de abril de 2013.

Durante el año 2009 se resolvió el expediente sancionador incoado en 2007 por la Comisión Nacional de la Competencia, contra Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U., como consecuencia de la denuncia formulada por la comercializadora Céntrica Energía, S.L., (paralela a la presentada por dicha sociedad frente al resto de distribuidoras pertenecientes a grupos verticalmente integrados) por un supuesto abuso de posición de dominio en relación con el acceso masivo a su base de datos de puntos de suministro. La resolución, que impone una sanción de 15.000.000 euros, fue impugnada ante la Audiencia Nacional que desestimó el Recurso Contencioso-Administrativo presentado. Se ha interpuesto contra dicha Sentencia Recurso de Casación ante el Tribunal Supremo, en fecha 18 de junio de 2012, en el que se ha formulado escrito de oposición por parte de la Administración demandada y Céntrica Energía, S.L.U., quedando las actuaciones pendientes de señalamiento para votación y fallo.

En el 2010, Céntrica Energía, S.L. formuló demanda ante el Juzgado de lo Mercantil nº 1, de Bilbao, por la que reclamaba 11.900.000 euros por unos pretendidos daños y perjuicios, precisamente en base a la sanción anterior impuesta por la CNC, por un supuesto abuso de posición de dominio, por no haber permitido el acceso masivo a la base de datos de puntos de suministro. Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U. se opuso a esta demanda, en síntesis, por prescripción de la acción, y en todo caso, por haber cumplido rigurosamente con la normativa sectorial vigente y con el criterio establecido por la Comisión Nacional de Energía (o CNE) desde 2002 en esta materia. Con fecha 16 de julio de 2010 se dictó sentencia favorable a Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U., que estimó la prescripción. Recurrida de contrario esta sentencia en apelación ante la Audiencia Provincial de Vizcaya, con fecha 27 de julio de 2011 se ha dictado nueva sentencia confirmatoria de la anterior, apreciando igualmente la prescripción. Sin embargo, Céntrica Energía ha interpuesto recurso de casación ante la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo que ha dictado Sentencia de fecha 4 de septiembre de 2013, estimatoria de dicho recurso, rechazando la concurrencia de un supuesto de prescripción de la acción y disponiendo que vuelvan las actuaciones a la Audiencia Provincial de Vizcaya para resolución sobre el fondo del asunto.

También en el año 2008 la mencionada comercializadora Céntrica Energía, S.L. formuló otra denuncia contra la Asociación Española de la Industria Eléctrica (UNESA) ante la misma Comisión Nacional de la Competencia, por una supuesta actuación obstaculizadora de la competencia, al haber interpuesto recurso contencioso-administrativo contra la

Iniciativa llevada a cabo por ScottishPower en colaboración con Cleveden School (Reino Unido).

Orden Ministerial ITC/3860/2007, de 28 de diciembre, que en su disposición adicional tercera regulaba el referido acceso masivo a las bases de datos de las distribuidoras eléctricas. La Audiencia Nacional, en febrero de 2008, acordó la suspensión cautelar de esta Orden, ante la apariencia de buen derecho del recurso que denunciaba la infracción de la normativa de protección de datos personales. Tras la modificación de esta disposición adicional, por Orden Ministerial 694/2008, de 15 de marzo de 2008, la Audiencia Nacional revocó la suspensión cautelar anterior, aunque la Dirección de Investigación de la CNC continuó el expediente sancionador. Finalmente, el 2 de noviembre de 2009, la CNC resolvió de forma favorable al archivo del expediente. Sin embargo, los siguientes 5 y 6 de noviembre, la Dirección de Investigación de la CNC realizó una inspección de la sede de UNESA, al haber incoado un expediente de información reservada, por presuntas prácticas restrictivas (actuación concertada) de las empresas asociadas en UNESA.

En efecto, la Comisión Nacional de la Competencia incoó el 24 de junio de 2009 un expediente sancionador, que se ha tramitado con el número S/0159/09, frente a diversas distribuidoras eléctricas (entre ellas Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U.) por una conducta consistente en impedir, restringir o falsear la competencia en el mercado nacional de suministro de electricidad. Como consecuencia de la inspección mencionada en el párrafo anterior, UNESA fue imputada en el expediente sancionador. Adicionalmente, el 30 de abril de 2010 la Dirección de Investigación de la Comisión Nacional de la Competencia acordó ampliar la incoación del expediente a, entre otras, Iberdrola, S.A. por una existencia de estrategia de coordinación en el sector eléctrico tendente, entre otros, a la obstaculización del cambio de comercializador de electricidad.

El 28 de julio de 2010 le fue notificada a Iberdrola, S.A. la propuesta de resolución de la Dirección de Investigación frente a la que aquella presentó sus alegaciones. (Iberdrola Distribución Eléctrica S.A.U. no ha sido finalmente imputada en este expediente). El 22 de diciembre de 2010 el Consejo de la Comisión Nacional de la Competencia acordó la

apertura de un periodo de prueba previo al dictado de la resolución. Finalmente, el pasado 13 de marzo de 2011 se notificó a la Compañía la resolución sancionadora de este expediente, que impuso a Iberdrola, S.A. una sanción de 21.612.000 euros. Esta resolución fue recurrida ante la jurisdicción contencioso-administrativa. Cuando el recurso se encontraba ya con fecha señalada para votación y fallo, la Sala se ha planteado que la primera de las sanciones impuestas en este caso, relativa a la presunta obstaculización del cambio de suministrador, incurriría en *bis in idem* con respecto a las sanciones impuestas a las distribuidoras también por ese motivo.

Por tanto, la Sala acordó el 19 de diciembre de 2013 suspender la votación y fallo del recurso hasta que se resuelvan los recursos de casación interpuestos contra la Sentencia de la misma Sala que confirmó esas sanciones.

Por otra parte, durante 2013 ha continuado tramitándose el procedimiento previsto en el artículo 88, apartado 2, del Tratado CE abierto por la Comisión Europea contra España (Ayuda Estatal C3/2007) en relación con la posibilidad de que el sistema de tarifas reguladas de electricidad pueda ser considerado como ayuda estatal prohibida por el Tratado de la que serían beneficiarios, por un lado, las empresas consumidoras finales y, por el otro, los distribuidores de electricidad. En dicho procedimiento, instado tras denuncia de las entidades Céntrica, P.L.C. y Céntrica Energía, S.L., se presentaron sendos escritos de observaciones tanto de la UNESA, como de Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U., centrándose la defensa en el carácter absolutamente regulado de la actividad de distribución eléctrica en España y en la inexistencia de ventaja alguna para los distribuidores en relación con los comercializadores libres de electricidad, en definitiva considerando la no concurrencia de ayuda estatal prohibida a favor de los primeros. En este expediente, que se circunscribe únicamente al ejercicio 2005, se espera un resultado definitivo favorable que declare la inexistencia de ayudas ilegales en lo que a las empresas distribuidoras de electricidad se refiere.

Además de las denuncias ante la CE, Céntrica ha interpuesto diversos recursos solicitando la nulidad de las disposiciones tarifarias nacionales que reconocen los déficits de las actividades reguladas en la medida que en ellas no se reconocen déficits similares a la actividad de comercialización. Tanto el Tribunal Supremo como la Audiencia Nacional han acordado aplazar los señalamientos para votación y fallo de los citados recursos, hasta conocer la resolución de la Comisión Europea que ponga término al procedimiento sobre Ayuda Estatal C 3/2007, incoado a raíz de la denuncia de Céntrica.

El 24 de febrero de 2012 nos fue notificada la resolución sancionadora del expediente S/0213/10 de la Comisión Nacional de la Competencia, que impone solidariamente a Iberdrola, S.A., Iberdrola Generación, S.A.U. e Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U. una sanción de 10.685.000 euros por una infracción grave de falseamiento de la competencia por actos desleales consistente en el traspaso de contratos desde la comercializadora de último recurso a la comercializadora libre, sin recabar el consentimiento expreso del consumidor exigido por la normativa sectorial. En diciembre de 2013 fue notificada la sentencia desestimatoria del recurso contencioso-administrativo interpuesto por las tres sociedades frente a la resolución sancionadora. El 26 de diciembre se presentó el escrito de casación frente a la sentencia desestimatoria.

Ofgem, organismo regulador británico del sector energético, había venido desarrollando desde julio de 2011 y hasta junio de 2013 una investigación en el marco de la Ley de la Competencia del Reino Unido que afectaba a las seis grandes compañías comercializadoras de ese país (incluyendo ScottishPower) y a la asociación sectorial que las representa, Energy Retail Association. La investigación tenía como objeto determinar si el código de buenas prácticas para la venta directa promovido desde dicha asociación contravenía la normativa de competencia al establecer que sólo agentes que trabajasen en exclusiva para una compañía podían realizar ventas a domicilio, vedando así dicha actividad a cualquier otro intermediario o bróker que no operase en régimen de exclusiva. Dicha investigación ha concluido sin ninguna sanción o multa para ScottishPower.

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

Durante 2013, la evaluación del riesgo de corrupción asociado a la contratación se ha extendido a todo el ámbito de compras del Grupo

Aspecto: Cumplimiento normativo

G4-SO8 Multas significativas y sanciones no monetarias

Siguiendo el protocolo técnico para este indicador, se incluyen las multas y sanciones adicionales a las señaladas en los indicadores G4-EN29 y G4-PR9, con los importes indicados en el cuadro siguiente::

MULTAS SIGNIFICATIVAS Y SANCIONES NO MONETARIAS

	2013	2012	2011
Multas impuestas (€)	15.345.304	27.637.561	29.623.567
Sanciones no monetarias (nº)	12	0	13
Casos a través de mecanismos de arbitraje o similares (nº)	1.724	5	1

El importe total de multas impuestas se desglosa por zonas geográficas como sigue:

- En Brasil 14.788.839 euros, de los cuales 11.135.597 corresponden Elektro por multas de carácter fiscal y 3.653.242 a Neoenergia por multas de carácter fiscal y por incumplimiento de indicadores y procesos.
- En España 556.466 euros, principalmente por incumplimientos de la Disposición Transitoria Única de la Ley 24/1964, de 29 de abril, sobre Energía Nuclear por las centrales nucleares participadas.
- En el resto de países donde opera la Compañía no se han impuesto multas durante el ejercicio 2013.

A lo largo del año 2013, en las empresas del Grupo que suponen el 88,14 % de los empleados del perímetro social, el valor monetario de las multas laborales asciende a 315.449 euros.

Se han recibido también 12 sanciones no monetarias, de las que 8 corresponden a Brasil, por incumplimiento de plazos o informaciones relativas a la actividad de distribución y 4 a los Estados Unidos de América, por demora en la revocación del acceso de un contratista a las instalaciones con posterioridad a la finalización del contrato.

Durante el ejercicio 2013 ha aumentado notablemente la utilización de mecanismos de arbitraje, como consecuencia de la adhesión de Iberdrola al Sistema arbitral de consumo establecido en España, lo que facilita a los clientes de este país una resolución más sencilla de sus reclamaciones.

Aspecto: Evaluación de los impactos de los proveedores en la sociedad

Enfoque de gestión

G4-SO9 Proveedores evaluados siguiendo criterios de impacto social
G4-SO10 Impactos sociales de la cadena de suministro

El enfoque de gestión de las prácticas de aprovisionamiento del Grupo Iberdrola se describe en el indicador "G4-12 Descripción de la cadena de suministro" del presente informe.

Los nuevos proveedores son evaluados siguiendo dicho enfoque de gestión y sus riesgos significativos en relación a sus impactos en la sociedad se gestionan a través de los procesos de calidad implantados y de las auditorías periódicas realizadas.

