



# Informe de sostenibilidad / 2016





# Informe de sostenibilidad / 2016



# Evaluaciones externas del Grupo Iberdrola

## Índice y estudios

## Posición de Iberdrola



Líder mundial sector utilities 2016 con 91 puntos. Seleccionada en todas las ediciones anteriores.



Seleccionada en 2017. Única eléctrica española entre las 100 compañías más sostenibles del mundo.



Primera utility con activos nucleares seleccionada en el índice desde hace 6 años.



CDP Climate Change. A-List, máxima categoría.



CDP Supply-Chain. A-List, máxima categoría.



Iberdrola entre las promotoras.



Iberdrola seleccionada AAA.



Iberdrola seleccionada.



Clasificada como "Gold Class" en el sector electricidad.



Iberdrola primera utility española y quinta del mundo.



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



Mejor utility europea por sus buenas prácticas de gobierno corporativo.



Iberdrola seleccionada.



Iberdrola seleccionada. Única utility española.



Iberdrola seleccionada.



Iberdrola seleccionada.



Mejor iniciativa en favor de los accionistas minoritarios.



Iberdrola como una de las 25 mejores empresas calificadas.



# Índice general

**Presentación** 6**Contribución de Iberdrola a los Objetivos de Desarrollo Sostenible** 8**Índice de contenidos GRI** 10**Parte I.****Contenidos generales** 20

1. Estrategia y análisis 22
2. Perfil de la organización 29
3. Aspectos materiales y su cobertura 49
4. Participación de los Grupos de interés 59
5. Perfil del informe 66
6. Gobierno 68
7. Ética e integridad 86

**Parte II.****Contenidos básicos específicos** 90

- Enfoque de gestión general 92
- A. Dimensión económica 94
  - B. Dimensión ambiental 116
  - C. Dimensión social 164
    - C1. Prácticas laborales y ética del trabajo 164
    - C2. Derechos humanos 188
    - C3. Sociedad 200
    - C4. Responsabilidad sobre el producto 236

**Anexos** 254

## Anexo 1

Índice de contenidos en relación con los Principios del Pacto Mundial 255

## Anexo 2

Informe de retornos de los Bonos Verdes 257

Informe de verificación externa independiente de los Bonos Verdes 265

## Anexo 3

Informe de verificación externa independiente 267

# **Presentación**



Como viene siendo habitual cada año, Iberdrola presenta su *Informe de sostenibilidad*, en este caso el correspondiente al ejercicio 2016, aprobado por su Consejo de Administración en la reunión de 21 de febrero de 2017, previo informe de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa de dicho Consejo de Administración.


Este informe se ha preparado siguiendo las recomendaciones tanto de la *Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad* como del *Suplemento para las empresas del sector eléctrico*, ambos de *Global Reporting Initiative* (Guía GRI), en su versión G4. Iberdrola publica este informe con la finalidad de que sus Grupos de interés tengan una imagen fiel y veraz de su desempeño durante el ejercicio 2016, de acuerdo con los compromisos asumidos en sus políticas corporativas: la *Política general de responsabilidad social corporativa* y la *Política de relaciones con los Grupos de interés*.

El lector del *Informe de sostenibilidad 2016* dispone también del *Informe anual de gobierno corporativo 2016*, del *Informe financiero anual 2016* y de la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2016*, así como del *Informe integrado. Febrero 2017*, todos ellos accesibles en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com), que contienen información adicional de utilidad para un completo entendimiento de las actuaciones de Iberdrola en el ejercicio y de sus perspectivas de futuro.

---

Nota:

- En este informe se denomina "Iberdrola, la "Sociedad" o la "Compañía", a la sociedad Iberdrola, S.A. empresa matriz del Grupo Iberdrola.
- Asimismo, se denomina "Grupo Iberdrola" o el "Grupo", a Iberdrola (como empresa matriz) y al conjunto de empresas filiales sobre las que Iberdrola tiene capacidad de control o controla conjuntamente.
- 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 (,).



# Contribución de Iberdrola a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Iberdrola ha incorporado los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos por Naciones Unidas para el horizonte 2015-2030, a su estrategia empresarial y a su *Política de sostenibilidad*.

Por su actividad, Iberdrola centra sus esfuerzos en el suministro de energía asequible y no contaminante (objetivo 7) y en la acción por el clima (objetivo 13). Además, la Compañía contribuye directamente a lograr la igualdad de género (objetivo 5), a garantizar la disponibilidad de agua limpia y saneamiento (objetivo 6), a crear puestos de trabajo y crecimiento económico (objetivo 8), ha aumentado su inversión en actividades de I+D+i (objetivo 9), promueve el respeto hacia la vida de los ecosistemas terrestres (objetivo 15) e impulsa alianzas (objetivo 17). Iberdrola también contribuye de forma indirecta al logro de otros Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En cada capítulo del presente informe se identifican los ODS a los que contribuye la Compañía por área temática. Esta asociación se ha realizado a través de la herramienta *SDG Compass*. *La Guía para la acción empresarial en los ODS* disponible en [www.sdgcompass.org](http://www.sdgcompass.org), desarrollada por Global Reporting Initiative, United Nations Global Compact y World Business Council for Sustainability Development.



# 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
<b>1. Estrategia y análisis</b>			
G4-1	Declaración del máximo responsable	23	✓
G4-2	Principales impactos, riesgos y oportunidades	26	✓
<b>2. Perfil de la organización *</b>			
G4-3	Nombre	30	✓
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	30	✓
G4-5	Sede social	31	✓
G4-6	Países en los que se desarrollan actividades relevantes	31	✓
G4-7	Régimen de propiedad y forma jurídica	31	✓
G4-8	Mercados servidos	32	✓
G4-9	Principales magnitudes	32	✓
G4-10*	Plantilla de empleados	35	✓
G4-11*	Empleados cubiertos por convenios colectivos	35	✓
G4-12	Descripción de la cadena de suministro	36	✓
G4-13	Cambios significativos durante el ejercicio	39	✓
G4-14	Principio de precaución	40	✓
G4-15	Principios o iniciativas externas que la organización suscribe o adopta	40	✓
G4-16	Principales asociaciones a las que se pertenece	42	✓
EU1*	Potencia instalada	46	✓
EU2*	Producción de energía	46	✓
EU3*	Usuarios y productores de electricidad	47	✓

<b>Parte I. Contenidos básicos generales</b>			
	<b>Descripción</b>	<b>Página</b>	<b>Verificación externa</b>
EU4*	Líneas de transporte y distribución	47	✓
EU5*	Cuotas de emisión de CO <sub>2</sub> o cuotas equivalentes	48	✓
<b>3. Aspectos materiales y su cobertura</b>			
G4-17	Entidades incluidas en la consolidación financiera y en el perímetro del presente informe	50	✓
G4-18	Definición del contenido y alcance del informe y de la aplicación de los principios GRI	55	✓
G4-19	Aspectos materiales identificados	55	✓
G4-20	Cobertura dentro de la organización	55	✓
G4-21	Cobertura fuera de la organización	55	✓
G4-22	Reformulación de información facilitada en informes anteriores	58	✓
G4-23	Cambios significativos en la cobertura o alcance del informe	58	✓
<b>4. Participación de los Grupos de interés</b>			
G4-24	Grupos de interés vinculados con la organización	60	✓
G4-25	Base para la selección de los Grupos de interés	60	✓
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.	60	✓
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los Grupos de interés.	63	✓
<b>5. Perfil del informe</b>			
G4-28	Periodo cubierto por el informe	67	✓
G4-29	Fecha del informe anterior	67	✓
G4-30	Ciclo de presentación del informe	67	✓
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al informe	67	✓
G4-32	Índice GRI en relación a la opción "de conformidad" elegida	67	✓
G4-33	Verificación externa del informe	67	✓
<b>6. Gobierno</b>			
G4-34	Estructura de gobierno	69	✓

Parte I. Contenidos básicos generales			
	Descripción	Página	Verificación externa
G4-35	Delegación de autoridad del máximo órgano de gobierno a directivos y otros empleados	72	✓
G4-36	Cargos ejecutivos o con responsabilidad económica, social y ambiental	72	✓
G4-37	Procesos de consulta entre los Grupos de interés y el Consejo de Administración.	72	✓
G4-38	Composición del máximo órgano de gobierno	74	✓
G4-39	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo, y las razones para ello.	75	✓
G4-40	Selección y nombramiento de los miembros del máximo órgano de gobierno	75	✓
G4-41	Procedimientos para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	77	✓
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.	78	✓
G4-43	Conocimiento del máximo órgano de gobierno sobre aspectos económicos, ambientales y sociales.	79	✓
G4-44	Desempeño del máximo órgano de gobierno	80	✓
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.	81	✓
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.	82	✓
G4-47	Frecuencia de supervisión del máximo órgano de gobierno de los impactos, riesgos y oportunidades en los aspectos económicos, ambientales y sociales.	82	✓
G4-48	Máximo órgano responsable de la revisión y aprobación del informe	82	✓
G4-49	Procedimiento para comunicar asuntos de crucial interés al máximo órgano de gobierno	82	✓
G4-50	Asuntos de crucial interés comunicados al máximo órgano de gobierno	82	✓
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.	83	✓
G4-52	Procedimiento para determinar las retribuciones del máximo órgano de gobierno y la alta dirección, indicando si se recurre a consultores independientes.	84	✓
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.	84	✓

<b>Parte I. Contenidos básicos generales</b>			
	<b>Descripción</b>	<b>Página</b>	<b>Verificación externa</b>
G4-54	Relación entre remuneraciones en la organización	85	✓
G4-55	Incremento en las remuneraciones en la organización	85	✓
<b>7. Ética e integridad</b>			
G4-56	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de comportamiento tales como códigos de conducta y códigos éticos.	87	✓
G4-57	Procedimientos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita.	88	✓
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.	88	✓



<b>Parte II. Contenidos básicos específicos</b>				
Enfoque de gestión general, aplicable a todos los aspectos del presente informe.		92		✓
<b>Dimensión económica</b>				
<b>Aspectos materiales</b>	<b>Información sobre el enfoque de gestión y los indicadores correspondientes que se indican</b>	<b>Página</b>	<b>Omisiones</b>	<b>Verificación externa</b>
<b>Aspectos de la guía GRI-G4</b>				
Desempeño económico	De G4-EC1 a G4-EC4	96		✓
Presencia en el mercado	G4-EC5 y G4-EC6	100		✓
Impactos económicos indirectos	G4-EC7 y G4-EC8	101		✓
Prácticas de aprovisionamiento	G4-EC9	103		✓
<b>Aspectos específicos del suplemento sectorial de la guía GRI-G4 para el sector eléctrico</b>				
Disponibilidad y fiabilidad	EU10	104		✓
Eficiencia del sistema	EU11 y EU12	104		✓
Gestión de la demanda	Sin indicadores específicos	108		✓
Investigación y desarrollo	Sin indicadores específicos	109		✓
Desmantelamiento de centrales nucleares	Sin indicadores específicos	111		✓
<b>Aspectos específicos del Grupo Iberdrola</b>				
Costes del suministro		112		✓
Bonos Verdes		114		✓
Ciberseguridad		114		✓

<b>Dimensión ambiental</b>				
<b>Aspectos materiales</b>	<b>Información sobre el enfoque de gestión y los indicadores correspondientes que se indican</b>	<b>Página</b>	<b>Omisiones</b>	<b>Verificación externa</b>
Enfoque de gestión específico de la dimensión ambiental		118		✓
<b>Aspectos de la guía GRI-G4</b>				
Materiales *	G4-EN1 y G4-EN2	120		✓
Energía	De G4-EN3 a G4-EN7	123		✓
Agua *	De G4-EN8 a G4-EN10	130		✓
Biodiversidad *	De G4-EN11 a G4-EN14, EU13	134		✓
Emisiones *	De G4-EN15 a G4-EN21	143		✓
Efluentes y residuos *	De G4-EN22 a G4-EN26	152		✓
Productos y servicios	G4-EN27 y G4-EN28	157		✓
Cumplimiento normativo	G4-EN29	158		✓
Transporte de personas y productos	G4-EN30	159		✓
General. Gastos e inversiones	G4-EN31	160		✓
Evaluación ambiental de proveedores	G4-EN32 y G4-EN33	161		✓
Procedimientos de reclamación ambiental	G4-EN34	163		✓

<b>Dimensión social</b>				
<b>Prácticas laborales y ética del trabajo</b>				
<b>Aspectos materiales</b>	<b>Información sobre el enfoque de gestión y los indicadores correspondientes que se indican</b>	<b>Página</b>	<b>Omisiones</b>	<b>Verificación externa</b>
Enfoque de gestión específico en las prácticas laborales y la ética del trabajo		166		✓
<b>Aspectos de la guía GRI-G4</b>				
Empleo *	De G4-LA 1 a G4-LA3 EU15, EU17 y EU18	166		✓
Relaciones entre los trabajadores y la dirección	G4-LA4	166		✓
Seguridad y salud ocupacional *	De G4-LA5 a G4-LA8	172		✓
Formación y educación	De G4-LA9 a G4-LA11	178		✓
Diversidad e igualdad de oportunidades	G4-LA12	183		✓
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	G4-LA13	183		✓
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	G4-LA14 y G4-LA15	187		✓
Procedimientos de reclamación sobre prácticas laborales	G4-LA16	187		✓
<b>Derechos humanos</b>				
<b>Aspectos materiales</b>	<b>Información sobre el enfoque de gestión y los indicadores correspondientes que se indican</b>	<b>Página</b>	<b>Omisiones</b>	<b>Verificación externa</b>
Enfoque de gestión específico de derechos humanos		190		✓
<b>Aspectos de la guía GRI-G4</b>				
Inversiones	G4-HR1 y G4-HR2	191		✓
No discriminación	G4-HR3	192		✓
Libertad de asociación y negociación colectiva*	G4-HR4	193		✓
Trabajo infantil	G4-HR5	193		✓
Trabajo forzoso	G4-HR6	193		✓
Prácticas de seguridad	G4-HR7	194		✓

Derechos de la población indígena	G4-HR8	195		✓
Evaluación de impacto en derechos humanos	G4-HR9	196		✓
Evaluación de derechos humanos en proveedores	G4-HR10 y G4-HR11	197		✓
Procedimientos de reclamación en materia de derechos humanos	G4-HR12	198		✓
<b>Aspectos específicos del Grupo Iberdrola</b>				
Iberdrola y el Pacto Mundial		199		✓
<b>Sociedad</b>				
<b>Aspectos materiales</b>	<b>Información sobre el enfoque de gestión y los indicadores correspondientes que se indican</b>	<b>Página</b>	<b>Omisiones</b>	<b>Verificación externa</b>
<b>Aspectos de la guía GRI-G4</b>				
Comunidades locales *	G4-SO1 y G4-SO2 EU22	202		✓
Lucha contra la corrupción	De G4-SO3 a G4-SO5	207		✓
Políticas públicas	G4-SO6	211		✓
Prácticas de competencia desleal	G4-SO7	213		✓
Cumplimiento normativo	G4-SO8	215		✓
Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO9 y G4-SO10	217		✓
Mecanismos de reclamación por impacto social	G4-SO11	220		✓
<b>Aspectos específicos del suplemento sectorial de la guía GRI-G4 para el sector eléctrico</b>				
Planificación y respuesta ante desastres y emergencias	Sin indicadores específicos	221		✓
<b>Aspectos específicos del Grupo Iberdrola</b>				
Contribución de Iberdrola a la comunidad		223		✓
Iberdrola, impulsor del deporte femenino		235		✓

<b>Responsabilidad sobre el producto</b>				
<b>Aspectos materiales</b>	<b>Información sobre el enfoque de gestión y los indicadores correspondientes que se indican</b>	<b>Página</b>	<b>Omisiones</b>	<b>Verificación externa</b>
Enfoque de gestión específico de responsabilidad sobre el producto		238		✓
<b>Aspectos de la guía GRI-G4</b>				
Salud y seguridad del cliente *	G4-PR1 y G4-PR2 EU25	238		✓
Etiquetado de los productos y servicios	De G4-PR3 a G4-PR5	241		✓
Comunicaciones de marketing	G4-PR6 y G4-PR7	243		✓
Privacidad del cliente	G4-PR8	245		✓
Cumplimiento normativo	G4-PR9	246		✓
<b>Aspectos específicos del suplemento sectorial de la guía GRI-G4 para el sector eléctrico</b>				
Acceso a la electricidad	De EU26 a EU30	246		✓
Acceso a una información adecuada	Sin indicadores específicos	251		✓



# Parte I. Contenidos generales

## Contribución de Iberdrola a los ODS en relación a los “Contenidos generales” del presente informe

Iberdrola ha incorporado los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a su estrategia empresarial y a su *Política de sostenibilidad*. A continuación se muestran los ODS a los que contribuye la Compañía de acuerdo a los indicadores de la Guía GRI-G4 que se incluyen en este capítulo. Esta asociación se ha realizado a través de la herramienta *SDG Compass*. La *Guía para la acción empresarial en los ODS* disponible en [www.sdgcompass.org](http://www.sdgcompass.org).



### Objetivo 1

Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo



### Objetivo 4

Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.



### Objetivo 5

Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.



### Objetivo 7

Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.



### Objetivo 8

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.



### Objetivo 13

Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.



### Objetivo 14

Conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.



### Objetivo 15

Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, efectuar una ordenación sostenible de los bosques, luchar contra la desertificación, detener y revertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de biodiversidad biológica.



### Objetivo 16

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

# 1. Estrategia y análisis



## G4-1 Declaración del máximo responsable

Me complace presentarles el Informe de sostenibilidad de Iberdrola, que recoge, de forma exhaustiva y transparente, información sobre el desempeño de la Compañía en los ámbitos económico, social y medioambiental en 2016, siguiendo las directrices de la *Global Reporting Initiative (GRI)*.

En el marco de su firme compromiso con la sostenibilidad, elemento esencial de la Misión, Visión y Valores de la Compañía, Iberdrola ha incorporado a su estrategia empresarial y su *Política de sostenibilidad* los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2015-2030 de Naciones Unidas, aprobados por unanimidad por los 193 países representados.

En este sentido, y por la naturaleza de su actividad, Iberdrola centra sus esfuerzos en el suministro de una energía asequible, segura y sostenible y en la adopción de medidas para combatir el cambio climático y sus impactos, dando respuesta a los objetivos 7 y 13 de Naciones Unidas.

Gracias a nuestra firme apuesta estratégica por las energías renovables, con la que hace más de quince años fuimos pioneros, Iberdrola es hoy el primer productor eólico del mundo y dispone de uno de los parques de generación más limpios del sector, que le ha permitido reducir un 75 % sus emisiones en los últimos quince años. Con ello, las emisiones de la Compañía en Europa son cerca de un 70 %<sup>1</sup> inferiores a la media del sector.