La Dirección de Compras promueve la igualdad de oportunidades, aplicando criterios de objetividad e imparcialidad en las relaciones con proveedores

Transparencia en el proceso de compras de suministro general

En aplicación de las políticas de la Compañía, la Dirección de Compras promueve, en el área de su responsabilidad, la igualdad de oportunidades, aplicando criterios de objetividad e imparcialidad en las relaciones con proveedores, promoviendo la publicidad y concurrencia de los procesos de selección, dentro de criterios de eficiencia de gestión. En 2013, se ha incrementado el volumen adjudicado en procesos de licitación con cierre transparente y objetivo, mediante sobre cerrado y/o realización de subastas electrónicas, lo que promueve licitaciones más equitativas para los suministradores y más competitivas para la Compañía.

Periódicamente, el proceso de compras es auditado tanto internamente como por entidades externas, no habiendo "no conformidades" en el ejercicio. Las recomendaciones y oportunidades de mejora que surgen durante estas revisiones son analizadas y puestas en marcha, con objeto de mantener una mejora continua en los procesos.

Durante 2013, la evaluación del riesgo de corrupción asociado a la contratación se ha extendido a todo el ámbito de compras del Grupo, tras su implantación en 2012 en el Reino Unido por la entrada en vigor de la *Anti Bribery Act.*

Diálogo con proveedores

La Dirección de Compras realiza periódicamente una encuesta entre sus proveedores, obteniendo sus expectativas y percepciones en relación al proceso de compras. En sus dos primeras ediciones esta encuesta se llevó a cabo entre los proveedores españoles. En la tercera edición el ámbito se extendió a todos los países en los que se realizan estos procesos. La valoración global de dicha encuesta se recoge en el cuadro siguiente:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROVEEDOR

	3ª Edición	2ª Edición	1ª Edición
Valoración (sobre 10)	7,74	7,57	7,56

Principales iniciativas realizadas con los proveedores de materiales, equipos, obras y servicios durante el ejercicio 2013

Iberdrola dispone del modelo *Scoring RSC* para evaluar a sus proveedores en materia de responsabilidad social, cuantificando su posición relativa en función de la gestión que los proveedores realizan en términos de responsabilidad social, de tal manera que exista un criterio diferenciador a la hora de licitar o contratar con ellos. Se han analizado más de 1.200 proveedores a los que se ha realizado algún pedido durante 2013 desde España, obteniendo el siguiente resultado:

MODELO *SCORING RSC* EN PROVEEDORES[44]

Nivel de clasificación	2013	%	2012	%	2011	%
A+	324	27	336	27	274	25
A	710	59	736	60	636	59
B	168	14	161	13	168	16
Total	**1.202**	**100**	**1.233**	**100**	**1.078**	**100**

[44]Alcance: Compras realizadas desde España. Proveedores con pedido en el año. A+: proveedores por encima de la media, A:proveedores en la media y B: proveedores por debajo de la media.

De los 1.202 proveedores analizados, 312 (frente a los 269 de 2012) están adheridos a diversas iniciativas internacionales de responsabilidad social corporativa o siguen códigos de buenas prácticas de su sector.

En el ejercicio 2013 Iberdrola se ha adherido, en calidad de patrocinador, a la 2ª edición de la *Iniciativa RSE-PYME,* puesta en marcha por el Instituto de Crédito Oficial y por la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, con el objetivo de promocionar la responsabilidad social empresarial (RSE) entre las pequeñas y medianas empresas (PYME).

Iberdrola dispone del modelo 'Scoring RSC' para evaluar a sus proveedores en materia de responsabilidad social, de tal manera que exista un criterio diferenciador a la hora de licitar o contratar con ellos

En el mismo ejercicio, se han llevado a cabo 75 auditorías sociales a proveedores con pedido en el año. Los proveedores, con no conformidades en el proceso, disponen de un plazo determinado para subsanar las deficiencias halladas.

Por otro lado, en los últimos ejercicios se está trabajando de forma activa para incrementar el volumen de contratación a Centros Especiales de Empleo, con el fin de ayudar y colaborar con el colectivo de personas con discapacidad. Durante 2013 el volumen contratado a estos centros está en torno a 2,5 millones de euros.

En Iberdrola USA destaca el *Programa de diversidad en proveedores,* que prima los suministros gestionados por minorías (empresas propiedad de mujeres o de veteranos de guerra, negocios ubicados en zonas degradadas, etc.). En noviembre de 2013, la U.S. Small Business Administration auditó dicho programa en la empresa Central Maine Power, obteniendo el *rating* de *"acceptable".* Como hecho relevante, durante 2013 se ha conseguido que 15 proveedores principales establezcan su propio plan de subcontratación a este tipo de empresas.

En mayo de 2013 Elektro celebró la novena edición del *Premio al suministrador* como reconocimiento a las mejores prácticas de sus proveedores. Este premio es una referencia en el sector eléctrico brasileño y contó con la participación de más de 200 suministradores de dicha empresa.

Aspecto: Mecanismos de reclamación por impacto social

Enfoque de gestión

El desarrollo de esquemas de relación de la Compañía con sus grupos de interés y el mantenimiento de vías fluidas de comunicación con los mismos constituyen objetivos relevantes, a los que Iberdrola dedica numerosos recursos, según se describe con más detalle en los apartados G4-18 a G4-27 del presente informe.

La atención a las reclamaciones que puedan surgir de los diferentes actores sociales, potencialmente afectados por las actividades de la Compañía, es una parte de los esquemas de relación desarrollados con los grupos de interés, que se gestionan de la forma que se describe a continuación:

- En la página de inicio de www.iberdrola.com, en los apartados "Sociedades del Grupo" y "Contacta" se puede llegar, mediante un sistema ordenado de navegación, a las diferentes vías de contacto que las diferentes empresas del Grupo mantienen en los países en los que operan, siendo dichas empresas las directamente responsables de su atención y gestión. En el caso de la empresa matriz, Iberdrola, se identifican diferentes canales, tanto postales como telefónicos o telemáticos, que permiten múltiples posibilidades para ponerse en contacto con la Compañía, gestionados directamente por las organizaciones responsables de mantener dichas vías de contacto.
- En el ámbito de las actuaciones empresariales con impacto específico sobre el medio ambiente, las relaciones laborales, los derechos humanos, las comunidades locales, la competencia o el poder de mercado, los grupos de interés de la Compañía disponen de los canales descritos en el párrafo anterior para poder trasmitir sus reclamaciones, las cuales serán atendidas siguiendo los procedimientos internos establecidos.
- Para poder atender de forma específica los comportamientos contrarios a la ética o aquellos que pudieran dar lugar a situaciones de fraude o de corrupción en cualquiera de sus formas, se dispone de varios mecanismos específicos: el *Buzón ético,* el *Buzón ético del accionista* y el *Canal de comunicación con la Comisión de Auditoría y de Supervisión del Riesgo,* mediante los que empleados y accionistas pueden canalizar denuncias o reclamaciones con las garantías de resolución y de confidencialidad que estos mecanismos requieren para ser efectivos.

G4-SO11 Reclamaciones sobre impactos sociales

La Unidad de Cumplimiento no tiene constancia de que se hayan producido resoluciones judiciales sobre impactos sociales en el ámbito de la lucha contra la corrupción.

Aspecto específico del sector eléctrico: Planificación y respuesta ante desastres y emergencias

Enfoque de gestión

Como en cualquier actividad industrial, tanto en las centrales de generación como en las redes eléctricas pueden darse situaciones de riesgo para las propias instalaciones o para el público en general, bien por accidente o por pérdida del suministro eléctrico.

Ante situaciones de esta naturaleza, las empresas filiales y participadas del Grupo Iberdrola disponen de mecanismos, procedimientos y planes para tratar de minimizar sus consecuencias, en los que se establecen medidas preventivas conjuntamente con las autoridades locales, programas de entrenamiento y formación permanente del personal y simulacros periódicos con auditorías *in situ.*

Por ejemplo, en las centrales nucleares, para garantizar la operatividad de los sistemas de emergencia y la seguridad de los empleados y del público, existen planes de emergencia para cada central, que contemplan tanto un *Plan de emergencia exterior* (PEN), competencia de las autoridades públicas, como un *Plan de emergencia interior* (PEI), cuyo cumplimiento es responsabilidad de las empresas propietarias de la central. Este plan (PEI) es conocido por las autoridades y ayuntamientos de la zona, que intervienen en su aprobación y comprueban su efectividad mediante simulacros de emergencia anuales, supervisados por el Consejo de Seguridad Nuclear (CSN). Además, se cuenta con el *Plan básico de emergencia nuclear* (PLABEN), que establece una interfaz como instrumento de coordinación entre ambos planes.

Otro ejemplo en la gestión de emergencias es la colaboración de la Compañía con los responsables de la operación de los sistemas eléctricos nacionales y de las interconexiones entre países, para hacer frente, de una forma ordenada, a la posibilidad de un fallo de suministro a nivel global.

En general en todos los países se sigue la legislación vigente en esta materia y existen planes de contingencia (en forma de *Planes de emergencia)* para hacer frente a situaciones de emergencia. Periódicamente se realizan simulacros para el entrenamiento del personal de las instalaciones, tanto propio como subcontratado, en este tipo de situaciones. Además existen diferentes procedimientos internos para su gestión.

Adicionalmente, los negocios cuentan con diferentes procedimientos documentados para la gestión de las emergencias, como el Negocio de Generación y Comercial, que cuenta con el procedimiento *Organización de respuesta ante emergencias* (ORE), que involucra a personal de todos los niveles y entra en función frente a emergencias que pongan en riesgo los activos de la Compañía o a sus trabajadores. En el Reino Unido, dispone también de un Sistema de gestión de continuidad del negocio (BCMS), para la gestión y minimización de situaciones de emergencia, auditado externamente, certificado desde 2008 según BS 25999 y certificado en 2013 bajo la norma ISO 22301.

El Negocio de Redes dispone también de ejemplos para afrontar estas situaciones, como el *Plan de emergencias eléctricas* de la filial NYSEG de Iberdrola USA o el Sistema de operación integrado de Elektro en Brasil.

Durante el ejercicio 2013 han sido especialmente significativas, en lo que a fenómenos meteorológicos se refiere y su afección a las redes de Iberdrola, las siguientes actuaciones de restitución del servicio eléctrico:

Empleados de Iberdrola y familiares en el transcurso de una jornada de voluntariado corporativo (País Vasco, España).

- En España, los días 23 y 24 de diciembre, el paso de una ciclogénesis explosiva, con fuertes vientos acompañados de lluvia, provocaron interrupciones del suministro para cuya restitución se reforzaron las dotaciones de los Centros de Operación de Distribución y Mantenimiento.
- En el Reino Unido se registró un temporal en Navidad, con vientos de más de 170 km/h, logrando restituir el servicio del 90 % de los clientes afectados en un plazo de 24 horas.
- En los Estados Unidos de América, durante el temporal registrado en Navidad, 123.000 clientes sufrieron cortes de suministro. Los empleados de CMP restablecieron el servicio a 100.000 clientes en 72 horas, contando con el apoyo de 1.800 profesionales.

Aspecto específico del Grupo Iberdrola

Contribución de Iberdrola a la comunidad

Las actuaciones sociales, en colaboración con organizaciones de la Administración y de la sociedad civil, constituyen una parte relevante del compromiso de Iberdrola con la comunidad. Se puede obtener una información detallada de dichas actuaciones tanto en los informes anuales como en las web corporativas de las empresas filiales y participadas de Iberdrola en España, el Reino Unido, los Estados Unidos de América y Latinoamérica.

Los programas de electrificación rural en Brasil constituyen también una referencia notable. Las empresas brasileñas del Grupo vienen desarrollando estos programas, emprendidos conjuntamente con las Administraciones Públicas, con el objetivo de extender las infraestructuras eléctricas, para facilitar el desarrollo económico y social, y minimizar las desigualdades entre las diferentes regiones y entre los ámbitos rural y urbano. Estos programas representan un componente fundamental para el desarrollo de la población brasileña más desfavorecida.

1.- Recursos dedicados

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

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

Iberdrola ha utilizado el modelo LBG para informar de sus contribuciones a la sociedad en este *Informe de sostenibilidad 2013.*

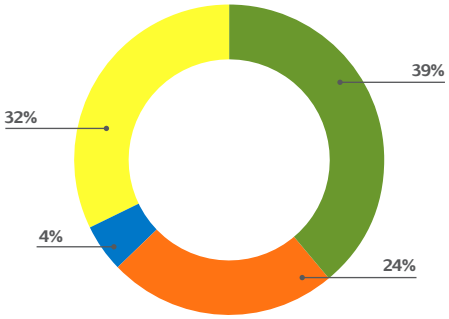
La contribución de Iberdrola a la comunidad en 2013, según la metodología LBG, asciende a más de 31 millones de euros

CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD 2013

	(Miles €)
Por categorías	
• Aportaciones puntuales	1.433
• Inversión social	23.900
Desarrollo socioeconómico del entorno	
Sostenibilidad energética	
Arte y cultura	
Educación y formación	
Cooperación y solidaridad	
• Iniciativas alineadas con el negocio	3.476
• Costes de gestión	2.812
Por tipo de contribución	
• Aportaciones en dinero	27.533
• Tiempo de empleados	364
• Aportaciones en especie	912
• Costes de gestión	2.812
Total contribuciones	**31.621**

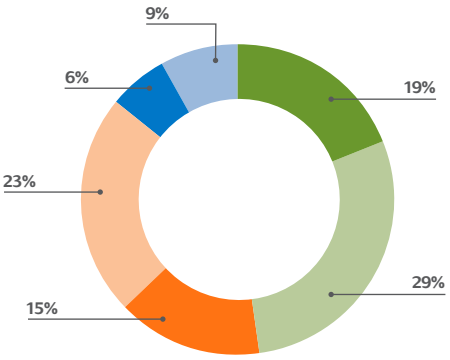
CONTRIBUCIÓN DE IBERDROLA POR REGIONES

- España
- México y Brasil
- Reino Unido
- Estados Unidos de América



CONTRIBUCIÓN DE IBERDROLA POR PROGRAMAS

- Desarrollo socioeconómico
- Arte y cultura
- Educación y formación
- Cooperación y solidaridad
- Sostenibilidad energética
- Otros



Asimismo, los fondos destinados a programas de electrificación rural en Brasil han supuesto un total de 60 millones de euros en términos consolidados para el Grupo.

PROGRAMAS DE ELECTRIFICACIÓN 2013

	(Miles €)
Elektro, Coelba, Celpe y Cosem	60.096

2.- Logros e impactos conseguidos

Beneficios para la sociedad

Iberdrola viene midiendo, con diferentes parámetros, los resultados conseguidos a través de sus programas de apoyo a la comunidad. La Fundación Iberdrola está aplicando la metodología específica LBG de medición de logros e impactos a diferentes programas bajo su responsabilidad y tiene previsto continuar extendiendo la aplicación de esta metodología al conjunto de sus programas de mayor impacto en la comunidad.

El primero en utilizarla ha sido el *Programa de restauración románico atlántico,* constituyendo una novedad en el ámbito español la aplicación de esta metodología a un proyecto importante relacionado con el arte y el patrimonio. Se han medido los resultados desde su fecha de inicio, en septiembre de 2010 hasta el ejercicio 2013, previendo seguir actualizando los logros en años sucesivos hasta la culminación del programa en 2014.

La inversión social total de la Fundación en el programa ha alcanzado los 837.500 euros, con un efecto multiplicador adicional de 1.396.666 euros. El programa tiene los beneficios obvios de mejora del estado de los edificios histórico-artísticos tratados y de una mayor difusión y conocimiento de los propios edificios entre la población en general. Respecto a la cuantificación de logros se pueden cifrar los siguientes: un número de 6.455 beneficiarios directos y otros 43.599 indirectos, considerando como beneficiario a los ciudadanos de los municipios rurales donde se han realizados las intervenciones de restauración. También hay que considerar un número de 38 organizaciones beneficiarias, a las que se ha apoyado de diversas formas: formación de su personal, ahorro de energía por eficiencia energética y mantenimiento, etc. Destaca, en este sentido, el fuerte beneficio generado por la aplicación de tecnologías avanzadas en los sistemas de monitorización de los templos *(Monitoring Heritage System* –MHS–, desarrollado por la Fundación Santa María la Real), así como la utilización de tecnologías led en iluminación. Esta innovación tecnológica ha conseguido reducir un 70 % la potencia total instalada en los templos restaurados hasta el momento, y, como consecuencia, una reducción de más de 4.000 kg de las emisiones de CO_2 a la atmósfera. Asimismo, se puede citar un impacto socioeconómico en la región, a través de la creación de empleo en la zona y reforzamiento de la actividad comercial. Información de detalle sobre el proyecto está disponible en las web www.romanicoatlantico.org y www.fundacioniberdrola.org.

Otra iniciativa en la que se utiliza la metodología LBG para la medición de logros e impactos, es el *Programa de ayudas sociales,* cuya actual convocatoria se refiere al período 2013-2014. Los resultados completos no se podrán ofrecer hasta el próximo ejercicio; sin embargo, está previsto un número superior a 30.000 beneficiarios directos en los 46 proyectos que conforman el programa. La tipología de beneficiarios es amplia: personas con discapacidad, mayores en situación de desamparo, inmigrantes, jóvenes en riesgo de exclusión social, parados de larga duración, etc.

Beneficios para la empresa

Iberdrola estima que los principales beneficios que obtiene de su compromiso con la sociedad son:

- Construir y reforzar relaciones de confianza con las comunidades, a través del apoyo a organizaciones sociales y a Administraciones Públicas nacionales, regionales y locales.

- Conseguir un mayor reconocimiento de marca y una mejora de su reputación corporativa.
- Mejorar la satisfacción de sus empleados, a través de su pertenencia a una Compañía valorada y reconocida socialmente.

3.- Programa de voluntariado corporativo

Iberdrola promueve el voluntariado corporativo, con la finalidad de canalizar el espíritu solidario de sus empleados y alentar su participación en proyectos sociales alineados con los valores de la Compañía. Los objetivos a alcanzar son los siguientes:

- Poner en práctica la visión y los valores de Iberdrola y hacer explícita la finalidad de mejorar la calidad de vida de las personas y el cuidado del medio ambiente.
- Reforzar el sentido de pertenencia e identificación del empleado, mejorando su satisfacción y el clima laboral.
- Contribuir al comportamiento ético de los empleados, fomentando la solidaridad, la participación, el compromiso, la responsabilidad y el trabajo en equipo.
- Reforzar la percepción de Iberdrola como empresa socialmente responsable.

Uno de los ejes fundamentales del *Programa de voluntariado corporativo* es el *Portal internacional de voluntariado,* web creada específicamente para canalizar la movilización del talento, el tiempo y la energía de los profesionales Iberdrola. Actualmente disponible en español, inglés y portugués, el portal ha logrado un nivel de accesibilidad AA, posibilitando el acceso universal a sus contenidos.

Entre los proyectos llevados a cabo en el marco de este programa, destacan durante 2013 los siguientes:

- *Vacaciones solidarias.* La iniciativa *Iberdrola-São Paulo 2.0* es un proyecto de colaboración internacional que pretende formar en Brasil a un grupo de jóvenes en riesgo de exclusión social. La formación incluye la capacitación en informática y aplicaciones web. En 2013 ha movilizado a un equipo internacional de 35 empleados voluntarios procedentes de España, el Reino Unido, los Estados Unidos y Brasil.
- *Día internacional del voluntariado,* celebrado en los principales países donde actúa el Grupo. Cerca de 850 profesionales se han unido a esta celebración, participando en alguna de las más de 50 actividades llevadas a cabo.
- *Días del voluntariado.* Son jornadas lúdico-deportivas de sensibilización con la discapacidad, que se han realizado en nueve comunidades autónomas españolas, en las que han participado 360 voluntarios y 5.500 personas con discapacidad.
- Campaña *Operación kilo Iberdrola.* La Compañía ha recaudado en sólo diez días, a través de donaciones de los empleados, 11.885 kilos de alimentos básicos para distribuirlos entre familias necesitadas.
- Iniciativa *Emergencia tifón Filipinas.* Iberdrola se ha sumado a esta iniciativa, donando tanto el dinero aportado por la Compañía como el recaudado entre su plantilla, íntegramente a Unicef España.
- *Constructor de futuro de Aldeas Infantiles.* Como en años anteriores, se han entregado juguetes a los 65 menores que residen en la "Aldea de Cuenca".
- Campaña *Una sonrisa por Navidad.* En colaboración con la Asociación Valdeperales de Madrid, se ha realizado esta campaña dirigida a niños desfavorecidos y en riesgo de exclusión social, gracias a la cual 250 menores reciben un regalo por Navidad.
- Voluntariado profesional. En el marco del programa *Conoce tus leyes,* empleados de Iberdrola han impartido formación sobre la legislación española a inmigrantes de la Comunidad de Madrid.
- *Observatorio del voluntariado corporativo.* En colaboración con el IESE, se han realizado unas nuevas jornadas del Observatorio, reuniendo a responsables de las políticas

Iberdrola promueve el voluntariado corporativo, con la finalidad de canalizar el espíritu solidario de sus empleados y alentar su participación en proyectos sociales alineados con los valores de la Compañía

La Fundación Iberdrola ha concedido 72 becas en 2013, lo que supone un crecimiento del 37 % con respecto al año 2012

de voluntariado corporativo de diferentes empresas, con el objetivo de compartir experiencias que mejoren la gestión de estas iniciativas. En 2013, se ha creado dentro del Observatorio, la *Cátedra de Voluntariado Corporativo.*

- Voluntariado en países africanos. Iberdrola ha desarrollado iniciativas de solidaridad en dos países africanos. En Benin, el proyecto *Dotación de placas solares,* ha permitido dotar de una infraestructura de suministro eléctrico a un complejo educativo-sanitario ubicado en una de las zonas más pobres del país. En Kenia, se colabora en un programa de asistencia a domicilio para niños y familias, en relación con el virus del SIDA.

4.- La Fundación Iberdrola

La Fundación Iberdrola ha continuado avanzando en su Plan Director 2010-2014, que tiene por objeto promover diferentes iniciativas dirigidas a mejorar la calidad de vida de las personas en los países donde actúa el Grupo Iberdrola. Los programas e iniciativas más relevantes, desarrollados en 2013, en las cuatro áreas de la Fundación han sido:

a) Área de Formación e Investigación

Destaca el *Programa de becas y ayudas a la investigación en energía y medio ambiente,* que en 2013 ha concedido 50 becas de máster en universidades de prestigio de España, el Reino Unido y los Estados Unidos, y 19 ayudas a la investigación en España. También se han concedido 3 becas de formación e investigación en restauración en el Museo del Prado. Las 72 becas totales concedidas suponen un crecimiento del 37 % con respecto al año 2012. Como novedad cabe destacar la participación de estudiantes mexicanos en el programa de máster en España, y de españoles y británicos en el de los Estados Unidos.

Se ha impulsado la *Cátedra Príncipe de Asturias en ciencias de la información y tecnologías relacionadas,* de la Universidad de Nuevo México, participando en el proceso de selección del puesto de catedrático titular, enfocado preferentemente a la investigación en el ámbito de las *smart grids.* Adicionalmente se ha respaldado su convocatoria de becas, dirigidas a estudiantes españoles que quieran cursar estudios de doctorado en *smart grids.*

También se han concedido las Becas Fundación Iberdrola, para el curso 2013-2014, a 7 deportistas paralímpicos que están cursando estudios universitarios.

b) Área de Sostenibilidad y Biodiversidad

La colaboración en el *Programa de migración de las aves* de este ejercicio se ha materializado en el marcaje de 15 nuevos ejemplares de aves con transmisores GPS. Información de detalle sobre las migraciones de estas aves en tiempo real, está disponible en www.migraciondeaves.org.