Nuestra gestión en materia de sostenibilidad está también estrechamente vinculada con otros objetivos de Naciones Unidas relacionados con la protección de la biodiversidad, el consumo responsable del agua y las alianzas internacionales para conseguir las distintas metas.

Por otro lado, a través del programa *Electricidad para todos*, hemos respondido al llamamiento de la comunidad internacional para extender el acceso universal a formas modernas de energía, con modelos ambientalmente sostenibles, económicamente asumibles y socialmente inclusivos. Iberdrola tiene como objetivo facilitar el acceso a la energía eléctrica a cuatro millones de personas en países emergentes y en vías de desarrollo en 2020, habiendo logrado superar, ya en 2016, la cifra de dos millones de beneficiarios.

Además, al ser la energía un vector fundamental de crecimiento y desarrollo, Iberdrola favorece también de manera indirecta la consecución del resto de los objetivos, tal y como se detalla en los capítulos de este informe.

Esta apuesta por la sostenibilidad nos ha llevado a ser designados como líderes mundiales de nuestro sector dentro del prestigioso Índice Dow Jones de Sostenibilidad (DJSI), siendo la única empresa eléctrica europea que ha logrado ser incluida en sus diecisiete ediciones. Iberdrola forma parte también de otros índices internacionales de referencia como el FTSE4Good o el CDP Climate Change.

### Resultados económicos: superación de las previsiones

El pasado ejercicio, Iberdrola invirtió más de 4.200 millones de euros, lo que supone un incremento del 32 % con respecto al año anterior, e incorporó a más de 2.600 personas a su plantilla en todo el mundo, manteniendo así su compromiso con la creación de empleo estable y de calidad. De acuerdo con un estudio de PwC<sup>2</sup>, Iberdrola da empleo de manera directa, indirecta e inducida a 288.000 personas en todo el mundo, gracias a las inversiones y operaciones que realiza.

Impulsado fundamentalmente por los negocios en Estados Unidos, el beneficio neto de Iberdrola en 2016 creció un 11,7 % con respecto al ejercicio anterior, hasta alcanzar los 2.705 millones de euros.

La buena evolución de la Compañía a lo largo del año ha permitido proponer a la Junta General un aumento de la retribución del accionista próximo al 11 %, hasta los 0,31 euros por acción.

Además, con la consecución de estos resultados la Compañía ha superado las previsiones establecidas en las Perspectivas 2014-2016, tras lograr durante ese período un crecimiento medio del 7,8 % del beneficio neto, manteniendo la solidez financiera de la Compañía.

<sup>1</sup> Comparativa realizada con datos de Europa continental de 2015.

<sup>2</sup> Estudio de PwC "Impacto económico, social y ambiental de Iberdrola en el mundo" (basado en datos de 2015).

## Creación de valor para la sociedad

El proyecto empresarial de Iberdrola y su modelo de negocio están orientados a la creación de valor sostenible para las sociedades en las que está presente y para todos sus Grupos de interés, con los que mantiene unos cauces fluidos de comunicación que permiten a la Compañía estar cada vez más cerca de la sociedad y de las personas.

De este modo, proporcionamos una remuneración creciente a nuestros cerca de 600.000 **accionistas**, quienes han obtenido una rentabilidad total del 55 % en el período 2014-2016, frente al 14 % registrado por el Eurostoxx utilities y el 18 % logrado por el Eurostoxx 50. Además, Iberdrola mantiene un diálogo constructivo, permanente y eficaz con sus accionistas con el fin de conocer sus opiniones e inquietudes y fomentar su involucración en la vida de la Compañía.

El compromiso con el desarrollo profesional de nuestros cerca de 31.000 **empleados** se traduce en las 46 horas de formación por empleado y las más de 2.100 promociones llevadas a cabo en 2016; así como en la implantación de medidas para favorecer la conciliación de su vida laboral y personal, en las que Iberdrola es pionera.

La apuesta por la formación, capacitación y empleabilidad de nuestro equipo humano se ha visto impulsada con la creación de nuestro Campus de San Agustín de Guadalix (Madrid), que se ha convertido ya en un centro de referencia de la formación corporativa.

El compromiso con nuestros **clientes**, los más de 100 millones de personas a los que suministramos energía en todo el mundo, se materializa en el suministro seguro y de calidad que les ofrecemos mediante equipamientos y tecnologías cada vez más eficientes, junto con las mejores y más innovadoras soluciones energéticas que ponemos a su disposición, impulsadas por la intensa transformación digital de la Compañía.

Seguimos ejerciendo también un efecto tractor en nuestros cerca de 18.000 **proveedores**, con contratos de compra que han ascendido a más de 9.800 millones de euros en 2016, superando la cifra récord del año anterior. Además, Iberdrola lleva a cabo una política de gestión de la cadena de suministro responsable, compartiendo las mejores prácticas de sostenibilidad entre todos sus socios comerciales.

La actividad de la Compañía es un motor de creación de riqueza y desarrollo económico en todos los países en los que está presente: por cada euro de beneficio que obtiene, Iberdrola genera 11,1 euros en el PIB de dichos países<sup>3</sup>. A este positivo impacto económico se añade la contribución fiscal del Grupo, que ha superado los 5.700 millones de euros en 2016.

Como parte de ese compromiso con la **sociedad**, a lo largo de 2016 las Fundaciones de Iberdrola han seguido desarrollando sus programas en los ámbitos de la formación e investigación (donde destaca el Programa internacional de becas, por el que en 2017 cerca de 700 jóvenes habrán ampliado su formación en prestigiosas universidades internacionales); la conservación de la biodiversidad; la promoción del arte y la cultura; la cooperación y la solidaridad con los colectivos más vulnerables.

La innovación continuará siendo una herramienta imprescindible para mantener a Iberdrola a la vanguardia de la transformación del sector, tal y como refleja nuestra posición como la eléctrica española más innovadora y la tercera de Europa, según la clasificación de la Comisión Europea; siendo la cuarta eléctrica del mundo por volumen de inversión, según PwC<sup>2</sup>. En 2016 hemos destinado unas inversiones de 211 millones de euros a nuestras actividades de I+D+i, que han tenido como ejes el desarrollo sostenible, el fomento de las energías renovables, el aprovechamiento de las oportunidades que ofrece la digitalización, la automatización y la apuesta por tecnologías y nuevos modelos de negocio.

## Anticipando el crecimiento futuro

Iberdrola está inmersa en una etapa de crecimiento sostenible en sus principales áreas geográficas y de negocio para seguir respondiendo a los retos de la transición energética, aportando las solu-

<sup>3</sup> Estudio de PwC "Impacto económico, social y ambiental de Iberdrola en el mundo" (basado en datos de 2015).

ciones que han configurado a la Compañía como la *utility del futuro* tras haberse anticipado a las tendencias del sector.

El escenario en el que se va a desenvolver la Compañía está caracterizado por un fuerte aumento de la demanda energética en las próximas décadas y por la necesidad de cumplir los compromisos internacionales de reducción de emisiones. La electrificación de la economía se impone como la única solución para afrontar ambos retos y, en ese contexto, vamos a intensificar nuestras inversiones en energías renovables, en almacenamiento energético en centrales hidroeléctricas con bombeo, en la instalación de más redes y más inteligentes y en una digitalización creciente para ofrecer los más avanzados servicios y productos a nuestros clientes.

La evolución del ejercicio 2016 y la solidez financiera de la Compañía para abordar nuevas oportunidades de crecimiento nos han permitido actualizar nuestras Perspectivas 2016-2020, un año después de su presentación.

Las inversiones previstas ascienden a 25.000 millones de euros hasta 2020, incrementándose principalmente por el desarrollo de nuevos proyectos de energías renovables en Estados Unidos. Siguiendo un modelo propio que combina diversificación geográfica con un enfoque en las actividades ligadas a la transición energética, la Compañía destinará un 91 % de la inversión a la ampliación y digitalización de redes, las energías renovables y la generación regulada, áreas que aportarán el 81 % del EBITDA del Grupo. Por monedas, las inversiones se distribuirán en dólares (48 %), libras (29 %), euros (20 %) y otras (3 %) e irán dirigidas fundamentalmente a países con rating A.

La Compañía espera obtener durante el período 2016-2020 un crecimiento medio anual del beneficio después de impuestos en el entorno del 7,5 %, –que provendrá en su mayor parte de países con rating A– hasta alcanzar una cifra próxima a los 3.500 millones de euros, manteniendo la solidez financiera y mejorando la rentabilidad de las inversiones.

Iberdrola ofrecerá a sus accionistas una remuneración creciente en línea con la evolución de los resultados, con un *pay-out* entre el 65 % y el 75 %, con lo que se podría alcanzar un rango entre los 0,37 y los 0,40 euros por acción en 2020, estableciendo en todo caso un suelo de 0,31 euros por acción. Se mantendrá, asimismo, la fórmula del dividendo flexible seguida en los últimos ejercicios y permanecerá estable el número actual de acciones en circulación.

Por último, en el desarrollo de nuestra misión de creación de valor sostenible para nuestros Grupos de interés y para el conjunto de la sociedad, seguiremos desarrollando nuestro Sistema de gobierno corporativo, basado en los principios éticos, la transparencia y el liderazgo en la aplicación de las mejores prácticas internacionales en materia de buen gobierno, ámbito en el que Iberdrola se ha convertido en una referencia internacional.

Ignacio Galán. Presidente del Consejo de Administración

## G4-2 Principales impactos, riesgos y oportunidades

### 1. Impactos principales de Iberdrola en materia de sostenibilidad

El compromiso del Grupo con la sostenibilidad se articula en cinco principios básicos de actuación conforme a su *Política de sostenibilidad*:

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

#### Competitividad

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

#### Seguridad de suministro

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

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

#### Reducción del impacto medioambiental

La producción y distribución de energía eléctrica son actividades industriales con un potencial impacto sobre el entorno natural, causado para la satisfacción del consumo demandado por el conjunto de la sociedad. En el aspecto ambiental, a lo largo de todo el ciclo de vida de la electricidad se pueden producir impactos a escala global sobre la biodiversidad, el clima o la capa de ozono. Y a nivel local se producen impactos como 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](http://www.iberdrola.com), en el apartado "Medio Ambiente". Las acciones para controlar y reducir estos impactos se describen tanto en la parte de este informe dedicada a la dimensión ambiental como en la referida web corporativa.

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

#### Creación de valor

Iberdrola tiene un claro impacto económico en las zonas en las que opera, como empresa tractora de actividad industrial, mediante las inversiones que realiza y la correspondiente creación de puestos

de trabajo. Genera, asimismo, una amplia actividad de servicios en dichas zonas y aporta recursos económicos a las Administraciones Públicas. El reto que se presenta es que estas actividades sean sostenibles en el tiempo, para lo cual la base de la gestión económica del Grupo se apoya en tres pilares:

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

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

Por último, el Grupo trabaja para desarrollar una gestión excelente de la relación con el cliente, ofreciéndole productos energéticos a la medida de sus necesidades, aprovechando las oportunidades que ofrezca el mercado, y actúa en estrecha colaboración con la amplia cadena de valor, ejerciendo responsablemente su labor como gran empresa tractora dentro del sector energético.

#### Impulso de la dimensión social

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

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

Además, la Compañía considera esenciales las relaciones con sus Grupos de interés –como queda de manifiesto en diferentes capítulos del presente informe– y, más concretamente, con las comunidades en las que desarrolla sus operaciones. Por esta razón, promueve mecanismos de diálogo y comunicación, que permiten captar mejor las expectativas de los Grupos de interés locales y, con ello, contribuir al desarrollo económico y social de los distintos territorios.

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

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

Según establece la *Política general de control y gestión de riesgos* de la Compañía, aprobada por el Consejo de Administración, el Grupo Iberdrola cuenta con un Sistema integral de control y gestión de riesgos que tiene por objeto establecer los principios básicos y el marco general de actuación para el control y la gestión de los riesgos a los que se enfrenta el Grupo, y que deberá aplicarse en conformidad con lo dispuesto en la *Misión, Visión y Valores del Grupo Iberdrola*. Los elementos principales que caracterizan dicho Sistema son los siguientes:

- Una estructura de políticas y límites e indicadores de riesgos aprobados por los órganos de administración de las distintas sociedades del Grupo. Las políticas, en versión íntegra, o resumida, están disponibles en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).
- La identificación, valoración, cuantificación y priorización de los riesgos clave a los que se enfrenta el Grupo. Este proceso se realiza con carácter trimestral y aplica de igual forma a los riesgos clave ya reportados en los registros de riesgo como a los nuevamente identificados.
- El seguimiento y control trimestral del impacto y la exposición a los riesgos del Grupo.
- El análisis y control de los riesgos asociados a las nuevas inversiones.

En su conjunto, el Sistema integral de control y gestión de riesgos del Grupo 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 está disponible para consulta en el apartado “E” del *Informe anual de gobierno corporativo 2016* 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 2016*, todo ello disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

En las referencias mencionadas en el párrafo anterior, 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 también se identifican los riesgos y se analiza la exposición de la Compañía, que se gestiona y mitiga a través del seguimiento individualizado y la correspondiente toma de decisiones, afectando a riesgos de diferente naturaleza: de gobierno corporativo, de mercado, de crédito, de negocio, regulatorios y políticos, operacionales, tecnológicos, medioambientales, sociales, legales, reputacionales y fiscales.

## **2.** **Perfil de la organización**

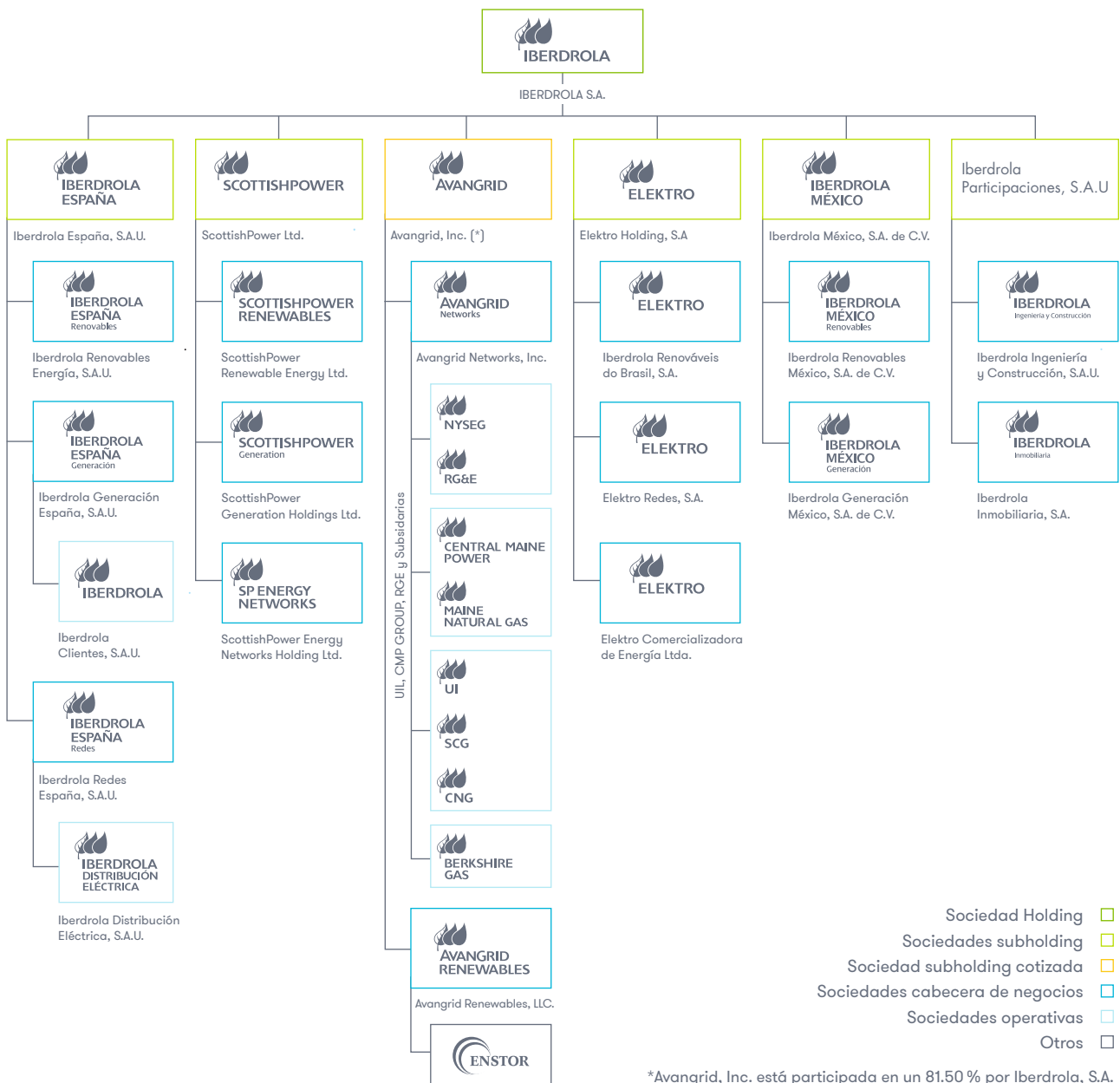
**G4-3 nombre**

Iberdrola, S.A.

**G4-4 Marcas, productos y servicios más importantes**

La marca “Iberdrola” es el reflejo de la Misión, Visión y Valores corporativos, y se fundamenta en la estrategia de la Compañía, lo que la dota de credibilidad y fortaleza, cumpliendo con su compromiso: liderazgo en el desarrollo de energías limpias en España y de energía eólica en el mundo. Con el fin de proteger y contribuir al valor de la marca, y establecer unos principios que rijan su uso por las sociedades del Grupo, la Compañía ha creado una *Política de marca*, aprobada en 2015 por el Consejo de Administración.

Iberdrola, como operador a nivel global, cuenta a finales del ejercicio 2016 con las marcas recogidas en el cuadro siguiente.



- Sociedad Holding □
- Sociedades subholding □
- Sociedad subholding cotizada □
- Sociedades cabecera de negocios □
- Sociedades operativas □
- Otros □

\*Avangrid, Inc. está participada en un 81.50 % por Iberdrola, S.A.



El cuadro anterior muestra solo las marcas más importantes y con mayor presencia, la Compañía dispone de otras marcas a nivel local y de negocio.

Los principales productos que Iberdrola pone a disposición de sus clientes son la electricidad y el gas natural. Ofrece también una amplia gama de productos, servicios y soluciones en los campos de:

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

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

#### G4-5 Sede social

El domicilio social de Iberdrola es:

Plaza Euskadi número 5  
48009 Bilbao, Bizkaia  
España

#### G4-6 Países en los que se desarrollan actividades relevantes

Iberdrola y sus sociedades filiales y participadas desarrollan sus actividades en cerca de treinta países, de los cuales quince 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 2016 su capital social asciende a 4.771.559.250 euros, dividido en 6.362.079.000 acciones de 0,75 euros de valor nominal cada una, de la misma clase y serie. Todas las acciones otorgan a sus titulares los mismos derechos. La distribución aproximada de la participación en el capital es la siguiente:

- Entidades extranjeras 62,8 %
- Entidades nacionales 13,9 %
- Inversores particulares 23,3 %

A la fecha de aprobación de este Informe el capital social asciende a 4.844.992.500 euros y está compuesto por 6.459.990.000 acciones de 0,75 euros de valor nominal cada una, de la misma clase y serie.

## G4-8 Mercados servidos

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

## G4-9 Principales magnitudes

En los siguientes apartados se incluyen las principales magnitudes de Iberdrola, cuya estructura societaria se recoge en el apartado G4-42 del presente informe.

### Empleados

Empleados <sup>4</sup>	2016	2015	2014
España	10.395	10.569	10.838
Reino Unido	6.373	6.696	6.856
Estados Unidos	6.849	6.889	5.057
México	874	801	736
Brasil	3.742	3.747	3.745
Otros países	162	158	155
<b>Perímetro básico</b>	<b>28.395</b>	<b>28.860</b>	<b>27.387</b>
<b>Perímetro ampliado</b>	<b>30.591</b>	<b>30.938</b>	<b>29.597</b>

### 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 121 centros de actividad a finales del 2016.

El detalle de estos centros y los criterios adoptados para su definición pueden consultarse en el documento *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2016*, disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

<sup>4</sup> Las cifras del cuadro reflejan el número de empleados a cierre del ejercicio 2016, sin distinción del tipo de jornada laboral. Para realizar estadísticas relativas a costes laborales se recomienda utilizar el número de empleados en términos FTE's (Full Time Equivalents): 28.355 en el ejercicio 2016, 28.837 en el ejercicio 2015 y 27.463 en el ejercicio 2014.

**Ventas netas (Importe neto de la cifra de negocio)**

Ventas netas (millones €)	2016	2015	2014
<b>Total Iberdrola consolidado</b>	<b>29.216</b>	<b>31.418</b>	<b>30.032</b>

**Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto**

Capitalización total (millones €)	2016	2015	2014
Capital suscrito	4.772	4.753	4.971
Patrimonio de la sociedad dominante	36.691	37.159	35.040
Deuda financiera	32.025	30.325	28.349
Inmovilizado bruto en explotación	103.312	100.749	89.474
Amortización acumulada	(37.018)	(37.525)	(37.861)

**Productos o servicios prestados**

Productos o servicios prestados	2016	2015	2014
<b>Total Iberdrola</b>			
Producción neta de electricidad (GWh)	137.350	136.794	138.892
Energía eléctrica distribuida (GWh)	229.816	190.167	214.613
Suministros de gas a usuarios (GWh)	110.095	101.075	85.092

**Activos totales**

Activos totales (millones €)	2016	2015	2014
<b>Total Iberdrola consolidado</b>	<b>106.706</b>	<b>104.664</b>	<b>93.771</b>

### Propietario efectivo

En la estructura accionarial de la Compañía no existe ningún accionista titular de una participación de control. A continuación, se detallan aquellos accionistas que son titulares de una participación significativa en el capital de Iberdrola o de los derechos de voto, a 31 de diciembre de 2014, 2015 y 2016.

Accionistas significativos y porcentaje de derechos de voto directos e indirectos (%)	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2014
Qatar Investment Authority	8,51	9,73	9,65
Norges Bank	3,20	3,02	N/A
BlackRock, Inc.	3,01	3,02	3,02
Kutxabank, S.A.	3,00	3,47	3,60

### Ventas y costes por zona geográfica

Ventas (Importe neto en millones €)	2016	2015	2014
España	13.454	14.470	14.364
Reino Unido	6.628	9.120	8.803
Estados Unidos	5.213	3.945	3.286
México	1.630	1.734	1.657
Brasil	1.578	1.830	1.641
Resto	713	319	281
<b>Total Iberdrola consolidado</b>	<b>29.216</b>	<b>31.418</b>	<b>30.032</b>

Costes (millones €)	2016	2015	2014
España	8.472	9.568	9.318
Reino Unido	4.621	6.497	6.522
Estados Unidos	2.474	2.004	1.413
México	1.120	1.190	1.228
Brasil	1.268	1.502	1.282
Resto	669	264	176
<b>Total Iberdrola consolidado</b>	<b>18.624</b>	<b>21.025</b>	<b>19.939</b>

## G4-10 Plantilla de empleados

Empleados <sup>5</sup>	2016		2015		2014	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Por tipo de empleo</b>						
A tiempo completo	21.422	5.878	21.824	5.922	20.846	5.415
A tiempo parcial	195	900	188	926	199	927
<b>Por tipo de contrato</b>						
Indefinido	21.351	6.702	21.650	6.751	20.714	6.244
Temporal	266	76	362	97	331	98
<b>Perímetro básico</b>	<b>21.617</b>	<b>6.778</b>	<b>22.012</b>	<b>6.848</b>	<b>21.045</b>	<b>6.342</b>

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 2016*, disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

## G4-11 Empleados cubiertos por convenios colectivos

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

Sin embargo, cuestiones relacionadas con la propia organización empresarial, con la legislación de cada país, o incluso con los usos y costumbres de los mismos, propician que determinados colectivos queden expresamente excluidos del alcance de los convenios colectivos (por ejemplo, en España están fuera 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	2016	2015	2014
<b>Perímetro básico</b>			
Número de empleados	21.324	21.635	21.221
Porcentaje de empleados	75,10	74,97	77,49

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2016*, disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

<sup>5</sup> El número total de empleados y la definición de los perímetros se encuentran en los indicadores G4-9 y G4-17 del presente informe.

## G4-12 Descripción de la cadena de suministro

### Introducción

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

- la adquisición de materiales y equipos y la contratación de obras y servicios, responsabilidad de la Dirección de Compras del Grupo, encuadrada en la Dirección de Finanzas y Recursos.
- la adquisición de combustibles, responsabilidad del Negocio de Generación y Clientes.

Ambos procesos presentan sus propias características específicas en las diferentes fases en las que se desarrollan: registro y clasificación de proveedores, proceso de licitación, contratación, seguimiento de las condiciones contractuales y control de calidad; pero ambos están guiados por los mismos principios que emanan de las políticas corporativas y del Código ético, aprobados por el Consejo de Administración de la Compañía y disponibles en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

### Adquisición de materiales y equipos y contratación de obras y servicios

En el ejercicio 2016, Iberdrola ha realizado pedidos a más de 17.990 proveedores. El volumen económico de las compras realizadas por Iberdrola en este tipo de suministros, así como su desglose geográfico, se recogen en el cuadro siguiente:

Suministro general de equipos, materiales, obras y servicios (millones €)	2016 <sup>6</sup>	2015	2014
España	1.354	1.297	1.316
Reino Unido	2.134	1.764	1.610
Estados Unidos	2.146	1.128	1.057
México	453	479	332
Brasil	149	164	165
Otros	179	261	119
<b>Perímetro básico</b>	<b>6.415</b>	<b>5.093</b>	<b>4.599</b>

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

### Adquisición de combustibles

En el ejercicio 2016, Iberdrola ha destinado cerca de 3.000 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 unos 23 grandes proveedores nacionales e internacionales y operadores del mercado (productores y traders).

### Gestión de la cadena de suministro

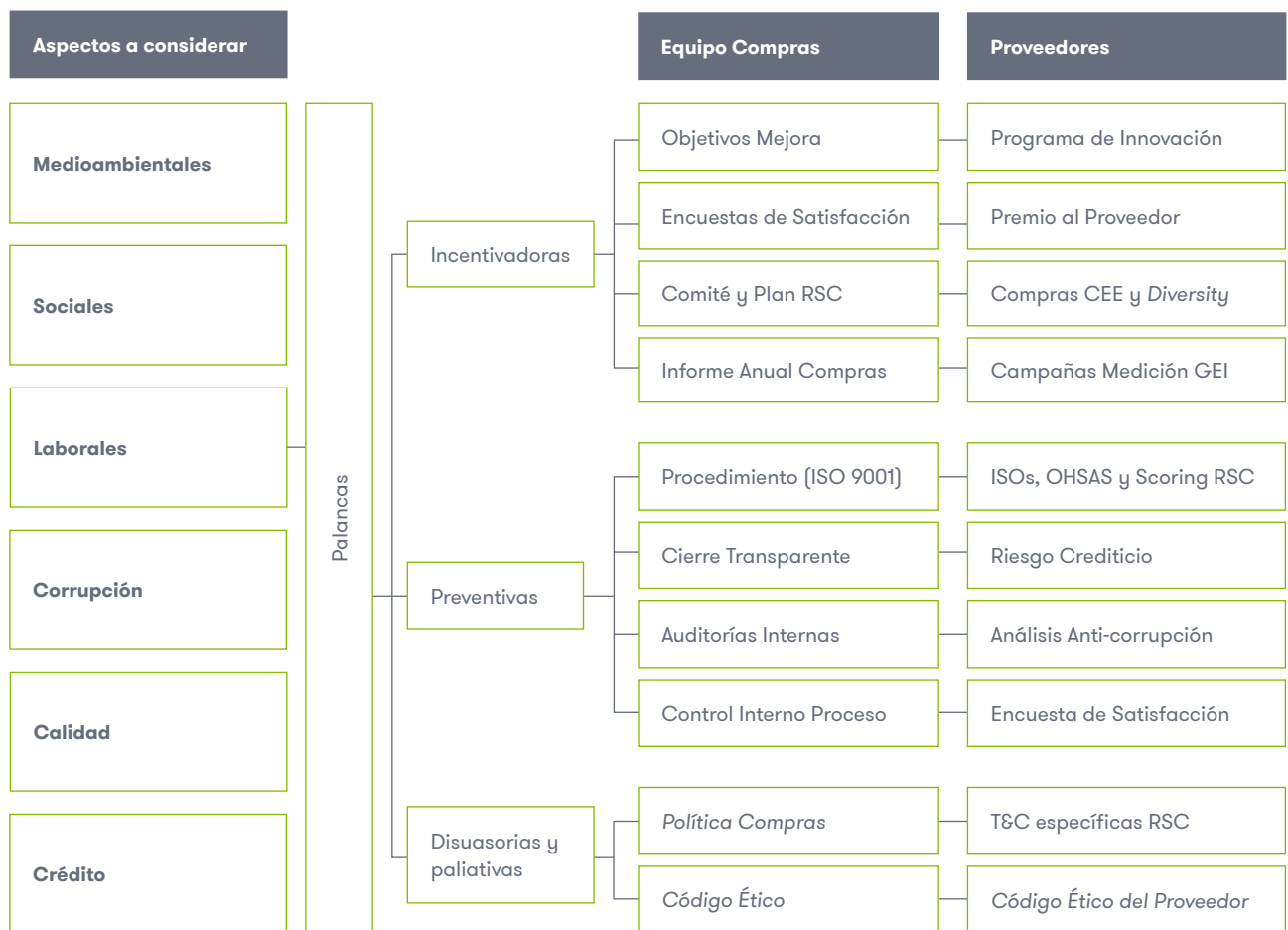
La rápida y profunda transformación que Iberdrola viene realizando en estos últimos años multiplica también la responsabilidad como compañía global, con miles de proveedores con pedidos en el año y ubicados en diferentes partes del mundo.

<sup>6</sup> Volumen de suministros facturados en el ejercicio. En el mismo ejercicio, se han adjudicado suministros por importe de 9.884 millones de euros.

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

Por ello, la Dirección de Compras del Grupo Iberdrola, dispone de un *Modelo de gestión global de proveedores*, que persigue la creación de valor a largo plazo a través de la gestión de las oportunidades y de los riesgos derivados de las variables económica, ambiental y socialmente relevantes. Este modelo se ha traducido en el acercamiento del marco de proveedores y suministros hacia los parámetros de RSC requeridos por el Grupo, generando un efecto multiplicador en la cadena de valor en búsqueda de la excelencia.

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



La Dirección de Compras lleva a cabo distintas iniciativas destinadas a garantizar la sostenibilidad en la cadena de suministro, incluyendo los compromisos éticos, de respeto de los derechos humanos y de lucha contra la corrupción, tomando como base los principios establecidos en la *Política de respeto de los derechos humanos*, en la *Política de compras* y, en particular, en el *Código ético del proveedor*. A continuación se facilita un detalle de estas iniciativas:

Políticas y procedimientos.

- *Política de compras* y procedimientos de compras: establecen el marco global para el control y gestión de los procesos de compras y hacen especial énfasis en el cumplimiento de los compromisos éticos de los profesionales del Grupo y de sus proveedores.

- **Código ético del proveedor:** al considerar a los proveedores un Grupo de interés estratégico, la Sociedad ha establecido para ellos unos principios de actuación específicos para su área de actividad, acordes, en todo caso, con los principios y valores del Grupo. Este Código se comunica a todos los proveedores durante la fase de licitación y es parte de la documentación tanto en la petición de oferta, como en la documentación contractual final con el adjudicatario.

#### Cláusulas específicas en las condiciones de contratación del Grupo Iberdrola.

Estas condiciones contienen cláusulas contractuales que obligan a las partes a actuar dentro de los más exigentes niveles de seguridad, prevención de riesgos laborales, respeto medioambiental, respeto y protección de los derechos humanos, así como a eliminar toda forma de trabajo forzoso y obligatorio, rechazar cualquier forma de trabajo infantil, evitar toda práctica de discriminación, trabajar contra la corrupción, etc.

#### Registro, clasificación y evaluación de proveedores.

Los proveedores (nuevos y ya existentes) son analizados, clasificados y evaluados internamente en el contexto de la operación de compra planteada, tanto por su especialización, la criticidad del suministro, el importe total de la compra como por la baja posibilidad de sustitución, en la medida en que puedan afectar negativamente y de manera significativa a la consecución de los objetivos estratégicos de la Sociedad en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso.

En este sentido, se dará prioridad a los proveedores que dispongan de sistemas de gestión avanzados, certificados por un tercero y, en particular:

- Sistema de gestión medioambiental.
- Sistema de gestión de calidad.
- Sistema de prevención de riesgos laborales.
- Plan de actuación en materia de responsabilidad social corporativa y respeto de derechos humanos.

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

#### Evaluación de riesgos de corrupción de proveedores

Como parte del proceso de compras realizado por la Dirección de Compras, se incluye la valoración del riesgo de corrupción de proveedores y la realización de informes de “*due dilligence*” para aquellos proveedores que son considerados de mayor riesgo. Durante 2016 ha sido analizado más del 87,5 % del importe total de las compras realizadas.

#### Riesgo crediticio analizado en proveedores

Con el fin de prevenir las potenciales consecuencias negativas para Iberdrola del incumplimiento por parte de sus proveedores de los compromisos adquiridos, la Dirección de Compras dispone de un sistema de gestión del riesgo crediticio de los principales proveedores del Grupo. Durante 2016 ha sido analizado más del 88 % del importe total de las compras realizadas.

#### Campañas de tracción a proveedores

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



El cuadro siguiente refleja los resultados conseguidos con estas acciones:

Importe adjudicado a proveedores con sistemas de gestión (%) <sup>7</sup>	2016	2015	2014
<b>Perímetro básico</b>			
Importe adjudicado a proveedores clasificados	89,0	93,5	92,3
Sistema de gestión de calidad certificado (ISO 9001 o equivalente)	86,6	84,5	83,7
Sistema de gestión ambiental certificado (ISO 14001 o equivalente)	82,3	75,2	76,9
Sistema de gestión de prevención de riesgos certificado (OHSAS 18001 o equivalente)	79,4	69,2	71,5

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<sub>2</sub>, 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 nuevos contratos de gas natural se negociará la inclusión de estas cláusulas.

Iberdrola pertenece a la plataforma internacional *BetterCoal* que engloba a algunas de las principales compañías energéticas europeas que realizan compras de carbón. Su objetivo es establecer un estándar de comportamiento ético, medioambiental y social; evaluar mediante auditorías el comportamiento de los productores; crear una base de datos con el resultado de estas evaluaciones; y mejorar la actuación de los productores.

Durante el ejercicio 2016 Iberdrola no ha recibido a través de los canales habilitados al efecto denuncias externas con relación a su cadena de suministro y no se ha cancelado ningún contrato o pedido por motivos relacionados con los derechos humanos, la corrupción, las prácticas laborales o las prácticas ambientales.

## G4-13 Cambios significativos durante el ejercicio

### Cambios en las actividades y/o en las operaciones

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

- El 14 de junio de 2016 se puso en conocimiento de la CNMV la venta, realizada por parte de Iberdrola Renovables Italia S.p.A. a favor de CEF 3 Wind Energy S.p.A., de las sociedades filiales italianas SER S.p.A. (“SER”) y SER 1 S.p.A. (“SER 1”).

<sup>7</sup> Alcance: Proveedores de materiales, equipos, obras y servicios, con pedidos en el año de importe igual o mayor a 400.000 €, que supone más del 93 % del importe total contratado (datos cierre 2016).

- Con fecha 17 de junio se publicó que Iberdrola, S.A. e Iberdrola Participaciones, S.A., como accionistas (indirecto y directo, respectivamente) de Gamesa Corporación Tecnológica, S.A., por un lado, y de Siemens AG, por otro lado, suscribieron un contrato relativo a (i) Gamesa en el contexto de un proceso de fusión de los negocios de energía eólica de Gamesa y de Siemens AG; y (ii) a sus relaciones como futuros accionistas de Gamesa tras la fusión.

### **Cambios en la estructura del capital social**

La Junta General de Accionistas de Iberdrola celebrada el 8 de abril de 2016 aprobó dos aumentos de capital liberados para implementar nuevamente el sistema *Iberdrola dividendo flexible*, habiéndose ejecutado el primer aumento de capital en julio de 2016 y el segundo en enero de 2017.

### **Cambios en la cadena de suministro**

Durante el ejercicio no se han producido cambios significativos en la cadena de suministro de la Compañía, exceptuando el cese de la compra de carbón en Reino Unido por cierre de las plantas térmicas que utilizaban este combustible fósil.

## **Participación en iniciativas externas**

### **G4-14 Principio de precaución**

El principio de precaución está recogido en la *Política medioambiental* de Iberdrola, aprobada por su Consejo de Administración, dentro de los principios básicos de actuación del Grupo en materia medioambiental. Su aplicación práctica se refleja en la apuesta por las tecnologías y procesos que contribuyen a hacer frente al cambio climático y otros retos medioambientales con un enfoque preventivo y que posibilitan una utilización más eficiente de los recursos naturales y un mayor respeto hacia la biodiversidad.