Asimismo, la Fundación ha colaborado un año más en el programa *LIFE+ Protección del urogallo cantábrico,* y ha puesto en marcha nuevos proyectos como la construcción de un voladero para la rehabilitación y aprendizaje condicionado de águila imperial con la Fundación Aquila.

El Premio Rey Jaime I a la Protección al Medio Ambiente ha recaído en este ejercicio en el profesor Xavier Querol, por su contribución científica a la mejora de la calidad del aire y a la reducción del impacto de la contaminación sobre la población.

En el Reino Unido, a través de ScottishPower Foundation, se ha colaborado en diferentes proyectos, entre los que destacan los galardones ambientales Scottish Green Awards, que reconocen las iniciativas de particulares y empresas en la lucha contra el cambio climático. En los Estados Unidos, por medio de Iberdrola USA Foundation, destaca la colaboración con el Royal River Conservation Trust, que ha realizado labores de conservación en terrenos bañados por el Royal River, en el estado de Maine.

c) Área de Arte y Cultura

En esta área destaca el *Programa románico atlántico* (www.romanicoatlantico.org), puesto en marcha en 2010 y que en 2013 ha concluido la restauración de la iglesia de Santa

Labores de restauración en el Museo del Prado (Madrid, España).

Marina, en Sejas de Sanabria, Zamora, y ha iniciado las obras en la iglesia de Nuestra Señora de la Asunción, en Pobladura de Aliste, en el santuario de la Virgen de la Bandera en Fermoselle, y en la iglesia de San Pedro de la Nave, en El Campillo. En Portugal se han iniciado los trabajos en la iglesia de Covas de Barroso y San Pedro de Roriz.

En el marco del *Programa de restauración* del Museo del Prado se han llevado a cabo las restauraciones de piezas singulares como la tabla *Oración en el huerto con el donante Luis I de Orleans* y el *Adán y Eva* de Rubens, entre otras. Destaca, sin embargo, la restauración de *El Expolio de Cristo*, de El Greco, con motivo de los actos de conmemoración del IV centenario de la muerte del pintor, que tendrán lugar en 2014.

En el *Programa de iluminaciones,* se han puesto en marcha nuevos proyectos de iluminación del patrimonio histórico-artístico como la Mezquita del Cristo de la Luz, en Toledo, y la Real Colegiata de Santa María la Mayor, en Toro, Zamora, entre otros.

Asimismo, se ha iniciado la restauración de la magnífica colección de seis tapices flamencos del Real Colegio Seminario del Corpus Christi, de Valencia. En el capítulo de Exposiciones, ha destacado la muestra *Antoni Tàpies. Del objeto a la escultura (1964-2009),* en el Museo Guggenheim de Bilbao.

En el Reino Unido, a través de ScottishPower Foundation, se ha apoyado la actividad del Teatro Nacional de Escocia, que puso en escena la galardonada producción *Black Watch.* En los Estados Unidos, Iberdrola USA Foundation ha colaborado en las actividades del Eastman Theatre, de Rochester. En Brasil, el proyecto *Energía en movimiento* promueve la afición por la danza, la música y el circo, entre niños y adolescentes de varias ciudades.

d) Área de Cooperación y Solidaridad

La Fundación Iberdrola ha lanzado la convocatoria 2013 del programa *Ayudas sociales,* de la que se han beneficiado 46 entidades sociales que trabajan en el territorio español. El programa promueve iniciativas de apoyo a sectores de la población en situación o riesgo de exclusión social.

En el Reino Unido, ScottishPower Foundation ha celebrado los galardones Duque de Edimburgo que fomentan el desarrollo personal y profesional entre los jóvenes. En los Estados Unidos, Iberdrola USA Foundation ha apoyado *Camp Sunshine,* que organiza campamentos de verano para niños con enfermedades crónicas. En Brasil, la iniciativa *Escuela de electricistas* ha posibilitado la formación de jóvenes en temas de electricidad. En México se han realizado labores de rehabilitación de varias escuelas primarias.

Para conocer en detalle los proyectos que apoya la Fundación Iberdrola se puede visitar su web www.fundacioniberdrola.es., así como ampliar información en:

- **Reino Unido:** ScottishPower Foundation www.scottishpower.com.
- **Estados Unidos de América:** Iberdrola USA Foundation www.iberdrolausa.com.
- **Brasil:** Instituto Elektro www.elektro.com.br.

31,9 millones

PUNTOS DE SUMINISTRO DE ENERGÍA CUBIERTOS POR LAS EMPRESAS DEL GRUPO Y LAS PARTICIPADAS

C4. RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO

Los aspectos que se analizan e informan en este capítulo son los siguientes:

- Aspectos de la guía GRI-G4
  (Se identifican con (*) aquellos aspectos que requieren información adicional según el suplemento sectorial del sector eléctrico)
  - Salud y seguridad de los clientes (*)
  - Etiquetado de los productos y servicios
  - Comunicaciones de marketing
  - Privacidad de los clientes
  - Cumplimiento regulatorio
- Aspectos específicos del suplemento sectorial de GRI- G4 para el sector eléctrico
  - Acceso a la electricidad
  - Acceso a una información adecuada

Enfoque de gestión específico de responsabilidad sobre el producto

Iberdrola pone a disposición de los consumidores diversos productos, siendo los más importantes la electricidad y el gas natural comercializados en mercados minoristas. El resto de actividades del Grupo no tienen relevancia destacable, por su naturaleza y alcance, en relación con los clientes a efectos del presente informe.

En el apartado G4-17 del presente informe se especifican los países en los que se realiza la comercialización de estos productos, considerándose también de pequeña relevancia, en su impacto sobre el colectivo de clientes de la Compañía, las actividades realizadas en Portugal, Alemania y Francia. Por lo tanto, la información recogida en este capítulo corresponde a las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica y gas en los mercados minoristas de España, el Reino Unido, los Estados Unidos de América y Brasil, con la excepción del indicador específico EU30, relativo a los factores de indisponibilidad de las centrales productoras.

Las empresas del Grupo y las participadas cubiertas en este informe atienden, en conjunto, a 31,9 millones de puntos de suministro de energía, de los cuales 28,3 corresponden a energía eléctrica y 3,6 a suministro de gas. En el presente informe, en el indicador EU3, se detalla esta información por tipo de usuarios.

El Grupo Iberdrola opera con una estructura organizativa en la que el Negocio de Redes gestiona las actividades de transporte y distribución de energía y cualquier otra de naturaleza regulada que el Grupo lleva a cabo en España, el Reino Unido, los Estados Unidos de América y Brasil, y el Negocio de Generación y Comercial gestiona las actividades no reguladas en España, Portugal, el Reino Unido, México y Europa continental. Por su relevancia, en este capítulo del informe se incorpora la información correspondiente a las empresas distribuidoras del Grupo Neoenergia, en Brasil, en las que Iberdrola dispone de un porcentaje de participación significativo, sin disponer de capacidad de control.

En la gestión de estas materias Iberdrola actúa según los principios descritos en el apartado “Enfoque de gestión general” del presente informe.

Aspecto: Salud y seguridad del cliente

Enfoque de gestión

Iberdrola, en todas las fases del ciclo de vida de los productos que comercializa, respeta la legislación vigente en lo relativo a los temas de salud y seguridad para sus clientes. Además, promueve de forma activa una formación adecuada de sus clientes en la materia

Salud y seguridad durante el ciclo de vida

Todas las fases del ciclo de vida de la electricidad y del gas están altamente reguladas, por ser productos básicos para el desarrollo de la economía de un país y por la mejora que suponen en el bienestar de sus ciudadanos.

En la etapa de planificación, la opinión pública participa, a través de sus representantes sociales y políticos, en amplios debates sobre el modelo energético a seguir en el país, teniendo en cuenta los aspectos económicos, ambientales, de salud y de seguridad y fiabilidad de suministro, generándose las políticas públicas que sirven de base para que las empresas del Grupo Iberdrola adopten sus estrategias de inversión de forma acorde con las mismas.

Para la producción de energía eléctrica, los países en los que Iberdrola lleva a cabo actividades disponen de una amplia regulación ambiental y laboral para garantizar que los riesgos existentes para la salud y seguridad de las personas se mantienen dentro de los límites regulados. Las empresas facilitan la información necesaria para comprobar que en la construcción, operación y mantenimiento de las plantas de generación se mantienen las condiciones de funcionamiento previstas en la regulación y en sus especificaciones técnicas.

Del mismo modo, en las fases de transporte y distribución de electricidad y gas existe una amplia normativa que regula la construcción, operación y mantenimiento de estas instalaciones, de forma que las empresas despliegan los medios humanos, materiales y económicos necesarios para minimizar los riesgos eléctricos y los asociados con la manipulación del gas natural.

Se considera que las forma más eficaz para proteger la salud y seguridad públicas en el uso de la electricidad y el gas es la formación e información al consumidor. Por ello, las empresas filiales y participadas de Iberdrola disponen de mecanismos para informar y formar al público, a través de sus páginas web, mediante información en factura, o a través de campañas informativas o formativas dirigidas a diversos colectivos. De forma complementaria, se ofrece a los clientes productos y servicios que proporcionan una seguridad adicional en el hogar y en la empresa.

Iberdrola, en todas las fases del ciclo de vida de los productos que comercializa, respeta la legislación vigente en lo relativo a los temas de salud y seguridad para sus clientes, adopta las medidas necesarias para ello y promueve de forma activa una formación adecuada de sus clientes en la materia.

Campos electromagnéticos

La influencia de los campos eléctricos y magnéticos sobre las personas ha sido históricamente objeto de debate público y los estudios realizados al respecto muestran que, con las distancias de seguridad adoptadas actualmente para la construcción de estas instalaciones, no se identifican efectos perjudiciales para la salud de las personas. Iberdrola aplica en este caso el principio de prudencia y se muestra dispuesta a colaborar con las autoridades públicas para adoptar las medidas preventivas o paliativas que se consideren convenientes para evitar riesgos o daños a la salud.

En los diferentes países en los que opera Iberdrola hay diferentes prácticas en relación con este tema: en el Reino Unido y en los Estados Unidos de América las instalaciones cumplen con los reglamentos en vigor y no se realizan mediciones en las instalaciones salvo si son solicitadas por el cliente; en España, se realizan dos informes sobre valores de campos eléctricos y magnéticos en instalaciones, que son auditados por Aenor, a través

Iberdrola también realiza estudios de satisfacción de los solicitantes de nuevos suministros en el ámbito de la distribución, en España se ha obtenido una valoración de 3,5 sobre 5

de la auditoría del Sistema de gestión ambiental, según la norma ISO14001:2004; y en Brasil se hacen igualmente algunas mediciones, tanto en Elektro como en las empresas participadas Coelba, Cosern y Celpe.

En el ejercicio 2013, en el Reino Unido se han atendido 68 solicitudes de clientes, se ha registrado una reclamación civil en Coelba (Brasil) y queda una demanda pendiente de resolución en la empresa NYSEG de los Estados Unidos de América.

G4-PR1 Productos y servicios evaluados en materia de salud y seguridad

Los procesos necesarios para el suministro de electricidad y gas descritos en el enfoque de gestión anterior garantizan que dichos productos llegan al consumidor con el adecuado nivel de garantía para su salud y su seguridad.

G4-PR2 Incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad

En el ejercicio 2013 se han producido cuatro incumplimientos, dos en ScottishPower que han dado lugar a advertencias y dos en Celpe (Brasil) que han dado lugar a las multas recogidas en el indicador PR9.

INCIDENTES DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LA REGULACIÓN LEGAL O DE CÓDIGOS VOLUNTARIOS

	2013	2012	2011
Incumplimientos con resultado de multa	2	28	1
Incumplimientos con resultado de advertencia	2	0	0
Incumplimientos de códigos voluntarios	0	0	0
Número total de incumplimientos	**4**	**28**	**1**

EU25 Lesiones y fallecimientos entre la población en los que se han visto implicados activos de la empresa

El acceso de los ciudadanos a un servicio esencial como es la electricidad conlleva la necesaria construcción, operación y mantenimiento de una serie de infraestructuras, lo que genera determinados riesgos. Éstos pueden, en ocasiones, dar lugar a incidentes en los que se ven afectados los ciudadanos, como por ejemplo el entrar en contacto indeseado con las líneas eléctricas o sus apoyos, daños por contacto con los cables eléctricos, etc.

Durante el ejercicio 2013, como se recoge en el cuadro siguiente, se han registrado 217 accidentes con resultado de lesión, vinculados a las instalaciones de Iberdrola: 7 en España, 16 en el Reino Unido, 44 en los Estados Unidos de América y 150 en Brasil. Con resultado fatal se han contabilizado 7 casos en España, 1 en el Reino Unido, 5 en los Estados Unidos de América y 66 en Brasil.

ACCIDENTES

	2013	2012	2011
Nº de personas ajenas que han sufrido accidentes	217	224	161
Nº de personas ajenas fallecidas	79	65	75

Por esta causa, o por otras de similar naturaleza en las que no se hayan producido lesiones, se han generado determinadas denuncias contra las empresas del Grupo, que siguen los procedimientos legales de las jurisdicciones correspondientes.
A cierre de 2013 permanecían abiertas 139 demandas en España, 39 en los Estados Unidos de América y 76 en Brasil. En el resto de países en los que opera la Compañía no permanece abierto ningún procedimiento de esta naturaleza. Estos resultados se recogen en el cuadro siguiente:

PROCEDIMIENTOS LEGALES

	2013	2012	2011
Nº de procedimientos legales, resueltos y pendientes, derivados de estos accidentes	254	413	301

Aspecto: Etiquetado de productos y servicios

Enfoque de gestión

G4-PR3 Información y etiquetado sobre productos y servicios requeridos por los procedimientos en vigor y por la normativa

La electricidad y el gas no son productos que se puedan etiquetar, por lo que este aspecto no es de relevancia para Iberdrola.

Sin embargo, Iberdrola facilita, en cada país, la información adicional que se considera puede ayudar al consumidor para hacer un uso más racional, eficiente y seguro de estos productos. Esta información se hace a través de publicaciones en las páginas web de las que dispone el Grupo, en las carpetas de bienvenida que se facilitan a los nuevos clientes y en la información facilitada en las propias facturas.

La información sobre las fuentes origen de la electricidad está regulada en España, el Reino Unido y los Estados Unidos de América y en algunos países en los que opera la Compañía dicha información está disponible a través de organismos oficiales.

G4-PR4 Incidentes por incumplimiento de la regulación y de códigos voluntarios relativos a la información y etiquetado de los productos y servicios

INCIDENTES RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO, EN EL PERÍMETRO SOCIAL

	2013	2012	2011
Incumplimientos con resultado de multa	2	3	5
Incumplimientos con resultado de advertencia	0	7	4
Incumplimientos de códigos voluntarios	0	0	0
Número total de incumplimientos	**2**	**10**	**9**

En el ejercicio 2013, en las empresas del Grupo Iberdrola se ha tenido constancia de dos incumplimientos con resultado de multa, ambas en España, una proveniente del Servicio Territorial de Industria de Ávila y la otra de la Dirección General de Consumo de Madrid.

En el Reino Unido, ScottishPower se clasificó en cuarta posición en el último informe de satisfacción del cliente de 'uSwitch.co'

G4-PR5 Resultados de las encuestas de satisfacción del cliente

Iberdrola es consciente de la importancia de disponer de clientes satisfechos con los productos vendidos y los servicios prestados, y dispone de diversos mecanismos para medir la satisfacción y recoger las opiniones de sus clientes, así como para comprobar el nivel de los estándares de calidad en los canales de atención y venta.

En España y Portugal se realiza un estudio anual de satisfacción general, "La Voz del Cliente", en el que se obtuvieron en 2013 valoraciones de 6,9 sobre 10 en ambos países.

De forma específica, en España se realizan encuestas de satisfacción para los canales de atención y venta, encuestas para evaluar el grado satisfacción de los clientes con la resolución de reclamaciones y se utilizan otros mecanismos como el "cliente misterioso" *(mystery shopper)* o las escuchas aleatorias de las grabaciones de las atenciones telefónicas, todo ello con la finalidad de conocer las valoraciones de los clientes en las distintas fases de los procesos de atención y gestión, e identificar las áreas del servicio que requieren actuaciones de mejora. En el ámbito de la distribución, Iberdrola también realiza estudios de satisfacción de los solicitantes de nuevos suministros, en el último de los cuales se ha obtenido una valoración de 3,5 sobre 5.

En el Reino Unido, ScottishPower se clasificó en cuarta posición en el último informe de satisfacción del cliente de *uSwitch.co.* La investigación muestra que el 67 % de los clientes están satisfechos y que ha habido importantes mejoras en áreas clave, como los servicios en línea, en la que es la primera clasificada, en los servicios de medición y en los de facturación.

La empresa filial CMP, en los Estados Unidos de América, realiza consultas mensualmente entre aquellas personas que han contactado con el centro de atención al cliente o que han llevado a cabo alguna transacción. En el caso de las empresas filiales NYSEG y RGE, las mediciones se realizan por teléfono, entrevistando a 600 clientes mensualmente. Los resultados se contrastan con otras compañías regionales, situándose, las tres empresas mencionadas, entre las cinco primeras de su área geográfica en el índice de satisfacción al cliente, el índice de energía distribuida y el índice de interacción con el cliente.

En Brasil, Elektro realiza encuestas de satisfacción del cliente para aquellos que tienen contratada media y alta tensión. En las empresas participadas de dicho país, se realizan dos encuestas para medir la satisfacción de sus clientes: Abradee y Aneel, en las que Coelba ha obtenido 78,7 y 54,52 sobre 100; Celpe 76,9 y 53,9 y Cosern 80,6 y 66,35 respectivamente.

Aspecto: Comunicaciones de marketing

Enfoque de gestión

En sus comunicaciones de publicidad o de marketing Iberdrola respeta y cumple las leyes que regulan estas actividades y adopta mecanismos y códigos voluntarios que dan transparencia y veracidad a dichas comunicaciones. Así por ejemplo, en España Iberdrola es miembro de la Asociación para la Autorregulación Comercial (Autocontrol), de la Asociación Española de Comercio Electrónico y Marketing Relacional (Aecem), de la Asociación Española de Anunciantes (AEA) y de la Asociación de Marketing de España (MKT), con las que ha suscrito sus respectivos códigos de conducta, lo que supone asumir el compromiso de ofrecer a la sociedad una publicidad responsable, que cumpla con los códigos de conducta y acepte las resoluciones del Jurado de la Publicidad sobre las reclamaciones que puedan presentar consumidores o competidores ante este organismo.

También ha suscrito el *Código ético de comercio electrónico y publicidad en internet,* que ha dado a conocer mediante la inserción del Sello de Confianza *online* en la página web de la Compañía. Y se ha firmado con el Ministerio de Medio Ambiente, Medio Rural y Marino el *Código de autorregulación sobre argumentos ambientales en comunicaciones comerciales.* Iberdrola revisa su compromiso con estos códigos de forma anual.

Reparación de redes en Rochester (Estados Unidos).

ScottishPower ha suscrito voluntariamente las *Green Supply Guidelines,* que establecen la promoción transparente y precisa de productos que afecten al medio ambiente, de forma que cada anuncio producido es aprobado por equipos que comprueban los códigos de prácticas de publicidad de la Advertising Standards Association.

Elektro dispone de una comunicación formal denominada COE-P-003, que implica que los materiales de comunicación están en consonancia con los valores y principios éticos que rigen en Iberdrola y en las empresas participadas de Brasil también existen normas internas para la elaboración de comunicaciones y se siguen los preceptos del Estatuto Conar (Consejo Nacional de Autorregulación Publicitaria) de publicidad responsable.

G4-PR6 Venta de productos prohibidos o cuestionados externamente

Los productos y servicios que Iberdrola comercializa no están prohibidos en ninguno de los mercados en los que opera. En relación con la energía eléctrica pueden identificarse dos aspectos que han generado un cierto debate social, como son los campos electromagnéticos y la generación nuclear. La gestión de Iberdrola sobre el primero queda recogida en el indicador G4-PR1 del presente capítulo y el segundo se encuentra ampliamente recogido en la sección “Medio Ambiente” de www.iberdrola.com.

G4-PR7 Incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing

En el ejercicio 2013, en Iberdrola se ha producido un incidente de esta naturaleza en ScottishPower, por el que se ha alcanzado un acuerdo sobre los procedimientos de venta con Ofgem, el regulador de energía del Reino Unido, que ha dado lugar a la multa recogida en el indicador G4-PR9.

INCIDENTES POR INCUMPLIMIENTOS RELATIVOS AL MARKETING, PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y PATROCINIO

	2013	2012	2011
Incumplimientos con resultado de multa	1	0	1
Incumplimientos con resultado de advertencia	0	0	0
Incumplimientos de códigos voluntarios	0	0	18
Número total de incumplimientos	**1**	**0**	**19**

Interior del Autobús Iberdrola para la concienciación medioambiental (España).

Aspecto: Privacidad del cliente

Enfoque de gestión

En los países en los que el Grupo está presente, la privacidad de la información personal de los clientes queda protegida por la obligada aplicación del *Código ético,* en el que se establece que el Grupo garantizará la confidencialidad de los datos de sus clientes y que la captación, utilización y tratamiento de los datos de carácter personal de los clientes deberán realizarse de forma que se garantice el derecho a su intimidad.

La Dirección de Seguridad Corporativa es el organismo de la Compañía responsable de aplicar estos principios, para lo que ha llevado a cabo un proceso de regularización en el tratamiento de los datos de carácter personal de los que dispone el Grupo: clientes, empleados, proveedores u otros colectivos, realizando para ello la identificación de tipos de datos y tipos de tratamientos, así como las áreas que hacen uso de los mismos.

De cara a garantizar el cumplimiento de los requisitos exigibles, el Grupo Iberdrola ha establecido una estrategia interna para sus empresas soportada en las siguientes bases: publicación de una norma interna de cumplimiento y designación de roles y responsabilidades en cada una de las organizaciones, para identificar nuevos tratamientos o cambios de los existentes y hacer cumplir los requisitos establecidos.

La Dirección de Seguridad Corporativa también ha desarrollado un programa de concienciación y formación a lo largo de estos años, soportado mediante un conjunto de acciones específicas integradas dentro de los programas formativos de la Compañía, realizando acciones de seguimiento.

En España, el Reino Unido, los Estados Unidos de América y Brasil existe determinada legislación en la materia que los profesionales del Grupo deben atender, disponiéndose de los procesos adecuados para ello.

G4-PR8 Reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de clientes

INCIDENTES RELATIVOS A LA PRIVACIDAD Y LA FUGA DE DATOS PERSONALES

	2013	2012	2011
De organismos oficiales	418	587	4.312
De otro origen, aceptadas	50	50	41
Número total de reclamaciones fundamentadas	**468**	**637**	**4.353**

De las reclamaciones fundamentadas del ejercicio 2013, se han recibido 418 procedentes de organismos oficiales: 3 en España y 415 en el Reino Unido. También se han recibido 50 quejas de otro origen: 37 validadas en España, 10 en el Reino Unido y 3 en Brasil.

Iberdrola tiene constancia de un incidente en 2013 relacionado con la fuga o pérdida de datos de clientes, al producirse la sustracción de una valija de documentos procedente de un punto de atención de Iberdrola en España. Las quejas derivadas del mismo están incluidas en el cuadro anterior.