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

El Sistema de gestión ambiental de Iberdrola ha seguido desarrollando durante 2016 el Análisis de Ciclo de Vida (ACV), como un elemento innovador y de conocimiento del impacto ambiental de las instalaciones de la Compañía, que se incluye dentro del principio de precaución. En el marco de estos sistemas de gestión, se realizan simulacros de emergencia en instalaciones y se llevan a cabo análisis de las causas de los incidentes, para prevenir posibles accidentes futuros. Otro elemento esencial de estos sistemas de gestión es la formación, que permite la difusión de los principios en los que se basan dichos sistemas a través de la organización.

Iberdrola, siguiendo con las directrices establecidas en las políticas medioambientales del Grupo, aprobadas por el Consejo de Administración, ha seguido desarrollando durante 2016 un modelo de cálculo de Huella Ambiental Corporativa (HAC) basado en el ciclo de vida que servirá, entre otras cuestiones, como elemento de gestión y mitigación del riesgo. También se han seguido desarrollando las declaraciones ambientales de producto para nuevos parques eólicos, que permiten conocer a priori los impactos de dichos parques a lo largo de su ciclo de vida.

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

La Compañía ha suscrito o apoyado iniciativas externas alineadas con el desarrollo sostenible y ha promovido la adhesión de sus empresas participadas. Iberdrola apoya o está adherida a:

- El Pacto Mundial desde el año 2002. Además, Iberdrola participa en otras iniciativas del Pacto Mundial, tales como el Programa global LEAD, proyectos relativos a los derechos humanos, de lucha contra el cambio climático, y otras actividades de la Red Española del Pacto Mundial. El Informe de Progreso de Iberdrola alcanza el nivel máximo definido como *Advanced*. Este Informe lo realiza la Compañía anualmente para comunicar el avance que se ha realizado en el cumplimiento y difusión de los Principios del Pacto Mundial.
- El *Código de buenas prácticas tributarias* del Foro de Grandes empresas de la Agencia Tributaria, dependiente del Ministerio de Hacienda y Función Pública, desde 2010, que implica seguir una serie de conductas que van más allá del respeto y estricto cumplimiento de las leyes y normas, para contribuir voluntaria y activamente en la mejora económica, social y ambiental.
- Iberdrola está plenamente alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, incorporándolos a su estrategia empresarial y a su *Política de sostenibilidad*, contribuyendo activamente al éxito de la XXII Cumbre del Clima (COP22) celebrada en Marrakech en noviembre de 2016 a través de su participación y sensibilización ciudadana, con distintas actividades entre las que destaca la ruta ciclista *Moving for Climate NOW*. Además su objetivo es reducir la intensidad de emisiones de CO<sub>2</sub> en un 30 % en 2020, en un 50 % en 2030 y ser neutra en carbono en 2050. Iberdrola está trabajando de forma activa para consolidar su papel de liderazgo en lograr los ODS para que el resto de ciudadanos y empresas puedan conocerlos y contribuir a su consecución, y en la participación dentro del proceso de implementación del Acuerdo de París a lo largo de los próximos años. A continuación se resume de forma no exhaustiva las organizaciones e iniciativas con las que se ha tenido una colaboración más activa:
  - World Economic Forum (WEF) –CEO Climate Leaders–.
  - World Business Council of Sustainable Development (WBCSD) –Low Carbon Technology Partnership Initiative–.
  - Global Compact LEAD.
  - The Prince of Wales’s Corporate Leaders Group. Green Growth Platform.
  - Carbon Pricing Leadership Coalition.
  - SE4ALL.
  - We Mean Business.
  - United Nations Global Compact.
  - Grupo Español de Crecimiento Verde.
  - The Climate Group.
  - Bruegel.
  - Caring for Climate.

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

Asimismo, Iberdrola se ha adherido en España a una iniciativa de reducción de emisiones de SF<sub>6</sub>, en el marco de un acuerdo entre Unesa y el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente. Además ha continuado colaborando con universidades y Administraciones Públicas en diferentes seminarios y jornadas sobre energía, así como en iniciativas de protección de la biodiversidad y promoción de los ODS, además de organizar jornadas informativas en el Campus Iberdrola, realizando publicaciones y participando en foros como “*Youth 4 Global Goals*” de AIESEC, entre otros.

Elektro, sigue adherida al Pacto Mundial desde el año 2007 que tiene como objetivo movilizar a la comunidad empresarial para adoptar los principios de responsabilidad social expresados mediante los diez principios universales en diferentes áreas, como el medio ambiente.

Iberdrola ha apoyado un año más a la Cruz Roja Mexicana en su colecta nacional correspondiente a 2016, denominada *Juntos salvemos vidas*.

Por último, en Estados Unidos, Avangrid forma parte de la Asociación de adaptación al cambio climático del Department of Energy (DOE) para combatir los efectos del mismo, y modernizar las infraestructuras de energía para el futuro. Además Avangrid mantiene una estrecha colaboración con expertos del Northeast Regional Climate Center, de la Universidad de Cornell en Ithaca para preparar la red frente a los retos del cambio climático.

#### G4-16 Principales asociaciones a las que se pertenece

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

Internacionales	
World Association Nuclear Operator (WANO)	WindEurope
World Nuclear Association (WNA)	Unión de la industria eléctrica EURELECTRIC
Institute for Nuclear Power Operations (INPO)	Global Wind Energy Council (GWEC)
Scotland Europa	Nuclear Industry Association (NIA)
Comisión Electrotécnica Internacional / Comité Européen de Normalisation Électrotechnique (CEI / Cenelec)	Conseil International des Grands Réseaux Électriques (CIGRE)
Energy Institute for G9 (Offshore Wind Health and Safety Association)	World Energy Council Consejo Mundial de Energia
BetterCoal	European Utilities Telecom Council-EUTC
World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)	Conferencia Internacional de Redes Eléctricas de Distribución (Cired)
European BWR Forum	Smart Life
Institute of Asset Management	European Electric Grid Initiative (EEGI)
Prince of Wales Corporate Leaders Group	Caring for Climate
Global Compact	World Economic Forum (WEF)
European Round Table (ERT)	Institute of Electrical and Electronics Engineers
Association for Advancement of Cost Engineering	CIGRE (International Council on Large Electric)
Networks Information System Platform	IHS Global
Prime Alliance	European Technology Platform Smart Grids
Electric Power Research Institute - EPRI	European Distribution System Operators (EDS)
Center for Energy Efficiency and Renewable Technologies	International Emissions Trading Association (IETA)

<b>España</b>	
Sociedad Nuclear Española	Asociación empresarial Eólica (AEE)
Foro de la Industria Nuclear Española	Unión Española Fotovoltaica (UNEF)
Asociación Española del Gas (Sedigas)	Red Española del Pacto Mundial
Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamiento (Aerce)	Confederación Española de Organizaciones empresariales (CEOE / Cepyme)
Asociación Española de la Industria Eléctrica (Unesa)	Círculo de empresarios
Asociación Española para la Calidad (AEC)	Cámara de Comercio de España
Asociación Española de Normalización (AENOR)	Club de Excelencia en Sostenibilidad
Sociedad Española de Protección Radiológica	Club Español de la Energía
Instituto Tecnológico de la Energía	Grupo Español de Crecimiento Verde
Comisión Electrotécnica Internacional	Plataforma española de redes eléctricas (FUTURED)
Club de Excelencia en Gestión	
<b>Reino Unido</b>	
The Confederation of British Industry	Energy Action Scotland
The Scottish Council for Development and Industry	Scottish Government – Scottish Fuel Poverty Forum
Energy UK	Department for Energy and Climate Change and Ofgem-Joint ECO Quarterly Supplier Forum
Energy Networks Association	Industrial & Power Association
Scottish Renewables	Green Alliance
Energy & Utility Skills	CIGRÉ United Kingdom National Committee
National Skills Academy for Power	ENTSOE (European Network of Transmission System Operators for Electricity)
Industrial Partnership for Energy and Utilities	Joint Environment Programme
Institute of Engineering & Technology	Gas Storage Operators Group
National Energy Action	Renewable UK
Scottish Windfarm Bird Steering Group	EU Ocean Energy Association
Scottish Energy Association	EEEGR (East of England Energy Group)
Offshore Wind Accelerator	Radar Working Group (Aviation Investment Fund Company Limited)
Technology Innovation Center	Ofgem's ECO Industry Fraud Prevention and Compliance Committee

<b>Estados Unidos</b>	
Business Council of New York State	American Wind Energy Association (AWEA)
Mid-Atlantic Renewable Energy Coalition (PJM States)	Renewable Energy New England (New England States)
Maine Better Transportation Assn	The Nature Conservancy-Maine
NY State Economic Development Council	Maine Audubon Society
Greater Binghamton Chamber of Commerce	E2Tech
Maine & Company	Maine State Chamber of Commerce (MSCC)
Northeast Gas Association (NGA)	Renewable Northwest Project
Renewable Energy Northeast	The Wind Coalition
Gas Technology Institute	Independent Energy Producers Association of California
Edison Electric Institute (EEI)	Wind on the Wires
Interwest Energy Alliance	Alliance for Clean Energy – New York
Center for Energy Efficiency and Renewable Technologies	American Gas Association
Northeast Underground Committee	New England Power Pool
National Electrical Safe Code	New England-Canada Business Council
North American Electric Reliability Corporation	Northeast Transmission Group (NETG)
Electric Power Research Institute	Energy Council of the Northeast
Connecticut Energy Workforce Development Consortium	Electric Power Research Institute (EPRI)
Call Before You Dig, Connecticut	Center for Energy Workforce Development
American National Standards Institute	Association of Edison Illuminating Companies

<b>México</b>	
Asociación Mexicana de Energía Eólica	Cámara Española de Comercio, A.C
Asociación Mexicana de Energía, A.C	Consejo Coordinador empresarial A.C
Confederación Patronal de la República Mexicana (Coparmex)	Cámara Nacional de la Industria de Transformación Ensenada
Cámara de la Industria de Transformación de Nuevo León	Consejo Ejecutivo de empresas Globales, AC
Empre-Bask México, A.C	

<b>Brasil</b>	
Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica	Instituto Brasileiro de Executivos de Finanças
Associação Brasileira das Relações empresa Cliente	Comitê Brasileiro da Comissão de Integração Energética Regional
Instituto Abradee da Energia	Associação Cultural Ecológica do Vale do Ribeira
Associação Brasileira de Energia Solar	Câmara Americana de Comércio
Serviço Brasileiro de Apoio as Micro e Pequenas empresas	Associação Brasileira de Energia Eólica
Instituto Ethos de Responsabilidade Social	Associação Brasileira de Recursos Humanos
Conselho Municipal de Defesa do Meio Ambiente	Federação das Indústrias do Estado de São Paulo
Associação da Indústria de Cogeração de Energia	Associação Paulista das Cerâmicas de Revestimento
Consórcio Intermunicipal das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá	Associação de Educação do Homem de Amanhã de Araras
Agência de Desenvolvimento Tietê Paraná	Fundação Comitê de Gestão empresarial
Associação Brasileira dos Contadores do Setor de Energia Elétrica	Fundação Nacional de Qualidade (FNQ)

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

## Perfil de la organización

### Indicadores del suplemento sectorial de GRI

#### EU1 Potencia instalada

Potencia instalada por fuente de energía (MW)	2016	2015	2014
Hidroeléctrica	11.161	11.076	9.869
Renovable <sup>8</sup>	15.256	14.787	14.652
Térmica carbón-fuel	874	3.178	3.178
Ciclos combinados	13.279	12.671	12.742
Cogeneración	1.267	1.239	1.238
Nuclear	3.410	3.410	3.410
<b>Total Iberdrola</b>	<b>45.246</b>	<b>46.361</b>	<b>45.089</b>

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2016* disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

#### EU2 Producción de energía

Producción neta de energía por fuente de energía (GWh)	2016	2015	2014
Hidroeléctrica	20.545	14.102	20.636
Renovable <sup>8</sup>	33.498	32.707	33.862
Térmica carbón-fuel	3.803	11.520	12.102
Ciclos combinados	48.447	46.240	42.126
Cogeneración	6.675	6.662	5.734
Nuclear	24.381	23.142	24.431
<b>Total Iberdrola</b>	<b>137.350</b>	<b>134.374</b>	<b>138.892</b>

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2016* disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

<sup>8</sup> Renovable: eólica, solar, minihidráulica.



### EU3 Usuarios y productores de electricidad

Usuarios de electricidad (%)	2016	2015	2014
<b>Total Iberdrola</b>			
Residencial	90,2	90,2	90,3
Industrial	1,0	0,9	1,0
Institucional	0,9	0,9	0,9
Comercial	5,8	5,8	5,6
Otros	2,1	2,2	2,2
<b>Usuarios productores (nº)</b>			
<b>Total Iberdrola</b>			
Usuarios que, a su vez, han sido productores de electricidad	83.626	71.911	69.587

A finales del ejercicio 2016, las empresas del Grupo y las participadas cubiertas en este informe (perímetro ampliado) atienden, en conjunto, a 30,4 millones de puntos de suministro de electricidad.

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2016* disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

### EU4 Líneas de transporte y distribución

Líneas eléctricas <sup>9</sup> (Km)	2016	2015	2014
<b>Transporte</b>			
Aéreas	30.491	29.857	29.446
Subterráneas	986	938	960
<b>Total Iberdrola</b>	<b>31.477</b>	<b>30.795</b>	<b>30.406</b>
<b>Distribución</b>			
Aéreas	875.140	856.461	846.281
Subterráneas	193.285	188.828	187.868
<b>Total Iberdrola</b>	<b>1.068.425</b>	<b>1.045.289</b>	<b>1.034.149</b>

<sup>9</sup> 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 Estados Unidos y en Reino Unido se consideran líneas de transporte las líneas con tensión nominal igual o superior a 132 kV; en España se consideran de transporte las líneas de tensión nominal superior a 220 kV.

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2016* disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

### **EU5 Cuotas de emisión de CO<sub>2</sub> o cuotas equivalentes**

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

Desde el año 2013 las instalaciones europeas no reciben asignación gratuita de derechos de emisión, por lo que se ha debido acudir a subastas para la compensación de las emisiones producidas por las instalaciones en España y Reino Unido. Es importante destacar que en marzo de 2016 se cerró la última central de carbón de Iberdrola en Reino Unido, que suponía anualmente la emisión de más de 6 millones de toneladas de CO<sub>2</sub>. Solo la central de ciclo combinado Tarragona Power recibió una asignación de 25.323 derechos, siendo sus emisiones de 358 kt de CO<sub>2</sub>.

El total de emisiones de las instalaciones europeas en 2016 ha ascendido a 9,88 millones de toneladas y se han cubierto con compras en el mercado y excedentes de años anteriores.

### **3. Aspectos materiales y su cobertura**

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

### A. Introducción

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

A efectos de este informe, se denomina:

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

En el documento *Cuentas anuales consolidadas, Informe de gestión consolidado e Informe de auditoría del ejercicio 2016* se detallan las sociedades en las que Iberdrola tiene porcentajes de participación directa o indirecta.

### B. Perímetros de información del presente informe

La presentación de la información pública de la Compañía tiene los siguientes condicionantes externos:

- La información financiera debe cumplir los requisitos legales establecidos en su alcance y su forma de presentación.
- La información ambiental y social se presenta de acuerdo a los nuevos requisitos legales en cuanto a contenido, dejando abierto el marco de reporte utilizado. Por ello, Iberdrola ha elegido de forma voluntaria la utilización de la guía GRI-G4 para la elaboración de este informe.

Para conciliar estos condicionantes, Iberdrola ha definido tres perímetros de información cuantitativa: perímetro básico, perímetro ampliado y perímetro global.

#### B1. Perímetro básico

Este perímetro está formado por Iberdrola, S.A., sus empresas filiales relevantes a efectos de sostenibilidad y sus empresas participadas integradas total o proporcionalmente y relevantes a efectos de sostenibilidad.

Las empresas filiales o participadas de este perímetro son todas aquellas que actúan en los países indicados en el cuadro B.1.1 y realizan las actividades indicadas en el mismo.

**B1.1 Países y actividades relevantes para el Grupo Iberdrola en términos de sostenibilidad, incluidos en el perímetro de información 2016.**

	Oficina del Grupo	Producción de electricidad		Transporte y/o Distribución de electricidad o gas	Comercialización de electricidad y/o gas <sup>(1)</sup>		Almacenamiento de gas	Ingeniería y construcción <sup>(2)</sup>		Inmobiliaria
		Convencional	Renovable <sup>(3)</sup>		Mercado mayorista	Mercado minorista		Construcción y/u operación de grandes instalaciones	Resto de proyectos	
España <sup>(4)</sup>	X	X	X	X	LIB	LIB		X	X	X
Reino Unido	X	X	X <sup>(5)</sup>	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		LIB			X	X	
Portugal	X		X		LIB	LIB <sup>(6)</sup>		X		
Alemania	X		X <sup>(7)</sup>					X		
Canadá	X						X <sup>(8)</sup>	X <sup>(8)</sup>		
Grecia	X		X <sup>(5)</sup>							
Hungría	X		X							
Polonia	X							X <sup>(8)</sup>		
Rumania	X		X							
Costa Rica								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.iberdrolaingeneria.com>.

3) La información ambiental de las actividades renovables en Brasil no se consolida, porque no está integrada todavía en los sistemas corporativos a la fecha de elaboración del presente informe. Asimismo, no se incluye información social ni ambiental de los parques de España, Reino Unido y Estados Unidos con una participación inferior al 50 %.

4) Cualquier referencia al VI Convenio colectivo incluye las siguientes sociedades a 31 de diciembre de 2016: Iberdrola S.A., Iberdrola España S.A.U., Iberdrola Generación, S.A.U. Iberdrola Generación España, S.A.U., Iberdrola Operación y Mantenimiento S.A.U., Iberdrola Generación Nuclear S.A.U., Iberdrola Clientes S.A.U., Iberdrola Distribución Eléctrica S.A.U. e Iberdrola Renovables Energía, S.A.U.

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

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

7) Actividades relacionadas con el parque eólico marino Wikinger de 350 MW. Puesta en marcha prevista para el año 2017. En 2016 se ha comenzado con la instalación de pilotes y cimentaciones, se ha finalizado la apertura de zanjas, se ha avanzado con el tendido del cable del parque, y se ha instalado la subestación. En paralelo se ha continuado con la fabricación de las turbinas de cara a su instalación y puesta en marcha en el próximo ejercicio.

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

En las centrales nucleares participadas, para la consolidación de los datos de desempeño ambiental se utiliza el porcentaje de participación de Iberdrola en cada una: Vandellós (28 %); Almaraz (52,69 %); Trillo (49 %) y Ascó (15 %). En cambio, para la información social, por la estructura de los sistemas de información disponibles, las centrales nucleares se consolidan con el porcentaje de participación de Iberdrola en la agrupación de interés económico creada al efecto, siendo del 51,44 % en el caso de Trillo-Almaraz y del 14,59 % en el de Ascó-Vandellós.

Por realizar actividades consideradas como no relevantes para el Grupo, quedan excluidas del perímetro básico las empresas filiales o participadas que operan en los países indicados a continuación en la tabla B.1.2.

B1.2. Actividades no relevantes en términos de sostenibilidad, en países del Grupo Iberdrola, excluidos en el perímetro básico de información 2016.

	Oficina del Grupo	Producción de electricidad	Comercialización de electricidad o gas y/o almacenamiento de gas	Ingeniería y construcción	Inmobiliaria
Bélgica y Francia	X				
Italia		X			
Alemania, Bélgica, Canadá, Francia, Italia, Países Bajos y Suiza			X		
Argelia, Bulgaria, Catar, Egipto, Federación Rusa, Francia, Honduras, Italia, Kenia, Montenegro, República Eslovaca, Sudáfrica y Venezuela				X	
Portugal, Bulgaria y México					X

A pesar de estar excluidas en los cuadros y tablas del perímetro básico, estas actividades son gestionadas por Iberdrola de igual forma que las actividades relevantes, aplicándose los siguientes criterios:

- Los aspectos cualitativos recogidos en este informe, tales como los principios y las políticas corporativas que el Grupo Iberdrola adopta y hace públicos, así como las estrategias empresariales, son aplicables a todas las actividades de las empresas filiales del Grupo, en todos los países en los que operan, sin perjuicio de la capacidad de decisión efectiva de las sociedades reguladas de acuerdo con la normativa aplicable en materia de separación de actividades. Dentro de esta consideración se incluye la información sobre el enfoque de gestión, los objetivos y el desempeño, recogidos en este informe.
- En los países y actividades no incorporados en el perímetro básico cuantitativo, se aseguran los mismos procedimientos y procesos aplicados en el Grupo y, por tanto, las garantías laborales, de derechos fundamentales y de protección ambiental que se derivan de los mismos.

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

## B.2. Perímetro ampliado

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

- Las actividades de Nuclenor, S.A.
- Las actividades más relevantes del grupo brasileño Neoenergía en el ámbito de la generación, distribución y comercialización de energía, desarrolladas a través de Neoenergía, S.A. y sus empresas filiales (las empresas distribuidoras de electricidad, Celpe, Coelba y Cosern, las generadoras de energía de origen hidráulico y térmico, Itapebi, Termopernambuco, Afluente, Rio, Bahia, Goias Sul, Corumba, Teles Pires y las cogeneradoras Energyworks Brasil, Ltda., Capuava Energy, Ltda, y la comercializadora NC Energía). En la información ambiental se incluyen también las centrales de Baguari y Dardanelos, no relevantes en materia laboral, y se excluye NC Energía, no relevante a efectos ambientales. En la información social se incluyen las centrales en construcción de Belo Monte y Baixo Iguaçu en aquellos indicadores que se consideren relevantes por su actividad.

La información correspondiente a estas actividades se incluirá solamente en aquellos indicadores que Iberdrola considera necesarios para obtener una adecuada visión global de la Sociedad.

### **Cuotas de participación e integración aplicadas**

	Consolidación financiera		Cuota de integración en la información (%)		
	Método <sup>(1)</sup>	Participación (%)	Financiera	Ambiental y Social	Usuarios de electricidad
Coelba	E	37,57	37,57	37,57	100
Cosern	E	35,67	35,67	35,67	100
Celpe	E	34,96	34,96	34,96	100
Neoenergía	E	39,00	39,00	39,00	N/A
Nuclenor	E	50,00	50,00	50,00	N/A

(1) E: Integración por puesta en equivalencia

Por lo tanto, el “perímetro ampliado” corresponde al conjunto de actividades realizadas en el “perímetro básico” más las de Nuclenor, S.A. y las del grupo brasileño Neoenergía.

En términos de sostenibilidad, en estas empresas participadas Iberdrola impulsa las políticas aprobadas en el Grupo, a través de los órganos de gobierno de dichas empresas, incluyendo en este informe la información relevante de las mismas.

De forma complementaria, en la medida que se considere de interés, la información de este perímetro ampliado pudiera incluir hechos relevantes de otras empresas participadas.

## B3. Perímetro global (Total Iberdrola)

Corresponde al conjunto de todas las actividades del Grupo, sus empresas filiales y sus empresas participadas.

La información económica que se incluye en este *Informe de sostenibilidad 2016* resulta del documento *Cuentas anuales consolidadas*, *Informe de gestión consolidado* e *Informe de auditoría del ejercicio 2016*.

El resto de información de índole no financiera, como por ejemplo, datos operativos del Grupo, resulta de añadir al “perímetro ampliado” la información correspondiente a las empresas participadas integradas por puesta en equivalencia que no se consideran relevantes a efectos de este informe, así como la relativa a las actividades incluidas en el cuadro B.1.2 y que se incluye bajo el epígrafe de “Resto”.

#### B4. Resumen de los perímetros de información por países.

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

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

(1) Actividades de Nuclenor, S.A. y actividades del grupo Neoenergía.

#### C. Limitaciones en el alcance de la información

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

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

#### D. Información adicional

En la fecha de cierre de los estados financieros, el Grupo Iberdrola no incluye entre sus sociedades participadas controladas ninguna residente en paraísos fiscales, según la legislación de referencia (Real Decreto 1080/1991, de 5 de julio, y sus respectivas actualizaciones). Cabe mencionar que la participación en la sociedad Garter, residente en Islas Vírgenes Británicas, se mantiene de forma indirecta a través Neoenergía, que se consolida por puesta en equivalencia, siendo una sociedad inactiva.

Debido al interés que suscita, es interesante indicar que el Grupo Iberdrola tiene numerosas sociedades constituidas en el Estado de Delaware en Estados Unidos que, según el listado de paraísos fiscales definidos por la Agencia Tributaria española, no tiene la consideración de paraíso fiscal. Estas sociedades forman parte del grupo fiscal del impuesto federal del que es cabecera Avangrid sin ninguna especificidad con respecto al resto de sociedades del mencionado grupo por el hecho de estar incorporadas en el Estado de Delaware. Por otro lado, el Convenio Fiscal entre España y Estados Unidos, convenio para evitar la doble imposición, no hace mención expresa alguna al Estado de Delaware ni presenta ninguna especificidad ni limitación a su aplicación en relación con dicho Estado.



Las corporaciones y las sociedades de responsabilidad limitada de Delaware, en su inmensa mayoría, son sociedades cuyos activos son parques eólicos construidos en Estados Unidos que producen electricidad libre de emisiones. Las corporaciones y las sociedades de responsabilidad limitada de Delaware constituyen el tipo de sociedades más comúnmente utilizadas en Estados Unidos y ello no obedece a una motivación fiscal sino que responde al grado de desarrollo de la legislación y jurisprudencia mercantiles de Delaware.

En Estados Unidos las sociedades tributan por los impuestos federales en función de la actividad de negocio realizada por la sociedad en cada estado sin que el domicilio de la sociedad tenga relevancia alguna. Todas las sociedades del Grupo Iberdrola (y las domiciliadas en Delaware no son una excepción) se constituyen atendiendo a criterios objetivos de negocio y no como elementos de estructuras de ingeniería fiscal.

#### **G4-18 Definición del contenido y alcance del informe y de la aplicación de los principios GRI**

#### **G4-19 Aspectos materiales identificados**

#### **G4-20 Cobertura dentro de la organización**

#### **G4-21 Cobertura fuera de la organización**

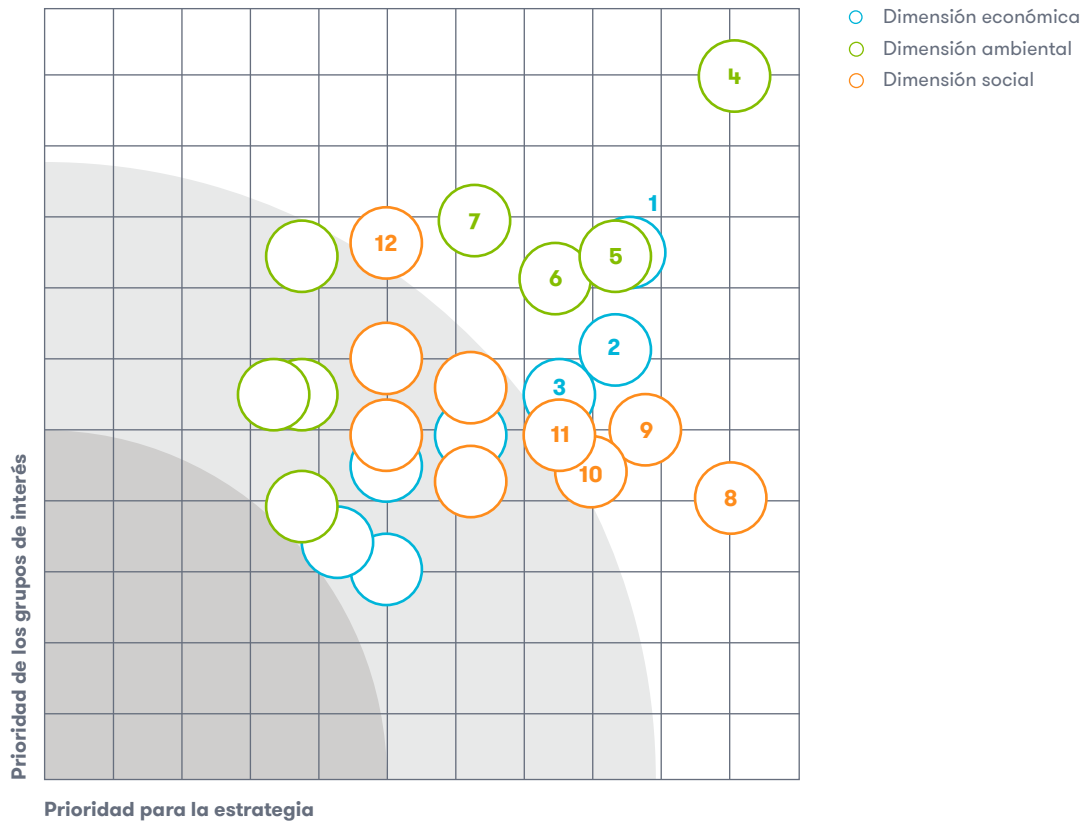
Iberdrola identifica de forma indirecta sus aspectos materiales utilizando, desde el año 2003, la *Guía para la elaboración de las memorias de sostenibilidad* de GRI, como modelo para la elaboración de su informe anual de sostenibilidad. Esta guía es el resultado de un proceso en el que participan diversos Grupos de interés de todo el mundo, con representantes del ámbito empresarial, los sindicatos, la sociedad civil, los mercados financieros, los auditores y especialistas de varias disciplinas en el ámbito empresarial, los reguladores y los órganos gubernamentales de diversos países.

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

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

Este análisis, llevado a cabo en el ejercicio 2015 y considerado como válido a todos los efectos para el ejercicio 2016, prioriza los asuntos de interés identificados de acuerdo a la relevancia de los mismos tanto para los Grupos de interés como para la estrategia de la Compañía. De este modo, se han identificado doce temas como “materiales”, los cuales se reflejan en el siguiente cuadro:

## Análisis de materialidad del Grupo Iberdrola



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

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

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

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

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

Asimismo, Iberdrola en su compromiso de transparencia con sus Grupos de interés, reporta, además de los Aspectos de la Guía GRI-G4 identificados como materiales identificados en la tabla anterior, otros Aspectos incluidos en la Guía, dando continuidad a la información de ejercicios anteriores. Todos los Aspectos reportados se identifican específicamente en el Índice de contenidos GRI que se presenta al principio del presente informe.

Junto a estos procesos globales de identificación y respuesta de asuntos materiales, que Iberdrola refuerza en su información pública, la Compañía ha desarrollado una metodología de diálogo directo con sus Grupos de interés en base a la norma AA1000 Assurance Standard, mediante los procesos de consulta y respuesta que se describen en los indicadores G4-26 y G4-27.

#### **G4-22 Reformulación de información facilitada en informes anteriores**

Durante el ejercicio 2016, no se ha considerado necesario reformular la información perteneciente a informes anteriores.

Sin embargo, la información de los ejercicios 2015 y 2014 incluida en el presente informe puede presentar alguna ligera variación respecto a la presentada en los informes de dichos ejercicios, como consecuencia de su actualización.

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

En el ejercicio 2016 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.

## **4. Participación de los grupos de interés**

#### G4-24 Grupos de interés vinculados con la organización

La *Política de relaciones con los Grupos de interés* de Iberdrola –aprobada inicialmente por el Consejo de Administración en febrero de 2015 y modificada por última vez en febrero de 2016– menciona explícitamente que la Compañía considera “relevante su relación con aquellos colectivos que pueden influir en, o a los que afectan, las decisiones o el valor de la Sociedad y el Grupo”. La cadena de valor configurada por los negocios de Iberdrola hace que estos colectivos sean muy numerosos, por lo que la Compañía ha decidido agruparlos en ocho categorías diferentes que constituyen sus Grupos de interés (GI):

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

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

#### G4-25 Base para la selección de los Grupos de interés

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

Los diferentes Comités de RSC y Reputación del Grupo analizan la relevancia de sus Grupos de interés específicos, basándose en sus propias actividades y en el impacto que el cumplimiento, o no, de las expectativas de los GI pueda 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

Iberdrola desarrolla un modelo de negocio responsable y sostenible, que sitúa a los Grupos de interés en el centro de su estrategia. Por ello, un objetivo fundamental es construir relaciones de confianza con los GI y profundizar en el sentimiento de pertenencia para que se sientan parte integrante de Iberdrola.

Las relaciones con los Grupos de interés de la Compañía están basadas en:

- Los principios de transparencia, escucha activa e igualdad de trato.
- Un diálogo permanente y constructivo.
- La involucración e incorporación de los Grupos de interés en los negocios y actividades del Grupo.

En 2016, el Sistema de gobierno corporativo de Iberdrola ha puesto de manifiesto la relevancia de los Grupos de interés para la Compañía: los Estatutos Sociales han incorporado un título completo dedicado a las relaciones con los GI, y la *Misión, Visión y Valores* ha sido enfocada a la creación de valor sostenible para los GI.

Además, tanto el Plan de Responsabilidad Social Corporativa 2015-2017, como el Plan de Reputación 2015-2017 ponen el foco –desde diferentes ópticas– en el diálogo de la Compañía con sus GI.

Por todo ello, en septiembre de 2016 la Compañía ha aprobado un nuevo *Modelo de relación con los Grupos de interés*, cuyo propósito general es contribuir a cumplir la Misión del Grupo: “crear valor de forma sostenible en el desarrollo de nuestras actividades para la sociedad, ciudadanos, clientes, trabajadores, accionistas y demás Grupos de interés [...]”.

El Modelo, que será implementado a partir de 2017, persigue tres objetivos concretos:

- Desarrollar la *Política de relaciones con los Grupos de interés*.
- Sistematizar las relaciones con los GI en todo el Grupo Iberdrola, en todos los países y negocios.
- Crear cultura de empresa respecto a la relevancia del diálogo con los GI, para un desempeño más sostenible (económico, social y medioambiental) de Iberdrola.

Precisamente con el fin de trasladar a todo el equipo humano de la Compañía la importancia de la relación con los Grupos de interés, se ha creado una nueva sección en el Portal del empleado (Intranet) que explica la relevancia de los GI, cómo establecer las relaciones con ellos y cuáles son los objetivos.

En 2016, Iberdrola ha seguido aplicando la norma *Assurance Standard AA1000*, por décimo año consecutivo, bajo los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta que la norma establece, y mediante un proceso sometido a verificación externa independiente. La Compañía ha adaptado la aplicación de la norma tanto a sus sucesivas versiones, como a la expansión y cambios organizativos de Iberdrola. En la actualidad, la aplicación de la AA1000 tiene un doble enfoque:

- Enfoque global: aplicado desde las direcciones corporativas.
- Enfoque local: aplicado desde los negocios (Redes, Generación y Clientes, Renovables, Ingeniería y Construcción).

El proceso de relación con los Grupos de interés se estructura a través de las siguientes fases:

- Establecimiento de canales de comunicación con cada Grupo de interés.
- Asignación de responsables organizativos para los canales.
- Identificación de los asuntos más relevantes detectados en cada canal.
- Elaboración de una respuesta de la Compañía a los asuntos relevantes detectados.

Los canales de comunicación establecidos tienen sus características específicas en cuanto a formato, responsabilidades, intensidad de la relación y frecuencia de utilización: desde las vías continuamente disponibles (como buzones y portales), hasta las de periodicidad anual o plurianual (como las encuestas), pasando por otras vías de carácter no periódico.