Aspecto: Cumplimiento normativo

G4-PR9 Multas significativas por incumplimiento de la normativa y la legislación relativas al suministro y uso de productos y servicios

Durante el ejercicio 2013, los incidentes relacionados en los indicadores G4-PR2, G4-PR4 y G4-PR7, así como otros incidentes relacionados con las actividades de distribución y comercialización de la energía eléctrica, han supuesto las siguientes multas:

MULTAS IMPUESTAS POR ACTIVIDADES DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS (€)

	2013	2012	2011
Total multas impuestas	7.910.693	9.154.376	4.445.422

El desglose por zonas geográficas del importe total de multas impuestas es el siguiente: España 1.588.144 euros, Reino Unido 1,18 euros[45], Estados Unidos de América 112.980 euros y Brasil 6.209.568 euros.

Aspectos específicos del sector eléctrico

Aspecto: Acceso

Enfoque de gestión

La Compañía, a través de sus empresas filiales y participadas que comercializan energía eléctrica, dispone de programas para mejorar el acceso a la electricidad a determinados colectivos, bien por su situación de vulnerabilidad o por diferentes dificultades específicas, definiendo en cada caso qué personas están en dicha situación de riesgo o pueden ser vulnerables.

Programas, incluidos aquellos desarrollados en colaboración con el gobierno, para mejorar o mantener el acceso a la electricidad y a los servicios de atención al cliente

En España existe el denominado *Bono social,* financiado a través de los costes regulados del sector eléctrico y gestionado por las compañías eléctricas, que permite precios más bajos de la electricidad para los usuarios con determinadas características sociales, económicas y de consumo. A final del 2013 en Iberdrola hay en torno a 917.000 suministros de este tipo que cuentan con un descuento del 25 % con respecto al precio vigente de la Tarifa de último recurso.

[45]ScottishPower alcanzó un acuerdo con el regulador Ofgem para el pago de 1,18€ (1£) de multa nominal, más el pago de 8.996.042 euros a consumidores afectados. Además, ScottishPower ha creado un fondo de compensación de 1.199.472 euros para consumidores que pudieran haber sufrido pérdidas como consecuencia de sus actividades.

Iberdrola asume el compromiso de ofrecer a la sociedad una publicidad responsable, que cumpla con los códigos de conducta y acepte las resoluciones del Jurado de la Publicidad sobre las reclamaciones que puedan presentar consumidores o competidores ante este organismo

Además, para el conjunto de los clientes, Iberdrola ofrece diversas facilidades en el pago de sus facturas, incluyendo planes de pago personales ante situaciones específicas de deuda, así como el servicio de cuota fija mensual que permite una mejor planificación del gasto, repartiendo a lo largo del año las puntas del consumo estacional. Destacar la flexibilidad en la concesión de planes de pago con objeto de evitar los cortes de suministro: en 2013 se han constituido 43.844 planes de pago por un importe total de 70,4 millones de euros. También se ofrecen diversos seguros de protección de pagos que garantizan el pago de las facturas de luz y gas en situaciones de desempleo o en otros momentos de dificultad, como una incapacidad.

En los Estados Unidos de América existen acuerdos con la Administración para ayudar a clientes en riesgo de exclusión o vulnerables, y existen programas concretos para estos colectivos como son *Low Income Home Energy Assistance program* o el *CMP´s Electricity Lifeline Program.* Este año se ha continuado colaborando con la Cruz Roja para atender estos colectivos y se han mantenido las ayudas para clientes que dependan de bombonas de oxígeno cuyas posibles desconexiones son revisadas por un defensor del cliente antes de producirse.

En el Reino Unido, de forma similar, se identifican los clientes que puedan ser vulnerables por razones de edad, salud, discapacidad u otra causa grave, existiendo procedimientos adoptados por la empresa, para evitar las desconexiones por falta de pago o para proceder a las reconexiones en su caso, cuando se hayan identificado con posterioridad a la desconexión, esta iniciativa no cuenta con la contribución de la Administración. Además existen medidas concretas de ayuda para los meses del invierno, dirigidas a aquellos consumidores más vulnerables.

Por su parte en Brasil, Elektro dispone de facilidades de acceso con descuentos en los precios que van desde el treinta al setenta por ciento en la facturación de energía para hospitales y centros de salud. Asimismo disponen de programas para procurar el acceso universal a la distribución eléctrica. Coelba, Cosern y Celpe cuentan con precios y condiciones especiales para personas con dificultades y han desarrollado iniciativas con grupos en riesgo de exclusión para garantizar el acceso a la electricidad y proyectos como *Energía verde, Luz para todos* o mediante la asociación con el SETHAS (Secretaria Estadual de Trabalho, Habitação e Assistência Social). También durante 2013, se han llevado a cabo proyectos de venta bonificada de lámparas led y otros electrodomésticos para estimular el acceso a una tecnología más eficiente.

Trabajador de ScottishPower Energy Networks. (Escocia, Reino Unido).

EU26 Población sin acceso a la electricidad en las zonas de distribución

En la zona de distribución de las empresas del Grupo Iberdrola en España, el Reino Unido y los Estados Unidos de América, el nivel de electrificación alcanza a la práctica totalidad de la población.

En Brasil, para un área de distribución algo superior a los 835.000 km², la población residente es ligeramente superior a 32,1 millones de personas, de las que algo más de 250.000 no disponen de energía eléctrica, lo que supone menos del 1 % de la población.

En México no se realizan actividades de distribución eléctrica.

EU27 Cortes por impago en el sector residencial

La información relativa a cortes por impago disponible en este momento, de acuerdo con la estructura fijada por GRI, es la siguiente:

CORTES DE ELECTRICIDAD RESIDENCIALES POR FALTA DE PAGO

	2013	2012	2011
Con pago antes de 48 h después del corte	1.312.255	1.540.410	1.158.534
Pago entre 48 h y una semana después del corte	256.729	320.581	257.500
Pago entre una semana y un mes después del corte	255.564	335.894	258.512
Pago entre un mes y un año	254.128	329.162	248.058
Pago posterior a un año	5	4	76
Pendientes y sin clasificar	852.458	225.633	314.998
Total	**2.931.139**	**2.751.684**	**2.237.678**

RECONEXIONES RESIDENCIALES TRAS EL PAGO DE FACTURAS PENDIENTES

	2013	2012	2011
Antes de 24 h después del pago	1.892.374	2.011.201	1.433.713
Entre 24 h y una semana después del pago	167.803	149.033	158.645
Después de una semana después del pago	84.770	59.176	86.065
No clasificadas	767.143	203.140	188.768
Total	**2.912.090**	**2.422.550**	**1.867.191**

La información de cortes y reconexiones en los diferentes países está detallada en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2013,* disponible en www.iberdrola.com.

EU28 Frecuencia de los cortes de suministro eléctrico

Iberdrola suministra electricidad y hace un seguimiento de la calidad del servicio prestado en los distintos países. Sin embargo, las medidas en cada país se realizan según normas diferentes, siguiendo los respectivos requisitos legales o costumbres, por lo que la Compañía no dispone de una medida homogénea de la calidad de servicio en los diferentes países en los que opera:

- En España se utiliza el NIEPI (Número de interrupciones equivalentes de la potencia instalada).
- En el Reino Unido se utiliza el CI *(Customer interruptions per 100 connected customers).*
- En los Estados Unidos de América se utiliza el SAIFI *(System average interruptions frecuency index).*
- En Brasil se utiliza el FEC *(Frequencia equivalente de interrupçao por unidade consumidora).*

Las empresas del Grupo y las participadas cubiertas en este informe atienden, en conjunto, a 31,9 millones de puntos de suministro de energía, de los cuales 28,3 corresponde a energía eléctrica y 3,6 a suministro de gas

Los valores alcanzados son los siguientes:

Año	España	Reino Unido	Estados Unidos de América	Brasil
	NIEPI	CI	SAIFI	FEC
2013	1,20	44,0	1,24	7,64
2012	1,14	45,5	1,15	7,59
2011	1,33	45,9	1,75	7,94

EU29 Duración media de los cortes de suministo eléctrico

De forma similar al apartado anterior:

- En España se utiliza el TIEPI (Tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada).
- En el Reino Unido se utiliza el CML *(Customer minutes lost per connected customers).*
- En los Estados Unidos de América se utiliza el CAIDI *(Customer average interruption duration index).*
- En Brasil se utiliza el DEC *(Duraçao equivalente de interrupçao por unidade consumidora).*

Los valores alcanzados son los siguientes:

Año	España	Reino Unido	Estados Unidos de América	Brasil
	TIEPI	CML	CAIDI	DEC
2013	62,4 min	44,0 min	2,47 h	18,61 h
2012	58,2 min	46,5 min	1,85 h	17,01 h
2011	58,2 min	48,6 min	1,83 h	17,50 h

EU30 Disponibilidad media de las centrales

El cuadro siguiente recoge la disponibilidad media de las diferentes tecnologías de producción de la Compañía. En el ejercicio 2013 la disponibilidad en el Grupo ha aumentado casi un 4,5 %, destacando el aumento en los ciclos combinados y en generación hidráulica. Se ha incrementado en todas las tecnologías excepto la nuclear, debido principalmente a las paradas técnicas programadas para recarga de combustible y otras operaciones en centrales nucleares. En 2013, la central de biomasa de Corduente cesó su operación temporalmente.

FACTOR DE DISPONIBILIDAD MEDIA

	2013	2012	2011
Térmicas convencionales	85,53	84,51	91,55
Ciclos combinados	90,67	80,73	90,66
Cogeneración	91,24	91,06	90,35
Nuclear	88,96	91,69	87,34
Hidráulica	86,78	81,43	82,53
Minihidráulica	96,69	97,30	94,04
Eólica	97,29	97,58	97,00
Biomasa	0	91,70	94,00
Grupo y participadas	**91,49**	**87,06**	**90,30**

La información de los factores de disponibilidad en los diferentes países se detalla en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2013,* disponible en www.iberdrola.com.

Aspecto: Suministro de información

Enfoque de gestión

Las empresas distribuidoras y comercializadoras del Grupo Iberdrola han desarrollado diversas prácticas para facilitar la efectiva comunicación con clientes con dificultades específicas, bien sean idiomáticas o sensoriales.

Además de la información comercial, la seguridad de los usuarios de la red eléctrica, ya sean clientes, trabajadores, contratistas, escolares etc., es una preocupación constante en las empresas filiales y participadas del Grupo. Por ello se dispone, en los diferentes ámbitos geográficos, de planes, programas y actuaciones en el ámbito de la información y la formación generalmente relacionada con el medioambiente y la eficiencia energética.

Accesibilidad de la información

En España, para facilitar el acceso del cliente a la información que necesite, se le permite elegir el idioma en el que desea ser atendido por el servicio de atención al cliente y en el que desea recibir la factura y el área web de clientes es accesible en castellano, euskera e inglés, estando previsto incorporar otros idiomas en el futuro.

Trabajadores de ScottishPower Energy Networks.
(Escocia, Reino Unido).

Iberdrola es la única compañía del sector energético que ofrece un servicio de vídeo-interpretación en lengua de signos en el servicio de atención al cliente

Iberdrola es la única compañía del sector energético que ofrece un servicio de vídeo-interpretación en lengua de signos en el servicio de atención al cliente. Esta iniciativa se deriva del acuerdo de colaboración suscrito entre Iberdrola y la Fundación CNSE en 2012. De esta forma, las personas sordas o con algún grado de dificultad auditiva pueden ponerse en contacto con la Compañía a través de intérpretes de lengua de signos. La página web corporativa dispone del certificado Doble-A Technosite + Euracert WCAG 1.0 de las directrices de accesibilidad para el contenido web 1.0 del W3C-WAI, así como los requisitos necesarios para satisfacer la Norma UNE 139803:2004 establecida por el Real Decreto 1494/2007 para regular el grado de accesibilidad aplicable a las páginas de internet de empresas de servicios públicos. Para garantizar que dicha web mantiene los requisitos de accesibilidad incorporados, se realizan auditorías con carácter semestral y revisiones automáticas cada tres meses.