Las vías de diálogo más importantes de Iberdrola con sus Grupos de interés se resumen en el siguiente cuadro:

Grupo de interés	Vías de diálogo y comunicación más relevantes	Otras vías de diálogo
<b>Equipo humano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Subcomisiones mixtas y comités</li> <li>- Encuestas de opinión</li> <li>- Oficina global del empleado</li> <li>- Buzón ético</li> <li>- Buzones de sugerencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuentros con el presidente</li> <li>- Escuela de Dirección</li> <li>- Portal del empleado (Intranet)</li> <li>- Reuniones específicas</li> </ul>
<b>Accionistas y comunidad financiera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contacto personal con inversores y analistas de renta fija y variable</li> <li>- Contacto personal con agencias de <i>rating</i></li> <li>- Contacto personal con accionistas</li> <li>- Oficina del accionista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Web corporativa</li> <li>- Teléfono y buzón de correo específicos</li> <li>- Folletos y boletines informativos</li> <li>- Canal para accionistas en la web (OLA)</li> <li>- Club del accionista</li> <li>- App para inversores</li> <li>- Site específico de la Junta General de Accionistas</li> </ul>
<b>Organismos reguladores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultas y trámites oficiales con diferentes organismos reguladores comunitarios, nacionales, regionales y locales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relación a través de organizaciones sectoriales</li> <li>- Reuniones y contactos directos</li> </ul>
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Canales presenciales y no presenciales de atención directa a los clientes</li> <li>- Canales <i>online</i> (páginas web, redes sociales, Apps)</li> <li>- Sistemas de quejas y reclamaciones</li> <li>- Encuestas de satisfacción del cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relación con asociaciones de consumidores, instituciones de consumo y OMICs</li> <li>- En la filial de ingeniería y construcción, diversos tipos de contactos comerciales con el cliente</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Portal del proveedor en la web corporativa</li> <li>- Centro de atención al suministrador</li> <li>- Encuestas de satisfacción</li> <li>- Premio al proveedor del año</li> <li>- Buzones éticos de proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos de registro y clasificación de proveedores</li> <li>- Buzón de correo en la web</li> <li>- Campañas de tracción a proveedores</li> <li>- Participación en foros y jornadas de compras responsables</li> </ul>
<b>Medios de comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notas de prensa y notas informativas</li> <li>- Conversaciones directas y encuentros informativos</li> <li>- Publicación de artículos de opinión del presidente y de directivos</li> <li>- Visitas a instalaciones de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sala de prensa en la web corporativa</li> <li>- Buzón de correo en la web</li> <li>- Redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram y Youtube)</li> </ul>
<b>Sociedad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Web corporativa, redes sociales y canales de comunicación convencionales</li> <li>- Buzones de correo en la web corporativa</li> <li>- Relaciones directas con las instituciones del Estado y responsables de las distintas administraciones</li> <li>- Presencia activa en organizaciones empresariales y sectoriales; instituciones académicas y educativas; organizaciones vinculadas a la innovación...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyectos de colaboración con instituciones u organizaciones educativas, sociales, culturales y deportivas</li> <li>- Relaciones directas con colectivos sociales y grupos ambientales del entorno de las instalaciones</li> <li>- Participación en foros, seminarios y jornadas</li> </ul>
<b>Medio Ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buzón de correo específico en la web corporativa</li> <li>- Redes sociales con información ambiental</li> <li>- Cuestionario a suministradores</li> <li>- Iniciativas concretas como #Just2Challenge y Vehículo eléctrico para empleados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos de evaluación de impacto ambiental de nuevas instalaciones</li> <li>- Consultas públicas en procesos de implantación de infraestructuras</li> <li>- Encuentros y otros contactos con diferentes grupos ambientales</li> <li>- Participación en grupos de trabajo de eficiencia energética y acceso universal</li> <li>- Proyectos de colaboración con instituciones académicas y entidades ambientales</li> </ul>



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

El proceso de gestión de las vías de diálogo descritas en el apartado anterior implica que, tras la valoración de la información recibida, se identifican los asuntos más importantes para los diferentes Grupos de interés.

Estos asuntos se analizan internamente por las distintas organizaciones, originando las correspondientes respuestas por parte de Iberdrola, cuyo objetivo último es mejorar el nivel de satisfacción de los GI respecto a los distintos asuntos.

Las áreas temáticas más relevantes durante el ejercicio 2016, y un resumen de las respuestas de la Compañía, se indican en la tabla siguiente:

Grupo de interés	Principales temas planteados por cada Grupo	Respuesta de Iberdrola
<b>Equipo humano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condiciones laborales en general</li> <li>- Condiciones de seguridad y salud laboral</li> <li>- Formación</li> <li>- Gestión de los procesos de RR.HH.</li> <li>- Información publicada</li> </ul>	Enfoques de gestión del Capítulo "Prácticas laborales y ética del trabajo". G4-1. De G4-LA5 a G4-LA11, G4-LA13 y G4-LA16.
<b>Accionistas y comunidad financiera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Situación financiera y económica de la Compañía</li> <li>- Dividendos de la Compañía</li> <li>- Atención al accionista</li> <li>- Participación en la Junta General de Accionistas</li> <li>- Estrategia a largo plazo</li> <li>- Aspectos de sostenibilidad y RSC</li> <li>- Información sobre los mercados en los que opera la Compañía y su regulación</li> </ul>	Enfoque de gestión: "Desempeño económico". G4-1, G4-2, G4-9, G4-EC1. G4-37, G4-42 y Capítulo "Modelo de gobierno corporativo" del Informe integrado.
<b>Organismos reguladores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad del suministro</li> <li>- Aspectos económicos del suministro</li> <li>- Sostenibilidad ambiental</li> <li>- Asuntos específicos de cada país</li> </ul>	Enfoques de gestión: "Políticas públicas" y "Costes del suministro", G4-1 y G4-2. Capítulo "Entorno regulatorio" del Informe integrado.
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de cobro y facturación, y las metodologías utilizadas</li> <li>- Procesos de sugerencias y reclamaciones de los clientes</li> <li>- Asuntos relacionados con los canales de ventas</li> <li>- Asuntos relativos a las tarifas</li> <li>- Acceso a la energía de clientes vulnerables</li> </ul>	Enfoques de gestión: "Acceso a la electricidad", "Mecanismos de reclamación por impacto social", "Comunicaciones de marketing", y "Costes del suministro". G4-1, G4-PR5, G4-PR6 y EU27. Web específica "Clientes" en la web corporativa.
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relación del Área de Compras con los proveedores</li> <li>- Proceso de registro y clasificación de proveedores</li> <li>- Respeto a los DD.HH., ética en los negocios y otros asuntos de RSC</li> <li>- Responsabilidad medioambiental</li> <li>- Salud y seguridad en el trabajo</li> <li>- Compras locales</li> </ul>	G4-1, G4-2, G4-12, G4-37, G4-EC9, G4-EN17, G4-EN32 y 33, G4-LA14 y 15, de G4-HR9 a G4-HR11, G4-SO9 y 10. Portal de Compras en la web corporativa.
<b>Medios de comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hechos relevantes enviados a la CNMV</li> <li>- Regulación</li> <li>- Estrategia y posicionamiento de la Compañía</li> <li>- Consumo, I+D+i y transformación digital de Iberdrola</li> <li>- Gobierno corporativo</li> <li>- RSC y el 'dividendo social' de la Compañía</li> </ul>	Enfoques de gestión: "Políticas públicas", "Contribución de Iberdrola a la comunidad", "Aspecto de investigación y desarrollo" y "Contribución de Iberdrola a los ODS" G4-1, G4-2, G4-13, G4-26, de G4-34 al G4-55.
<b>Sociedad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regulación del sector</li> <li>- Innovación y cuidado del medio ambiente</li> <li>- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y universalización de la energía</li> <li>- Contribución de Iberdrola a la comunidad (emprendimiento, educación, arte y cultura, acción social...)</li> </ul>	G4-1. Enfoques de gestión: "Investigación y desarrollo", "Políticas públicas", "Contribución de Iberdrola a la comunidad", "Contribución de Iberdrola a los ODS" y los correspondientes a la Dimensión ambiental en el Informe de sostenibilidad.
<b>Medio Ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambio climático</li> <li>- Biodiversidad</li> <li>- Eficiencia energética</li> <li>- Gestión del agua</li> <li>- Movilidad sostenible</li> <li>- Modelo de gestión ambiental del Grupo</li> <li>- Huella de carbono y Huella ambiental</li> </ul>	G4-1. Enfoques de gestión: "Enfoque de gestión específico de la dimensión ambiental", "Eficiencia del sistema", "Biodiversidad", "Agua" e "Investigación y desarrollo". G4-14, G4-EC2, de EU11 a EU13, G4-EN6, de G4-EN8 a EN10 y de G4-EN11 a EN14.

Con carácter anual, Iberdrola elabora el *Informe de cumplimiento AA1000*, que resume los asuntos de interés detectados en los diferentes canales de comunicación, así como la respuesta dada por la Compañía.

La metodología descrita en los apartados anteriores (G4-24 a G4-27) permite la identificación de los asuntos materiales a través de fuentes directas. Este análisis se completa con el realizado a través de fuentes indirectas, tales como el *Dow Jones Sustainability Index*, el *Carbon Disclosure Project*, el *Estudio de materialidad*, etc., descritas en los indicadores G4-18 a G4-21.

Considerando todo ello, 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–, como de forma indirecta –a través de la información pública (*Informe de sostenibilidad*, *Informe integrado* o en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com))–.

## **5.** **Perfil del informe**

**G4-28 Periodo cubierto por el informe**

Año 2016

**G4-29 Fecha del informe anterior**

Año 2015

**G4-30 Ciclo de presentación del informe**

Anual

**G4-31 Punto de contacto para cuestiones relativas al informe**

Para cuestiones de tipo general sobre este informe, pueden dirigirse a la Dirección de Comunicación Corporativa de Iberdrola en C/ Tomás Redondo, 1 - 28033 Madrid - España, o a través de [comunicacioncorporativa@iberdrola.com](mailto:comunicacioncorporativa@iberdrola.com).

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

Las direcciones y teléfonos de los diferentes centros de Iberdrola a nivel internacional, los canales de contacto disponibles, los servicios de atención al cliente y el Buzón de consultas se encuentran en el apartado "Contacta" de [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

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

El presente informe se ha realizado siguiendo la opción "exhaustiva" ("comprehensive") de GRI. El Índice de contenidos GRI se encuentra al comienzo 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 PwC. 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 y consejero delegado	José Ignacio Sánchez Galán	Ejecutivo	27-03-2015	27-03-2019
Consejero	Íñigo Víctor de Oriol Ibarra	Otro externo	08-04-2016	08-04-2020
Consejera	Inés Macho Stadler	Independiente <sup>(1)</sup>	08-04-2016	08-04-2020
Consejero	Braulio Medel Cámara	Independiente	08-04-2016	08-04-2020
Consejera	Samantha Barber	Independiente	08-04-2016	08-04-2020
Consejera	María Helena Antolín Raybaud	Independiente	27-03-2015	27-03-2019
Consejero	Santiago Martínez Lage	Independiente	27-03-2015	27-03-2019
Consejero	José Luis San Pedro Guerenabarrena	Otro externo	27-03-2015	27-03-2019
Consejero	Ángel Acebes Paniagua	Independiente	27-03-2015	27-03-2019
Consejera	Georgina Kessel Martínez	Independiente	28-03-2014	28-03-2018
Consejera	Denise Mary Holt	Independiente	27-03-2015	27-03-2019
Consejero	José W. Fernández	Independiente	27-03-2015	27-03-2019
Consejero	Manuel Moreu Munaiz	Independiente	27-03-2015	27-03-2019
Consejero	Xabier Sagredo Ormaza	Otro externo	08-04-2016	08-04-2020

Secretario no consejero: Julián Martínez-Simancas Sánchez.

Ltrado asesor no consejero: Rafael Mateu de Ros Cerezo.

(1) Inés Macho Stadler es consejera coordinadora (*lead independent director*).

### Comisión Ejecutiva Delegada

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

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

Comisión Ejecutiva Delegada		
Cargo	Consejero	Condición
Presidente	José Ignacio Sánchez Galán	Ejecutivo
Vocal	Inés Macho Stadler	Independiente
Vocal	José Luis San Pedro Guerenabarrena	Otro externo
Vocal	Ángel Acebes Paniagua	Independiente
Vocal	Manuel Moreu Munaiz	Independiente

Secretario no vocal: Julián Martínez-Simancas Sánchez.

### Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo

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

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

Secretario no vocal: Rafael Sebastián Quetglas.



### Comisión de Nombramientos

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

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

Secretario no vocal: Iñigo Gómez-Jordana Moya.

### Comisión de Retribuciones

Es un órgano interno permanente de carácter informativo y consultivo del Consejo de Administración, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta en materia de retribución de los consejeros y altos directivos de la Sociedad en los términos que se establecen en su reglamento, disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

Comisión de Retribuciones		
Cargo	Consejero	Condición
Presidenta	Inés Macho Stadler	Independiente
Vocal	Iñigo Víctor de Oriol Ibarra	Otro externo
Vocal	Santiago Martínez Lage	Independiente

Secretario no vocal: Rafael Mateu de Ros Cerezo.

### Comisión de Responsabilidad Social Corporativa

Es un órgano interno permanente de carácter informativo y consultivo creado por el Consejo de Administración, sin funciones ejecutivas, con facultades en materia de revisión y actualización del Sistema de gobierno corporativo y supervisión de las políticas de responsabilidad social, sostenibilidad y reputación, en los términos que establece su reglamento, disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

Comisión de Responsabilidad Social Corporativa		
Cargo	Consejero	Condición
Presidenta	Samantha Barber	Independiente
Vocal	Braulio Medel Cámara	Independiente
Vocal	Manuel Moreu Munaiz	Independiente

Secretario no vocal: Fernando Bautista Sagúés.

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

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

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

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

La organización de la Sociedad cuenta con distintas direcciones cuyas responsabilidades corresponden: en materia económica a la dirección de Finanzas y Recursos, en materia ambiental a Presidencia y en materia social tanto a las áreas mencionadas como a la Secretaría del Consejo de Administración.

Los máximos responsables de estas direcciones forman parte del Comité Operativo, presidido por el presidente y consejero delegado, lo que asegura la información directa al Consejo de Administración. Además de lo anterior, los máximos responsables de esas direcciones comparecen de forma habitual ante el Consejo de Administración.

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

Iberdrola aprobó en 2015 su *Política de involucración de los accionistas* con la finalidad de establecer un diálogo permanente con ellos y su *Política de relaciones con los Grupos de interés* para impulsar un marco de relaciones que favorezca la incorporación de los Grupos de interés en los negocios y actividades del Grupo. Ambas políticas se encuentran disponibles en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

El Consejo de Administración dispone de una Comisión de Responsabilidad Social Corporativa cuya composición y funciones se describen en el apartado G4-34. Entre otras, tiene atribuida la competencia de “Analizar las expectativas de los Grupos de interés, procurar su consideración en la formulación de las Políticas de responsabilidad social y supervisar y evaluar la aplicación de la Política de relaciones con los Grupos de interés”. En la *Memoria de actividades del Consejo de Administración y de sus comisiones del ejercicio 2016*, disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com), se identifican los informes elaborados por esta Comisión y las comparecencias que han tenido lugar en el ejercicio.

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

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

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

A tales efectos, facilita el acceso a la documentación de la Junta General de Accionistas a través de [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

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

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

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

Para fomentar la accesibilidad, la comprensión de la información y, en definitiva, la involucración de los accionistas, la Sociedad ha implementado múltiples canales de comunicación específicos en materia de información a los accionistas e inversores, entre los que destacan:

- a) La Oficina del Accionista. Desde la convocatoria de la Junta General de Accionistas y hasta su finalización, los accionistas cuentan con el apoyo de la Oficina del Accionista, que dispone de un lugar específico en el local donde se celebra el acto a fin de resolver las cuestiones que puedan plantear los asistentes antes del inicio de la sesión, así como de atender e informar a los accionistas que deseen hacer uso de la palabra.  
Asimismo, la Oficina del Accionista está en contacto permanente con los accionistas que voluntariamente se han registrado en su base de datos y dispone de un servicio específico para la organización de presentaciones y actos previos a la Junta General de Accionistas.
- b) El Club del Accionista. Es un cauce de participación abierto y permanente entre la Sociedad y la comunidad financiera y los accionistas que se adhieran voluntariamente a este y tengan interés en seguir de forma continuada la evolución de la Sociedad.
- c) La Oficina de Relaciones con Inversores. Atiende regularmente y de forma individualizada las consultas de analistas e inversores institucionales y cualificados de renta variable, renta fija e inversión socialmente responsable.
- d) Sistema interactivo OLA-On Line Accionistas. En la web corporativa se ha habilitado este sistema que permite a los accionistas (que pueden acceder mediante su usuario y contraseña) plantear consultas de interés de modo público o confidencial, acceder a las preguntas y respuestas más frecuentes sobre diversos temas y, en relación con la Junta General de Accionistas, solicitar información, aclaraciones o preguntas sobre los asuntos del orden del día, así como visualizar en directo su desarrollo.
- e) Encuentros con representantes. A través del sistema interactivo OLA-On Line Accionistas se prevé que los accionistas acreditados participen activamente en encuentros con representantes de la Sociedad designados por el Consejo de Administración o su presidente y consejero delegado, a celebrar por vía telemática, sobre cuestiones de gobierno corporativo y otras relevantes para la vida de la Sociedad con impacto en Grupos de interés y en las comunidades y territorios en los que actúa la Sociedad.
- f) Relaciones con asociaciones de accionistas y accionistas institucionales. Tanto las asociaciones de accionistas como los accionistas institucionales pueden solicitar a través de la Dirección de Relaciones con Inversores la celebración de reuniones con representantes de la Sociedad. Además, se pueden desarrollar planes de involucración a largo plazo con aquellos que manifiesten su vocación de estabilidad y permanencia en la Sociedad y establecer mecanismos adecuados de interlocución sobre la marcha de la Sociedad.
- g) Finalmente, el Sistema de gobierno corporativo prevé la posibilidad de que el Consejo de Administración encomiende al consejero coordinador o a otros consejeros la interlocución con accionistas concretos en cuestiones específicas relacionadas con el gobierno corporativo de la Sociedad.

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

Con este propósito, la Compañía ha impulsado más de 70 iniciativas, entre las que destacan:

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

Por otro lado, en lo que se refiere a los procesos de consulta disponibles para el equipo humano, los representantes de los trabajadores disponen de una vía directa para transmitir sus peticiones, sugerencias y necesidades a los órganos directivos, en relación con los diversos aspectos que conforman las relaciones laborales del Grupo a través de las comisiones definidas en los convenios colectivos.

A su vez, en línea con las recomendaciones del *Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas* y con las mejores prácticas de referencia a nivel internacional, Iberdrola pone a disposición de sus empleados un canal de comunicación con la Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo que tiene por objeto permitir la comunicación, de forma confidencial, de irregularidades de potencial trascendencia, de naturaleza financiera y contable, así como un Buzón ético del empleado y de un Buzón ético de los proveedores para comunicar conductas que puedan implicar la comisión de alguna irregularidad o actuación contraria al *Código ético* de la Compañía.

Una descripción detallada del conjunto de relaciones del Grupo Iberdrola con sus Grupos de interés puede encontrarse en el apartado “4. Participación de los Grupos de interés” (indicadores G4-24 a G4-27) del presente informe.

#### **G4-38 Composición del máximo órgano de gobierno**

De acuerdo con lo incluido en el apartado G4-34, el Consejo de Administración está integrado por catorce miembros, de los que uno es ejecutivo, tres están adscritos a la categoría de otro externo y los diez restantes son independientes. Dentro de esta última categoría cinco son mujeres y una de ellas, Inés Macho Stadler, es consejera coordinadora (*lead independent director*) y presidenta de la Comisión de Retribuciones, además de pertenecer a la Comisión Ejecutiva Delegada. Además, María Helena Antolín Raybaud, Samantha Barber y Georgina Kessel Martínez son presidentas de la Comisión de Nombramientos, de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y de la Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo, respectivamente.

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

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

El presidente del Consejo de Administración ocupa también el cargo de primer ejecutivo de Iberdrola. Tiene delegadas todas las facultades del Consejo de Administración, excepto las legal y estatutariamente indelegables.