En el ejercicio 2013 ha seguido vigente el *Plan Carefree,* por el que ScottishPower ofrece diversos servicios a clientes con discapacidades, deficiencia visual o auditiva, enfermedades crónicas o que sean mayores de sesenta años de edad. Dicho servicio incluye la provisión de facturas en braille, con texto impreso en tamaño grande, en discos compactos o en cintas de audio. Asimismo, si se comunica con la empresa un cliente con dificultades para expresarse en inglés, se dispone de un servicio de traducción para facilitar la comunicación en los casos que sea necesario. Se mantiene también este año la publicación de una guía para el cliente denominada *Clientes con Necesidades Especiales,* con el fin de brindar mayor asistencia y asesoramiento.

Las empresas norteamericanas NYSEG, RG&E y CMP disponen de un servicio TDD/TTY para para atender a las personas con deficiencias auditivas y de sistemas para facilitar la lectura de la facturación a personas con dificultades visuales. Además, tienen a su disposición un servicio especial de "abogados de los clientes", para asistir a las personas con necesidades especiales a las que asesoran en la elección de los servicios que les puedan ser de utilidad e intérpretes, para aquellas personas que solicitan información en un idioma diferente al inglés. Para aquellos clientes que requieran ser atendidos en español, se dispone de líneas específicas a tal efecto.

En el ámbito brasileño, Elektro, Celpe, Coelba y Cosern han desarrollado diferentes programas para facilitar a personas con deficiencias visuales y auditivas la atención, la información y el acceso a la facturación, entre ellos: páginas web accesibles, facturas en braille, teléfonos de atención exclusiva a personas con problemas de audición, documentación y cartelería especiales, personal entrenado en el lenguaje de signos y mejoras en la accesibilidad en los puntos de atención al cliente, en los que reciben trato prioritario.

Educación en el uso seguro de la electricidad

La página web corporativa, así como las webs de las empresas del Grupo Iberdrola, ponen a disposición de los consumidores recomendaciones e información acerca de los aspectos más relevantes relacionados con la seguridad y ofrecen consejos para un uso seguro de la electricidad, así como pautas a seguir en caso de accidente eléctrico. También se publican folletos informativos relativos a los riesgos potenciales de la electricidad que inciden en su correcto uso.

En España, Iberdrola promueve campañas de información y de formación sobre medidas de seguridad y ahorro energético dirigidas al público en general, como es el caso del Autobús Iberdrola que ha recibido 123.962 visitas en el año 2013. También colabora con asociaciones de consumidores o con colectivos especiales como son discapacitados, desfavorecidos o personas en riesgo de exclusión social, con el objetivo de contribuir a la igualdad, eliminando las barreras de comunicación en temas de seguridad, formación y educación. Adicionalmente Iberdrola, a través de su perfil de clientes en Twitter (@TuIberdrola), difunde mensajes informativos sobre medidas de seguridad y ahorro energético, elaborados de manera accesible para garantizar que puedan ser leídos con personas con discapacidad visual.

En Reino Unido y en Estados Unidos de América se facilita gran cantidad de información y recomendaciones de actuación en casos de emergencia, tales como clima severamente adverso, intoxicaciones, riesgos para la salud así como consejos de seguridad en caso de tormentas o apagones que provoquen la caída de líneas u otros equipos, tanto a través de la web como utilizando los reversos de las facturas como soporte.

Además, ScottishPower lleva a cabo extensas campañas de promoción de la seguridad eléctrica que, en 2013, llegaron a 61.223 escolares, su web sobre seguridad PowerWise recibió 144.419 visitas, y se entregaron 427 *packs* de seguridad en colegios, con un incremento considerable respecto al año anterior. También ha sido intensa la participación en el Royal Highland Show, donde se atendió a 170.556 personas y se realizaron presentaciones enfocadas a mejorar la seguridad en el uso de la electricidad.

La seguridad del usuario también constituye una preocupación constante en Brasil. A lo largo del año, se llevan a cabo numerosas iniciativas que persiguen alcanzar un mejor uso de la electricidad, como por ejemplo la *Semana Nacional de Segurança com Energia Elétrica,* la *Semana de Segurança Celpe,* el *Projeto Nova Geladeira,* el programa *Energia Amiga* así como numerosas jornadas de formación y conferencias a escolares, que han llegado a más de 29.000 personas.

ANEXOS

ANEXO 1

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Verificación externa:

Los contenidos de este índice han sido verificados externamente, por entidad independiente. El informe de verificación correspondiente se puede consultar en el "Anexo 3" del presente documento.

Suplemento para las empresas del sector eléctrico:

Este índice incorpora los aspectos e indicadores de dicho suplemento, publicado por GRI en 2014 adaptado a G4. El símbolo * indica aquellos contenidos básicos generales y aspectos de GRI-G4 donde se solicita información específica del sector.

PARTE I. CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

	Descripción	Página	Verificación externa
1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4-1	Declaración del máximo responsable	12	✔
G4-2	Principales impactos, riesgos y oportunidades	14	✔
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN*			
G4-3	Nombre	17	✔
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	17	✔
G4-5	Sede social	18	✔
G4-6	Países en los que se desarrollan actividades relevantes	18	✔
G4-7	Régimen de propiedad y forma jurídica	18	✔
G4-8	Mercados servidos	19	✔
G4-9	Principales magnitudes	19	✔
G4-10*	Plantilla de empleados	21	✔
G4-11*	Empleados cubiertos por convenios colectivos	22	✔
G4-12	Descripción de la cadena de suministro	22	✔
G4-13	Cambios significativos durante el ejercicio	25	✔
G4-14	Principio de precaución	26	✔
G4-15	Principios o iniciativas externas que la organización suscribe o adopta	27	✔
G4-16	Principales asociaciones a las que se pertenece	28	✔
EU1*	Potencia instalada	30	✔
EU2*	Producción de energía	30	✔
EU3*	Usuarios y productores de electricidad	30	✔
EU4*	Líneas de transporte y distribución	31	✔
EU5*	Cuotas de emisión de CO_2 o cuotas equivalentes	31	✔

PARTE I. CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

	Descripción	Página	Verificación externa
3. ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-17	Entidades incluidas en la consolidación financiera y en el perímetro del presente informe	32	✔
G4-18	Definición del contenido y alcance del informe y de la aplicación de los principios GRI	38	✔
G4-19	Aspectos materiales identificados	38	✔
G4-20	Cobertura dentro de la organización	38	✔
G4-21	Cobertura fuera de la organización	38	✔
G4-22	Reformulación de información facilitada en informes anteriores	40	✔
G4-23	Cambios significativos en la cobertura o alcance del informe	41	✔
4. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24	Grupos de interés vinculados con la organización	42	✔
G4-25	Base para la selección de los grupos de interés	42	✔
G4-26	Enfoques adoptados para la relación con los grupos de interés, incluida la frecuencia de sus contactos por tipo y categoría de grupo de interés	42	✔
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés.	44	✔
5. PERFIL DEL INFORME			
G4-28	Periodo cubierto por el informe	45	✔
G4-29	Fecha del informe anterior	45	✔
G4-30	Ciclo de presentación del informe	45	✔
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al informe	45	✔
G4-32	Índice GRI en relación a la opción "de conformidad" elegida	45	✔
G4-33	Verificación externa del informe	45	✔
6. GOBIERNO			
G4-34	Estructura de gobierno	46	✔
G4-35	Delegación de autoridad del máximo órgano de gobierno a directivos y otros empleados	48	✔
G4-36	Cargos ejecutivos o con responsabilidad económica, social y ambiental	48	✔
G4-37	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el Consejo de Administración	48	✔
G4-38	Composición del máximo órgano de gobierno	50	✔
G4-39	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo, y las razones para ello	51	✔
G4-40	Selección y nombramiento de los miembros del máximo órgano de gobierno	51	✔
G4-41	Procedimientos para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	52	✔
G4-42	Funciones del máximo órgano de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización de la visión, misión, valores, estrategias, políticas y objetivos	53	✔
G4-43	Conocimiento del máximo órgano de gobierno sobre aspectos económicos, ambientales y sociales	55	✔

PARTE I. CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

	Descripción	Página	Verificación externa
6. GOBIERNO			
G4-44	Desempeño del máximo órgano de gobierno	56	✔
G4-45	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión del desempeño económico, ambiental y social, así como, su papel en la aplicación de los procesos de debida diligencia y en las consultas a los grupos de interés	57	✔
G4-46	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la eficacia de la gestión de riesgos y oportunidades en los aspectos económicos, ambientales y sociales	57	✔
G4-47	Frecuencia de supervisión del máximo órgano de gobierno de los impactos, riesgos y oportunidades en los aspectos económicos, ambientales y sociales	57	✔
G4-48	Máximo órgano responsable de la revisión y aprobación del informe	57	✔
G4-49	Procedimiento para comunicar asuntos de crucial interés al máximo órgano de gobierno	58	✔
G4-50	Asuntos de crucial interés comunicados al máximo órgano de gobierno	58	✔
G4-51	Políticas de retribución del máximo órgano de gobierno y de la alta dirección, así como la relación con el desempeño económico, ambiental y social	58	✔
G4-52	Procedimiento para determinar las retribuciones del máximo órgano de gobierno y la alta dirección, indicando si se recurre a consultores independientes	59	✔
G4-53	Informar de cómo se han tenido en cuenta las opiniones y expectativas de los grupos de interés con respecto a las políticas de retribución	59	✔
G4-54	Relación entre remuneraciones en la organización	N/D	✔
G4-55	Incremento en las remuneraciones en la organización	N/D	✔
7. ÉTICA E INTEGRIDAD			
G4-56	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de comportamiento tales como códigos de conducta y códigos éticos	60	✔
G4-57	Procedimientos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita	61	✔
G4-58	Procedimientos internos y externos de denuncia de conductas contrarias a la ética, a la legalidad, o que afecten a la integridad de la organización	61	✔

PARTE II. CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Enfoque de gestión general, aplicable a todos los aspectos del presente informe.		64		✔
Aspectos materiales	**Información sobre el enfoque de gestión y los indicadores correspondientes que se indican**	**Página**	**Omisiones**	**Verificación externa**
DIMENSIÓN ECONÓMICA				
Aspectos de la guía GRI-G4				
Desempeño económico	De G4-EC1 a G4-EC4	68		✔
Presencia en el mercado	G4-EC5 y G4-EC6	71		✔
Impactos económicos indirectos	G4-EC7 y G4-EC8	72		✔
Prácticas de aprovisionamiento	G4-EC9	74		✔
Aspectos específicos del suplemento sectorial de la guía GRI-G4 para el sector eléctrico				
Disponibilidad y fiabilidad	EU10	77		✔
Eficiencia	EU11 y EU12	77		✔
Gestión de la demanda	Sin indicadores específicos	78		✔
Investigación y desarrollo	Sin indicadores específicos	79		✔
Desmantelamiento de centrales nucleares	Sin indicadores específicos	81		✔
Aspectos específicos del Grupo Iberdrola				
Costes del suministro		82		✔
DIMENSIÓN AMBIENTAL				
Enfoque de gestión específico de la dimensión ambiental		84		
Aspectos de la guía GRI-G4				
Materiales*	G4-EN1 y G4-EN2	86		✔
Energía	De G4-EN3 a G4-EN7	88		✔
Agua*	De G4-EN8 a G4-EN10	94		✔
Biodiversidad*	De G4-EN11 a G4-EN14 EU13	98		✔
Emisiones*	De G4-EN15 a G4-EN21	106		✔
Efluentes y residuos*	De G4-EN22 a G4-EN26	113		✔
Productos y servicios	G4-EN27 y G4-EN28	118		✔
Cumplimiento normativo	G4-EN29	118		✔
Transporte de personas y productos	G4-EN30	120		✔
Gastos e inversiones	G4-EN31	120		✔
Evaluación ambiental en proveedores	G4-EN32 y G4-EN33	121		✔
Mecanismos de reclamación ambiental	G4-EN34	123		✔