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

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

- La constatada capacidad e idoneidad del candidato para el ejercicio del cargo y las especificidades del Sistema de gobierno corporativo de la Sociedad, cuyo modelo de gobierno descentralizado requiere de un liderazgo que forzosamente implica un elevado compromiso profesional y un nivel de profundidad, presencia e involucración en el trabajo, que determinan que quien asuma dichas tareas sea considerado como un “ejecutivo” de la Sociedad.
- La aplicación práctica de este modelo de gobierno, que avala su validez, reflejando un desempeño económico-financiero mejor que el de sus comparables y siendo históricamente respaldado por los accionistas en las Juntas Generales de Accionistas y por el mercado de capitales.
- El sólido sistema de contrapesos implementado por la Sociedad que: (i) separa las funciones de supervisión y gestión; (ii) garantiza una mayoría de consejeros independientes; (iii) asegura un alto nivel de diversidad profesional, de género y de origen en el Consejo de Administración; (iv) reconoce facultades muy relevantes a la consejera coordinadora; (v) contempla un plan de sucesión del presidente; (vi) descentraliza las funciones ejecutivas del Grupo entre las distintas sociedades subholding y sociedades cabecera de los negocios; y (vii) configura a Iberdrola, S.A. como una sociedad holding con funciones exclusivamente reservadas a la supervisión y coordinación estratégica de los negocios desarrollados por el Grupo.

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

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

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

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

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

la estructura de cada órgano, en especial cuando se produzcan vacantes. Asimismo, el nombramiento de consejeros independientes parte de la propuesta de la Comisión de Nombramientos, mientras que los restantes nombramientos deben contar con un informe de dicha Comisión.

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

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

La *Política de selección de candidatos a consejero* que asegura que las propuestas de nombramiento de consejeros se fundamentan en un análisis previo de las necesidades del Consejo de Administración. Deberán ser profesionales íntegros, cuya conducta y trayectoria profesional esté alineada con los principios recogidos en el *Código ético del consejero* y los valores corporativos recogidos en la *Misión, Visión y Valores del Grupo Iberdrola*.

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

A su vez, el Consejo ha encomendado a la Comisión de Nombramientos la responsabilidad de velar por que, al proveerse nuevas vacantes o al nombrar a nuevos consejeros, los procedimientos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna y, en particular, no obstaculicen la selección de consejeras. Así se prevé expresamente en los artículos 27.6.c) del *Reglamento del Consejo de Administración* y 3.e) del *Reglamento de la Comisión de Nombramientos*.

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

El *Reglamento del Consejo de Administración* configura como causa de incompatibilidad para el nombramiento como consejero y, en su caso, como causa determinante de la obligación del consejero de dimitir, tener, bajo cualquier forma, intereses opuestos a los de la Sociedad.

También establece como requisito para el nombramiento como consejero de la Sociedad, la idoneidad para el ejercicio del cargo.

Por otra parte, se prevé expresamente la obligación del consejero de dimitir por pérdida de idoneidad (en particular, cuando su permanencia en el cargo pueda poner en riesgo de forma directa o indirecta, o a través de las personas a él vinculadas, el ejercicio leal y diligente de sus funciones conforme al interés social, entendiendo por tal el interés común a todos los accionistas de una sociedad anónima independiente, orientada a la explotación de su objeto social, de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente y en el Sistema de gobierno corporativo de Iberdrola) o por incurrir, por circunstancias sobrevenidas, en alguno de los supuestos de incompatibilidad o prohibición previstos en la ley o en el Sistema de gobierno corporativo. El Consejo de Administración podrá requerir al consejero incurso en cualquier causa de incompatibilidad que dimita de su cargo y, en su caso, proponer su separación a la Junta General de Accionistas.

A los efectos anteriores, el referido *Reglamento* indica que se entenderá que el consejero carece de idoneidad o, en su caso, ha dejado de tenerla cuando exista una situación de conflicto estructural y permanente entre el consejero (o una persona a él vinculada o, en el caso de un consejero dominical, entre el accionista o accionistas que propusieron o efectuaron su nombramiento o las personas relacionadas directa o indirectamente con los mismos) y la Sociedad o las sociedades integradas en el Grupo.

Con independencia de lo anterior, el *Reglamento del Consejo de Administración* regula también las situaciones puntuales de conflicto de interés en las que pudieran encontrarse los consejeros por entrar en colisión de forma directa o indirecta su interés personal o el de sus personas vinculadas, con el de la Sociedad o de las sociedades integradas en su Grupo. En virtud de lo dispuesto, los consejeros deben comunicar los conflictos de interés en que estén incursos y abstenerse en la deliberación y votación del asunto correspondiente. El apartado D.6 del *Informe anual de gobierno corporativo 2016* detalla los mecanismos establecidos para detectar, determinar y resolver los posibles conflictos de interés entre Iberdrola y sus consejeros, directivos y accionistas significativos.

Por su parte, el artículo 43 del *Reglamento del Consejo de Administración* dispone, en su apartado primero, que “la realización por la Sociedad o las sociedades integradas en su Grupo de cualquier transacción con los consejeros, con accionistas que posean, de forma directa o indirecta, una participación accionarial igual o superior a la que legalmente tenga la consideración de significativa en cada momento o que hayan propuesto o efectuado el nombramiento de alguno de los consejeros de la Sociedad, o con las respectivas personas vinculadas (las ‘Operaciones Vinculadas’), quedará sometida a autorización del Consejo de Administración o, en caso de urgencia, de la Comisión Ejecutiva Delegada, previo informe de la Comisión de Nombramientos.

En caso de que, por razones de urgencia, la autorización haya sido acordada por la Comisión Ejecutiva Delegada, esta dará cuenta de ello en la siguiente reunión del Consejo de Administración para su ratificación”.

Asimismo, el sexto apartado de dicho artículo establece que “el Consejo de Administración, a través de la Comisión de Nombramientos, velará por que las transacciones se realicen en condiciones de mercado y con respeto al principio de igualdad de trato de los accionistas que se encuentren en condiciones idénticas. Cuando se trate de operaciones que vayan a llevar a cabo sociedades del Grupo, el ámbito de la autorización del Consejo de Administración o, en su caso, de la Comisión Ejecutiva Delegada, a la que se refieren los apartados anteriores, se circunscribirá a la verificación del cumplimiento de dichos extremos”.

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

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

Iberdrola y su grupo de sociedades están comprometidas con una Misión, Visión y Valores.

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

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

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

- a) Atribución al Consejo de Administración de la Sociedad de las competencias relativas a la aprobación de los objetivos estratégicos del Grupo, a la definición de su modelo organizativo, así como a la supervisión de su cumplimiento y desarrollo.
- b) Asunción por el presidente del Consejo de Administración y consejero delegado con el soporte técnico del Comité Operativo, por el director general (*Business CEO*) designado por el Consejo de Administración, con responsabilidad global sobre todos los negocios del Grupo, y por el resto del equipo directivo, de la función de organización y coordinación estratégica del Grupo.
- c) La función de organización y coordinación estratégica se refuerza a través de sociedades *subholding* en aquellos países en los que el Consejo de Administración de la Sociedad así lo ha decidido. Estas entidades agrupan las participaciones en las sociedades cabecera de los negocios energéticos que desarrollan sus actividades en los distintos países en los que opera el Grupo. Esta estructura se completa con una sociedad *subholding* que agrupa determinadas participaciones en otras entidades, incluyendo las sociedades cabecera de los negocios no energéticos, con presencia en varios países. Una de las principales funciones de las sociedades *subholding* consiste en centralizar la prestación de servicios comunes a las sociedades cabecera de los negocios, de acuerdo siempre con lo previsto en la legislación aplicable y, en especial, en la normativa sobre separación de actividades reguladas.

Las sociedades *subholding* cuentan con consejos de administración con presencia de consejeros independientes y con sus propias comisiones de auditoría, áreas de auditoría interna y unidades o direcciones de cumplimiento.

A las sociedades *subholding* les corresponde difundir, implementar y supervisar la estrategia general y las directrices básicas de gestión a nivel país, en relación con las sociedades cabecera de los negocios que cada una agrupa, teniendo en cuenta sus características y singularidades.



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

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

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

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

Dichas sociedades cabecera de los negocios se organizan a través de sus respectivos consejos de administración, con presencia, en su caso, de consejeros independientes, y de sus órganos de dirección propios, pudiendo contar igualmente con sus propias comisiones de auditoría, áreas de auditoría interna y unidades o direcciones de cumplimiento.

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

Dentro de la estructura societaria y de gobierno del Grupo, el Comité Operativo constituye un comité interno de la Sociedad, cuya función esencial es dar soporte técnico, de información y de gestión, al presidente del Consejo de Administración y consejero delegado, con el objetivo de facilitar el desarrollo del Modelo de negocio del Grupo.

El modelo organizativo se articula en las unidades de negocio descentralizadas y en las funciones corporativas centralizadas de gobierno y control, que pueden consultarse en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

## Competencias del máximo órgano de gobierno y evaluación de su desempeño

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

El apartado 16 de la *Política general de gobierno corporativo* establece que “La Sociedad dispone de un programa de información y actualización de conocimientos de los consejeros que responde a la necesidad de profesionalización, diversificación y cualificación del Consejo de Administración”.

De conformidad con lo anterior, para mejorar el conocimiento de los consejeros acerca de los negocios del Grupo y del entorno político, regulatorio o económico en que este opera, el Consejo de Administración aprueba anualmente un Plan de formación e información que incluye sesiones formativas (impartidas por profesionales externos a la Compañía y de reconocido prestigio) e informativas (impartidas por miembros de la Dirección correspondiente). Además, suele destinarse una parte de cada sesión del Consejo de Administración a la exposición de temas económicos, jurídicos o político-sociales de trascendencia para el Grupo.

A su vez, los consejeros disponen de una aplicación informática específica, la página web del consejero, que facilita el desempeño de sus funciones y el ejercicio de su derecho de información. En dicha web se incorpora la información que se considera adecuada para la preparación de las reuniones del

Consejo de Administración y sus comisiones según el orden del día, así como los materiales relativos a los programas de formación de los consejeros y las presentaciones y exposiciones que se realizan al Consejo de Administración.

Durante 2016, la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa, en calidad de órgano informativo y consultivo creado por el Consejo de Administración, ha supervisado la actuación de la Sociedad en las siguientes materias:

a) Responsabilidad social corporativa

- Revisión continuada de la ejecución del Plan de RSC 2015-2017.
- Seguimiento del Modelo de relación con los Grupos de interés.
- Análisis de la actuación en diversos aspectos de recursos humanos: empleo, seguridad, satisfacción, diversidad, conciliación, accesibilidad, etc.
- Monitorización de la actividad de la Compañía en asuntos medioambientales y de cambio climático.
- Seguimiento de la actuación de las Fundaciones Iberdrola.

b) Reputación corporativa

- Revisión continuada de la ejecución del Plan de Reputación Corporativa 2015-2017.
- Seguimiento de las actividades de la Compañía en temas de reputación y marca, tales como el índice *Reptrak*.
- Análisis de la estrategia de la Sociedad en materia de ciberseguridad.

c) Gobierno corporativo y cumplimiento

- Modificaciones en el Sistema de gobierno corporativo, especialmente en temas de comunicación responsable y reputación, así como seguimiento de las últimas tendencias en gobierno corporativo.
- Informe sobre el plan de prevención de delitos del Grupo.
- Informe sobre la propuesta de modificación del Código ético, e Informe sobre su grado de cumplimiento.
- Análisis de los resultados de la encuesta de cultura ética, realizada por la Sociedad.

Cabe señalar, asimismo, que durante las reuniones de la Comisión de RSC en 2016 se han realizado tres sesiones formativas sobre los siguientes aspectos:

- *Sustainability, Leadership, Trends and Practice*.
- Ciberseguridad corporativa.
- *Best Practices in CSR and Corporate Governance in USA*.

#### G4-44 Desempeño del máximo órgano de gobierno

El artículo 8.11 del *Reglamento del Consejo de Administración* establece que este evaluará anualmente: su funcionamiento y la calidad de sus trabajos; el desempeño de sus funciones por el presidente del Consejo de Administración y por el consejero delegado, partiendo del informe que le eleve la Comisión de Nombramientos; y el funcionamiento de sus comisiones, a la vista del informe que estas le eleven. A tal efecto, el presidente del Consejo de Administración organiza y coordina con los presidentes de las comisiones el referido proceso de evaluación.

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

En el marco del proceso de evaluación correspondiente al ejercicio 2016, Iberdrola ha decidido contar con la colaboración de PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocio, S.L. Dicho proceso se basa en la revisión de multitud de indicadores cuantificables y medibles que de forma objetiva se actualizan año a año con las últimas tendencias, y que se complementa con el desarrollo de un análisis comparativo con las compañías identificadas como mejores prácticas del mercado. Como resultado

de este proceso, la Sociedad desarrolla y adopta los correspondientes planes de acción encaminados a implementar las medidas específicas que contribuyan a seguir mejorando la práctica del gobierno corporativo. El Consejo de Administración culminó este proceso de evaluación referido al ejercicio 2016, mediante la adopción del correspondiente acuerdo, en su reunión de 21 de febrero de 2017.

### 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.

Dichas comparecencias se detallan en la *Memoria de actividades del Consejo de Administración y de sus comisiones* correspondiente al ejercicio 2016, disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

En el caso de la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa, además de un conjunto de asesores externos, han comparecido durante 2016 diversos directivos de la Compañía:

- a) Comparecencias recurrentes:
  - Secretaría del Consejo de Administración.
  - Reputación y Marca (y la Unidad de relaciones con Grupos de interés).
  - Unidad de Cumplimiento.
- b) Comparecencias puntuales:
  - Servicios Jurídicos.
  - Políticas energéticas y cambio climático.
  - Innovación.
  - Recursos Humanos.
  - Fundaciones Iberdrola.
  - Ciberseguridad y protección de datos.

Los asuntos tratados en estas comparecencias se describen en el indicador G4-43 del presente capítulo.

#### **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 2016* 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 2016*, el cual ha sido aprobado el 21 de febrero de 2017, 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.

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

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

## 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 2016*, que se somete al voto consultivo de la Junta General de Accionistas, que incluye la *Política de retribuciones de los consejeros*, detalla de forma individualizada la retribución percibida por cada uno de ellos. A su vez, recoge los parámetros de responsabilidad social corporativa a los que está vinculada la retribución variable del presidente y consejero delegado.

La versión vigente de la *Política de retribuciones de los consejeros* aprobada por Iberdrola se encuentra disponible en [www.iberdrola.com](http://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 8 de abril de 2016, resultando aprobado con el voto en contra únicamente del 2,16 % de las acciones presentes y representadas en la reunión.

La *Política de retribuciones de los consejeros* y la *Política de retribuciones de los altos directivos* buscan cumplir con las recomendaciones de buen gobierno de reconocimiento general en los mercados internacionales en materia retributiva. En particular, la política retributiva de los consejeros ejecutivos y de los altos directivos incluye un componente variable significativo vinculado, en su mayor parte, al desempeño de la Sociedad en relación con determinados parámetros económico-financieros e industriales y operativos concretos, predeterminados, cuantificables y alineados con los objetivos estratégicos de la Sociedad y del Grupo, con el propósito de fomentar la retención y motivación de los consejeros ejecutivos y la creación de valor a largo plazo. Se ponderan, además, objetivos en materia de gobierno corporativo y de responsabilidad social corporativa, así como el desempeño personal de los consejeros ejecutivos.

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

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

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

La Comisión de Retribuciones es la encargada de evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos a los que está referenciada la retribución variable anual y plurianual. A estos efectos, durante el ejercicio 2016, ha contado con el asesoramiento de PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, S.L.

De acuerdo con el artículo 48.1 de los *Estatutos Sociales*, el límite global de las cantidades que Iberdrola podrá destinar anualmente, en concepto de gasto, a los consejeros, incluidas, en el caso de los consejeros ejecutivos, las que les correspondan por el desempeño de funciones ejecutivas, así como a la dotación del fondo que atiende las obligaciones contraídas por la Sociedad en materia de pensiones, de pago de primas de seguros de vida y de pago de indemnizaciones a favor de los consejeros, antiguos y actuales, es del 2 % del beneficio obtenido en el ejercicio por el grupo consolidado, una vez se hayan cubierto la reserva legal y otras reservas obligatorias y se haya reconocido a los accionistas, al menos, un dividendo del 4 % del capital social.

La *Política de retribuciones de los consejeros* y la *Política de retribuciones de los altos directivos* están disponibles en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

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

El *Informe de remuneraciones de los consejeros* correspondiente al ejercicio 2015 fue sometido al voto consultivo de la Junta General de Accionistas celebrada el 8 de abril de 2016, que tuvo un quorum de asistencia del 77,91 %, y solo recibió un 2,16 % de votos en contra de las acciones presentes y representadas.

**G4-54 Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente**

**G4-55 Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente**

El Modelo de gobierno corporativo de Iberdrola establece la existencia de una sociedad *holding*, Iberdrola S.A., y de sociedades *subholding* en los principales países de actividad, según se indica en el apartado G4-42 del presente informe y se detalla en la página web de la Sociedad.

Los principales países de actividad del Grupo Iberdrola son España, Reino Unido, Estados Unidos, México y Brasil y, en ellos, las relaciones retributivas se recogen en el cuadro siguiente.

País <sup>10</sup>	Mayor nivel retributivo	Indicador G4-54 <sup>11</sup>			Indicador G4-55 <sup>12</sup>		
		2016	2015	2014	2016	2015	2014
España	Director	30,30	27,01	17,67	6,78	8,7	N/A
Estados Unidos	Director (CEO) <sup>13</sup>	16,66	15,33	14,49	N/A	1,79	2,23
Reino Unido	Director (CCO) <sup>14</sup>	11,83	10,84	9,53	3,31	14,64	1,27
México	Director <sup>15</sup>	7,21	10,78	8,48	-0,73	1,33	0,17
Brasil	Director-Presidente	41,00	43,6	33,61	0,16	3,7	2,74

En el *Informe anual sobre remuneraciones de los consejeros* correspondiente al ejercicio 2016, disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com), se detallan las retribuciones del Consejo de Administración de la sociedad *holding* Iberdrola S.A.

10 Alcance:

- España: Generación, Distribución, Comercialización, Renovables e Ingeniería.
- Estados Unidos: Avangrid.
- Reino Unido: ScottishPower (incluyendo Renovables) e Ingeniería.
- México: Generación, Renovables e Ingeniería.
- Brasil: Elektro.

11 Composición de la remuneración total anual: salario fijo, complementos salariales fijos y variables y retribución variable anual, sin incluir el plan de incentivos a largo plazo, correspondiente al conjunto de la plantilla, con contrato indefinido o temporal, a tiempo completo o parcial, calculados estos últimos como salarios equivalentes a tiempo completo.