PARTE II. CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Aspectos materiales	Información sobre el enfoque de gestión y los indicadores correspondientes que se indican	Página	Omisiones	Verificación externa
DIMENSIÓN SOCIAL				
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
Enfoque de gestión específico en las prácticas laborales y la ética del trabajo		124		
Aspectos de la guía GRI-G4				
Empleo*	De G4-LA 1 a G4-LA3 EU15, EU17 y EU18	124		✔
Relaciones entre los trabajadores y la dirección	G4-LA4	128		✔
Seguridad y salud ocupacional*	De G4-LA5 a G4-LA8	131		✔
Formación y educación	De G4-LA9 a G4-LA11	136		✔
Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	142		✔
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	G4-LA13	142		✔
Evaluación de proveedores en prácticas laborales	G4-LA14 y G4-LA15	143		✔
Procedimientos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	143		✔
DERECHOS HUMANOS				
Enfoque de gestión específico de derechos humanos		144		
Aspectos de la guía GRI-G4				
Inversiones	G4-HR1 y G4-HR2	145		✔
No discriminación	G4-HR3	146		✔
Libertad de asociación y negociación colectiva*	G4-HR4	147		✔
Trabajo infantil	G4-HR5	147		✔
Trabajo forzoso	G4-HR6	147		✔
Prácticas de seguridad	G4-HR7	148		✔
Derechos de la población indígena	G4-HR8	149		✔
Evaluación de impacto en derechos humanos	G4-HR9	149		✔
Evaluación de derechos humanos en proveedores	G4-HR10 y G4-HR11	150		✔
Procedimientos de reclamación en materia de derechos humanos	G4-HR12	150		✔
Aspectos específicos del Grupo Iberdrola				
Iberdrola y el Pacto Mundial		151		✔

PARTE II. CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Aspectos materiales	Información sobre el enfoque de gestión y los indicadores correspondientes que se indican	Página	Omisiones	Verificación externa
SOCIEDAD				
Aspectos de la guía GRI-G4				
Comunidades locales*	G4-SO1 y G4-SO2 EU22	153		✔
Lucha contra la corrupción	De G4-SO3 a G4-SO5	157		✔
Política pública	G4-SO6	159		✔
Prácticas de competencia desleal	G4-SO7	160		✔
Cumplimiento regulatorio	G4-SO8	164		✔
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO9 y G4-SO10	164		✔
Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-SO11	166		✔
Aspectos específicos del suplemento sectorial de la guía GRI-G4 para el sector eléctrico				
Planificación y respuesta ante desastres y emergencias	Sin indicadores específicos	167		✔
Aspectos específicos del Grupo Iberdrola				
Contribución de Iberdrola a la comunidad		168		✔
RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO				
Enfoque de gestión específico de responsabilidad sobre el producto		174		✔
Aspectos de la guía GRI-G4				
Salud y seguridad de los clientes*	G4-PR1, G4-PR2 y EU25	175		✔
Etiquetado de los productos y servicios	De G4-PR3 a G4-PR5	177		✔
Comunicaciones de marketing	G4-PR6 y G4-PR7	178		✔
Privacidad de los clientes	G4-PR8	180		✔
Cumplimiento regulatorio	G4-PR9	181		✔
Aspectos específicos del suplemento sectorial de la guía GRI-G4 para el sector eléctrico				
Acceso a la electricidad	De EU26 a EU30	181		✔
Acceso a una información adecuada	Sin indicadores específicos	185		✔

ANEXO 2

ÍNDICE DE CONTENIDOS EN RELACIÓN CON LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

La tabla siguiente muestra los indicadores GRI del presente informe que ofrecen una información más relevante sobre el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial, además de la contenida en los enfoques de gestión de cada aspecto GRI. Siguiendo el índice de la tabla, cada grupo de interés puede evaluar el grado de avance de Iberdrola respecto a los citados principios:

Tema	Principios Pacto Mundial	Indicadores GRI relevantes
Derechos Humanos	**Principio 1.** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente	G4-HR2, G4-HR7 a G4-HR9, G4-HR12 G4-SO1, G4-SO2
	Principio 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	G4-HR1, G4-HR10, G4-HR11
Normas Laborales	**Principio 3.** Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	G4-11 G4-HR4 G4-LA4
	Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	G4-HR6
	Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	G4-HR5
	Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	G4-10 G4-EC5, G4-EC6 G4-LA1, G4-LA3, G4-LA9, G4-LA11 a G4-LA13 G4-HR3
Medio Ambiente	**Principio 7.** Las empresas deben mantener un enfoque preventivo ante los retos ambientales	G4-EC2 G4-EN1, G4-EN3, G4-EN8, G4-EN15 a G4-EN17, G4-EN20, G4-EN21, G4-EN27 G4-EN31
	Principio 8. Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	G4-EN1 a G4-EN34
	Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente	G4-EN6, G4-EN7, G4-EN19, G4-EN27, G4-EN31
Anticorrupción	**Principio 10.** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno	G4-56 a G4-58 G4-SO3 a G4-SO6

ANEXO 3

INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA INDEPENDIENTE

KPMG

KPMG Asesores S.L.
Edificio Torre Europa
Paseo de la Castellana, 95
28046 Madrid

Informe de Revisión Independiente para la Dirección de IBERDROLA, S.A.

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el Informe de Sostenibilidad de IBERDROLA, S.A. (en adelante IBERDROLA) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2013 (en adelante, "el Informe"). La información revisada se corresponde con los contenidos del Anexo 1: Índice de contenidos GRI, de dicho Informe.

La Dirección de IBERDROLA es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 4.0 (G4) según lo detallado en el punto G4-32 del Informe. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la implantación de procesos y procedimientos que cumplan los principios establecidos en la Norma de Principios de AccountAbility AA1000 2008 (AA1000 APS); de la determinación de los objetivos de IBERDROLA en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, basado en el trabajo realizado emitir un informe independiente. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias éticas, incluyendo las de independencia incluidas en el Código Ético del International Ethics Standards Board for Accountants. Este informe no debe considerarse un informe de auditoría. Además, hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo a la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS 2008 de AccountAbility (Tipo 2) que abarca no sólo la naturaleza y el alcance del cumplimiento, por parte de la organización, de la norma AA1000 APS, sino que además evalúa la fiabilidad de la información referente al desempeño tal y como se indica en el alcance.

El alcance de una revisión limitada de un informe de sostenibilidad consiste en la formulación de preguntas a la Dirección, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y en aplicar procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias según proceda que, en este caso, son menores que en un trabajo de seguridad razonable y en consecuencia lo es el nivel de seguridad proporcionado. En nuestro trabajo hemos realizado los siguientes procedimientos:

- Análisis de riesgos, incluyendo búsqueda en medios para identificar asuntos materiales durante el ejercicio cubierto por el informe.
- Verificación de consistencia de la información que da respuesta a los Contenidos Básicos Generales con los sistemas o documentación interna.
- Entrevistas con la Dirección para entender los procesos de los que dispone IBERDROLA para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en estos procesos.
- Entrevistas con el personal pertinente de IBERDROLA, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad.

2

- Entrevistas con el personal pertinente de IBERDROLA responsables de proporcionar la información contenida en el Informe.
- Entrevistas específicas en IBERDROLA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.A.U. en relación al modelo de gestión de los aspectos ambientales y de seguridad y salud del negocio de redes en España, así como a los procesos definidos para la remisión de información en cuanto a los mismos, sobre la base del análisis del riesgo, teniendo en cuenta criterios cuantitativos y cualitativos.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- Revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative para la preparación de informes según la opción de conformidad esencial.
- Lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de IBERDROLA.
- Verificación de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido extraída de las cuentas anuales de IBERDROLA, auditadas por terceros independientes.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en AA1000 APS, en diálogo con grupos de interés y en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en el Informe de Sostenibilidad de IBERDROLA, S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2013 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas, ni que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 4.0 según lo detallado en el punto G4-32 del Informe. Adicionalmente, y también basándonos en los procedimientos realizados, anteriormente descritos, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que IBERDROLA, S.A. no ha aplicado los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma de Principios de AccountAbility AA1000 APS 2008 según lo detallado en el informe el punto G4-26 y G4-27 del Informe de Sostenibilidad.

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de IBERDROLA un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora. Sin perjuicio de las conclusiones presentadas anteriormente, detallamos a continuación las observaciones principales:

En cuanto al principio de INCLUSIVIDAD

Siguiendo el programa de implantación de la norma AA 1000 APS, durante 2013 y de conformidad con la estructura de Negocios Globales y una Corporación única, IBERDROLA ha consolidado sus procesos de participación de los grupos de interés tanto a nivel corporativo, como a nivel local en los negocios de generación y comercialización, así como en el negocio de Redes en España. Paralelamente, en este ejercicio también se han implantado los procesos sistemáticos de relación con los grupos de interés en Ingeniería y construcción a nivel global y se ha dado el inicio de la implantación en el negocio de Renovables y en el resto del negocio de Redes... En relación a este principio se recomienda a IBERDROLA seguir con su calendario de implantación asegurando que para finales de 2014 la totalidad de los negocios y sus áreas geográficas hayan implantado los procesos de participación de los Grupos de Interés.

En cuanto al principio de RELEVANCIA

Como fruto de la efectiva implantación de los procesos de participación y diálogo tanto a nivel corporativo como a nivel de los negocios durante 2013 se han identificado y priorizado los asuntos relevantes para los grupos de interés de IBERDROLA, desde el nivel local. En este punto se recomienda a IBERDROLA que trabaje para conseguir sistematizar, los procesos de remisión de información acerca de los resultados obtenidos en cuanto a la identificación y priorización de los asuntos relevantes, con la finalidad de avanzar en el efectivo conocimiento de los mismos por parte de los diferentes niveles de la organización.

En cuanto al principio de RESPUESTA

La definición de la estrategia de IBERDROLA que se aprueba al más alto nivel de la organización, implica la efectiva puesta en marcha de planes y programas que atienden a los asuntos relevantes para la compañía. Las acciones definidas en los diferentes planes se implantan a todos los niveles de la organización atendiendo a las particularidades de los negocios e instalaciones y considerando dentro de la estrategia global de la compañía las especificidades de los asuntos identificados en su entorno de actuación. Es por ello que se recomienda a IBERDROLA seguir trabajando en la definición de objetivos y metas que permitan evaluar la efectividad de la respuesta de la compañía en sus diferentes planes y programas.

KPMG Asesores, S.L.

José Luis Blasco Vázquez

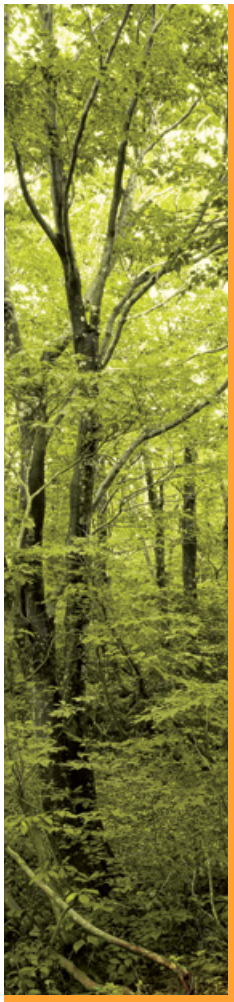
AA1000
Licensed Assurance Provider
000-38

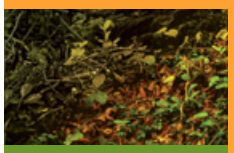
14 de febrero de 2014

RESERVA

El presente documento proporciona una visión global de las principales actividades realizadas por el Grupo Iberdrola durante 2013 en las dimensiones económica, ambiental, social y de gobierno corporativo.

Dada la dispersión geográfica en la que se desarrollan estas actividades y la diversidad de las mismas, pudieran haberse producido en este informe errores u omisiones de carácter totalmente involuntario, que quedarán corregidos en futuros informes.





IBERDROLA