12 Indicador G4-55: Estados Unidos: La posición de mayor remuneración considerada en 2016 (CEO de Avangrid) no existía en 2015. México: El resultado del ratio es negativo debido a que la remuneración total anual 2016 de la persona con mayor remuneración es inferior a la de 2015.

13 CEO: Chief Executive Officer.

14 CCO: Chief Corporate Officer.

15 La posición de mayor remuneración considerada en 2014 y 2015 era la de Director Corporativo.

## **7. Ética e integridad**



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

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

Como reflejo de esta cultura empresarial respetuosa con el entorno natural y social, Iberdrola ha formulado su Misión, Visión y Valores, de aplicación a todo el Grupo, cuyos detalles pueden consultarse en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

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

La Misión, Visión y Valores del Grupo se inspiran y se materializan en las *Políticas corporativas*, en el *Código ético* y en las demás normas del Sistema de gobierno corporativo. El *Código ético* de la Compañía, existente desde 2002, desarrolla la Misión, Visión y Valores del Grupo y establece un conjunto de principios y pautas de conducta dirigidos a garantizar el comportamiento ético y responsable de los profesionales del Grupo en el desarrollo de su actividad.

Estos principios y pautas de conducta son de aplicación a todos los profesionales del Grupo, con independencia de su nivel jerárquico, de su ubicación geográfica o funcional y de la sociedad del Grupo para la que presten sus servicios.

El órgano encargado de velar por la aplicación del *Código ético* es la Unidad de Cumplimiento (la Unidad), que fue constituida por el Consejo de Administración en diciembre de 2012 siguiendo los más altos estándares en materia de ética empresarial, como un órgano colegiado de carácter interno y permanente, vinculado a la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y con competencias en el ámbito del cumplimiento normativo. La Unidad tiene entre sus principales funciones velar por la aplicación del *Código ético* y la difusión de una cultura preventiva basada en el principio de “tolerancia cero” frente a la comisión de actos ilícitos y fraudes. Su funcionamiento y principales competencias han sido recogidos en el *Reglamento de la Unidad de Cumplimiento* disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

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*, *Política contra la corrupción y el fraude*, *Código ético del consejero*, *Procedimiento para conflictos de interés y operaciones vinculadas con altos directivos*, *Reglamento interno de conducta en los mercados de valores* y *Normas internas para el tratamiento de la información privilegiada*.

Este compromiso ético y de buen gobierno se transmite a su vez a los terceros con los que el Grupo se relaciona a través de distintas iniciativas, entre las que se encuentran el *Código ético del proveedor*, que establece el firme compromiso del Grupo de no admitir ninguna práctica corrupta, fraudulenta, ilícita o contraria a las políticas y principios de la Sociedad en materia de responsabilidad social corporativa en su cadena de suministro.

Asimismo, el Negocio de Generación y Clientes cuenta con el *Código ético de la venta* que tiene por objeto establecer los principios que han de presidir los comportamientos de los comerciales y equipos externos de venta hacia los clientes.

Adicionalmente, en cada sociedad *subholding* y/o cabecera de negocio del Grupo se han constituido Direcciones de Cumplimiento que se configuran como áreas internas independientes, vincula-

das a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento correspondiente, con competencias en el ámbito del cumplimiento normativo así como la prevención y corrección de conductas ilegales o fraudulentas. Estas Direcciones de Cumplimiento se relacionan con la Unidad de acuerdo con un protocolo de coordinación, colaboración e información establecido a tal efecto y de conformidad con el Sistema de gobierno corporativo del Grupo.

#### G4-57 Procedimientos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita

#### G4-58 Procedimientos internos y externos de denuncia de conductas contrarias a la ética, a la legalidad, o que afecten a la integridad de la organización

Desde su constitución, la Unidad de Cumplimiento ha establecido un marco global de funcionamiento a través de la definición y seguimiento de un robusto y trazable sistema de ética y cumplimiento, diseñado en función de los parámetros recogidos en las mejores prácticas internacionales en materia de control, cumplimiento, prevención del fraude y contra la corrupción (Sistema de cumplimiento).

#### Sistema de cumplimiento del Grupo Iberdrola



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

#### Los canales de denuncia del Grupo

Uno de los elementos esenciales del Sistema de cumplimiento es establecer mecanismos de detección y/o monitorización para comprobar la efectividad de los controles y actividades de prevención desarrolladas en el Grupo. Dentro de estos mecanismos se encuentran los canales éticos que se configuran como herramientas transparentes para comunicar conductas que puedan implicar la comisión de alguna irregularidad o de algún acto contrario a la legalidad o a las normas de actuación recogidas en el Código ético. Así mismo, a través de estos canales, se realizan consultas sobre aspectos relativos a la interpretación y al cumplimiento del Código ético. Toda la información que se recibe por estos canales tiene la consideración de información confidencial.

Asimismo, los buzones éticos conviven con otros mecanismos de comunicación y consulta (*helpline reporting*) disponibles en algunas sociedades *subholding* y/o cabecera del Grupo, como por ejemplo, Elektro, Avangrid o ScottishPower, en donde estos mecanismos tienen un carácter anónimo y son accesibles también a terceros.

En todos los casos, existe un compromiso expreso en el Grupo, reflejado en el *Código ético*, de no adoptar represalias contra aquellos que hagan uso de los canales mencionados.

Todos los profesionales que tengan indicios razonables de la comisión de alguna irregularidad o de algún acto contrario a la legalidad o a las normas de actuación del *Código ético* deben comunicarlo a través de estos canales.

Adicionalmente, el Grupo cuenta con los buzones éticos de los proveedores. Estos buzones son canales de comunicación para que los proveedores de las sociedades o cabeceras de los negocios del Grupo así como las empresas que estos contraten para prestar servicios o realizar suministros, sus respectivos empleados, y las empresas que hayan concurrido a una licitación de servicios o suministros para ser proveedores, puedan comunicar conductas que puedan implicar un incumplimiento por parte de algún profesional del Grupo acerca del Sistema de gobierno corporativo de este o de algún acto contrario a la legalidad o la comisión, por parte de un proveedor, por uno de sus subcontratistas o por sus respectivos empleados, de algún acto contrario a la legalidad o a lo dispuesto en este *Código ético del proveedor* en el marco de su relación comercial con la Sociedad o las sociedades de su Grupo. Estos buzones están disponibles en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com), en concreto, dentro del Portal de compras de la sección proveedores.

El Grupo también dispone de un Buzón ético del accionista. Este buzón representa un canal de comunicación para que los accionistas puedan comunicar conductas que puedan implicar un incumplimiento del Sistema de gobierno corporativo de la Sociedad o la comisión, por algún profesional del Grupo, de algún acto contrario a la legalidad o las normas de actuación del *Código ético*. Este buzón está disponible en la web corporativa del Grupo, en concreto, dentro del sistema interactivo habilitado para accionistas denominado “OLA – On Line Accionistas”.

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

### **Tramitación e investigación**

Según se recoge en el *Reglamento de la Unidad de Cumplimiento*, la gestión de las comunicaciones realizadas a través de los canales éticos corresponde a la Unidad de Cumplimiento, salvo en los casos en los que la comunicación afecte a un empleado adscrito a una *subholding* o cabecera de los negocios que cuente con una Dirección de Cumplimiento.

En toda investigación se garantizarán los derechos a la intimidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas investigadas.

Adicionalmente a las labores de investigación y las posibles medidas disciplinarias que se deriven de las mismas, las situaciones que se comunican por estos canales éticos se analizan con detalle desde la Unidad y Direcciones de Cumplimiento, con objeto de identificar posibles acciones correctoras y realizar sugerencias de mejora en los sistemas de control, prevención y mitigación, para intentar evitar que se repitan en el futuro las situaciones irregulares que se hayan detectado.

### **Comunicaciones recibidas a lo largo del ejercicio 2016**

En lo que respecta a las comunicaciones recibidas a través de los canales establecidos en el Grupo, a lo largo del ejercicio 2016 se han recibido un total de 743 comunicaciones, de las cuales 299 corresponden a consultas y 444 a denuncias. El 11 % de las denuncias recibidas han derivado en algún tipo de acción disciplinaria realizada durante el ejercicio, al haberse demostrado la existencia de una conducta irregular o contraria al *Código ético*.



# Parte II. Contenidos básicos específicos

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

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

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

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

### Políticas y compromisos

El Sistema de gobierno corporativo de la Sociedad está integrado por los *Estatutos Sociales*, la *Misión, Visión y Valores del Grupo Iberdrola*, las *Políticas corporativas*, las Normas de gobierno de los órganos sociales y de los comités internos y el Cumplimiento normativo.

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

Las sociedades del Grupo asumen un conjunto de principios y valores que expresan su compromiso en materia de gobierno corporativo, ética empresarial y responsabilidad social corporativa. Su conocimiento, difusión e implementación sirven de guía para la actuación del Consejo de Administración y sus comisiones y de los demás órganos de la Sociedad en sus relaciones con los diferentes Grupos de interés de la Compañía.

Estas políticas, que pueden ser consultadas en su versión íntegra o resumida en la pestaña “Gobierno corporativo” de [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com), se presentan agrupadas en tres categorías:

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

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

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

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

### Responsabilidades

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

- Los aspectos relacionados con el gobierno corporativo y los que afectan al ámbito legal son responsabilidad de la Secretaría del Consejo de Administración.
- Los aspectos relacionados con las prácticas laborales son responsabilidad de la Dirección de Recursos Humanos, dentro de la Dirección de Finanzas y Recursos.
- Los aspectos relacionados con el medio ambiente son responsabilidad de la Dirección de Innovación, Sostenibilidad y Calidad.
- Los aspectos relacionados con los aprovisionamientos son responsabilidad de la Dirección de Compras y Seguros, dentro de la Dirección de Finanzas y Recursos, si se refieren a suministros de carácter general y responsabilidad del Negocio de Generación y Clientes, dentro de la Dirección General de Negocios del Grupo, si se refieren a los aprovisionamientos de combustibles.
- Los aspectos relacionados con la regulación y las políticas públicas son responsabilidad de la Dirección General de Negocios del Grupo.
- Los aspectos relacionados con los productos comercializados, la demanda, los clientes y otros temas relacionados son responsabilidad del Negocio de Generación y Clientes si se refieren a mercados liberalizados como España o Reino Unido, y son responsabilidad del Negocio de Redes si se refieren a mercados regulados como Estados Unidos o Brasil.

- Los aspectos relacionados con las instalaciones de producción son responsabilidad del Negocio de Generación y Clientes o del Negocio de Renovables, cada uno en su ámbito de actuación, y los relacionados con las instalaciones de transporte y distribución son responsabilidad del Negocio de Redes. Los tres negocios mencionados están dentro de la Dirección General de Negocios del Grupo.

De forma complementaria:

- El Comité Operativo, formado por el presidente, el director general de los negocios del Grupo y directores de funciones corporativas y de unidades de negocio, constituye un comité interno de soporte técnico y de información, tanto respecto de las funciones de supervisión, organización y seguimiento de las directrices generales de gestión, como de planificación estratégica de los negocios gestionados por las sociedades de cabecera de los negocios del Grupo.
- La Unidad de Cumplimiento, como órgano colegiado de carácter interno y permanente, vinculado a la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa de la Sociedad, que ejerce funciones en el ámbito del cumplimiento normativo y del Sistema de gobierno corporativo de la Sociedad, en particular, en materia de prevención de delitos y contra el fraude.

Para el ejercicio de estas responsabilidades, el modelo de Iberdrola establece que las mismas son asumidas, de forma descentralizada, por las sociedades *subholding* y cabecera de los negocios en cada país, que se organizan a través de sus respectivos consejos de administración. Las sociedades cabecera de los negocios se ocupan de la gestión efectiva de los mismos, así como de su dirección y control ordinarios.

### Objetivos, recursos y resultados

Iberdrola hace públicos sus objetivos a medio y largo plazo de forma periódica, utilizando para ello diferentes formatos: El *Día del inversor*, cuyos contenidos están disponibles en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com), es uno de los eventos más relevantes para comunicar externamente las perspectivas futuras de la Compañía. Como información adicional, Iberdrola publica anualmente su *Informe integrado*, disponible asimismo en la web corporativa.

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

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

De forma complementaria, los negocios y áreas corporativas han definido objetivos específicos en el ámbito de la responsabilidad social corporativa que se recogen en el Plan de RSC 2015-2017.

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

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

# A. Dimensión económica

## Contribución de Iberdrola a los ODS en relación con la Dimensión económica

Iberdrola ha incorporado los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a su estrategia empresarial y a su *Política de sostenibilidad*. A continuación se muestran los ODS a los que contribuye la Compañía de acuerdo a los indicadores de la Guía GRI-G4 que se incluyen en este capítulo. Esta asociación se ha realizado a través de la herramienta *SDG Compass*. La *Guía para la acción empresarial en los ODS* disponible en [www.sdgcompass.org](http://www.sdgcompass.org).



**Objetivo 1**  
Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo



**Objetivo 2**  
Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.



**Objetivo 3**  
Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades



**Objetivo 5**  
Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.



**Objetivo 7**  
Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.



**Objetivo 8**  
Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.



**Objetivo 9**  
Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.



**Objetivo 10**  
Reducir la desigualdad en y entre los países.



**Objetivo 11**  
Conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.



**Objetivo 12**  
Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.



**Objetivo 13**  
Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.



**Objetivo 14**  
Conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.



**Objetivo 17**  
Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.



## Índice del capítulo

---

Los aspectos tratados en el presente capítulo son los siguientes:

### **Aspectos de la guía GRI-G4**

#### **Desempeño económico**

Enfoque de gestión e indicadores G4-EC1, G4-EC2, G4-EC3 y G4-EC4

#### **Presencia en el mercado**

Enfoque de gestión e indicadores G4-EC5 y G4-EC6

#### **Impactos económicos indirectos**

Enfoque de gestión e indicadores G4-EC7 y G4-EC8

#### **Prácticas de aprovisionamiento**

Enfoque de gestión e indicador G4-EC9

### **Aspectos específicos del suplemento sectorial de GRI-G4 para el sector eléctrico**

#### **Disponibilidad y fiabilidad**

Enfoque de gestión e indicador EU10

#### **Eficiencia del sistema**

Enfoque de gestión e indicadores EU11 y EU12

#### **Gestión de la demanda**

Enfoque de gestión (no existen indicadores asociados)

#### **Investigación y desarrollo**

Enfoque de gestión (no existen indicadores asociados)

#### **Desmantelamiento de centrales nucleares**

Enfoque de gestión (no existen indicadores asociados)

### **Aspectos específicos del Grupo Iberdrola**

#### **Costes del suministro**

Enfoque de gestión (no existen indicadores asociados)

#### **“Bonos Verdes”**

Enfoque de gestión (no existen indicadores asociados)

#### **Ciberseguridad**

Enfoque de gestión (no existen indicadores asociados)

### **Alcance de la información**

Los perímetros de información utilizados en este capítulo están definidos en el apartado G4-17 del presente informe.

## Aspecto: Desempeño económico

### Enfoque de gestión

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

Iberdrola sigue protagonizando un proceso de crecimiento e internacionalización que le ha convertido en una de las principales compañías eléctricas del mundo. Esta posición de fortaleza se ha alcanzado gracias a un proyecto industrial de largo plazo, sólido, rentable y creador de valor, apoyado en una estrategia empresarial de crecimiento sostenible y diversificación geográfica.

El escenario global de la energía tiende a un crecimiento moderado a medio y largo plazo. La estrategia de Iberdrola se ha basado en consolidar su fortaleza financiera, realizar inversiones en negocios regulados y continuar implantando mejoras en la eficiencia, apoyándose en la diversificación geográfica; conservando así los mismos pilares estratégicos que le han permitido superar con éxito la crisis económico-financiera mundial. Estos pilares son:

- Crecimiento en negocios regulados y renovables
- Solidez financiera
- Dividendo sostenible

Un resumen de la estrategia Iberdrola se puede encontrar en el documento *Perspectivas 2016-2020* (o en el documento que le sustituya para un período posterior), accesible en la web corporativa, en el apartado *Conócenos*.

Los resultados económicos de Iberdrola en el ejercicio se resumen en la información financiera anual de 2016, disponible en [www.iberdrola.com](http://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 2016*. Asimismo, en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com) se puede encontrar el *Informe Integrado. Febrero 2017*, 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 €)	2016	2015	2014
<b>Iberdrola consolidado</b>			
Ingresos (ventas y otros ingresos)	30.706	32.421	31.434
Costes operativos	18.588	20.995	19.912
Retribución a empleados (sin coste seguridad social empresa)	2.260	2.187	2.086
Pagos a proveedores de capital	2.692	1.646	2.753
Pagos a Administraciones Públicas	2.740	2.746	2.445
Inversiones en beneficio de la comunidad	36	30	27
Valor económico retenido	4.390	4.817	4.211
<b>Contribución fiscal (millones €)</b>			
<b>Iberdrola consolidado</b>			
Contribuciones propias	2.709	2.746	2.445
Contribuciones por pagos de terceros	3.041	2.774	2.566
<b>Total</b>	<b>5.750</b>	<b>5.520</b>	<b>5.011</b>

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2016*, disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

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

El año 2016 ha sido muy relevante por las decisiones adoptadas en el plano internacional para la lucha contra el cambio climático. Iberdrola valora muy positivamente la aprobación de una agenda de trabajo en la COP22 de Marrakech para la implementación de los objetivos acordados y que han entrado en vigor en el Acuerdo de París.

Además, en consonancia con su actividad, Iberdrola enfoca su esfuerzo en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de suministro de energía asequible y no contaminante (objetivo 7) y la acción por el clima (objetivo 13).

Dada la naturaleza de la actividad que desarrolla el Grupo Iberdrola, está expuesto a diversos riesgos inherentes a los distintos países, sectores y mercados en los que opera. Por su relevancia, deben tenerse en cuenta los siguientes:

- Efectos de las variables climáticas sobre la producción (hidroeléctrica y eólica) y la demanda (temperaturas).
- Volatilidad de los precios de la electricidad y el combustible (gas, carbón, CO<sub>2</sub>, etc.).

- Riesgos regulatorios en los países en los que la Compañía opera.
- Volatilidad de los tipos de cambio y tasas de interés.
- Riesgos operacionales debido a la falta de disponibilidad de las instalaciones y de los principales incidentes de la red.

La alta dirección de Iberdrola mantiene un fuerte compromiso y participa en la gestión de riesgos del Grupo.

La Compañía cuenta con un Sistema de control integral de riesgos, cuyo objetivo es proporcionar garantías en términos de rentabilidad económica e impacto ambiental y social, gestionando adecuadamente la relación riesgo / oportunidad. Las principales características de dicho sistema son: estructura de políticas de riesgo y límites aprobados por los órganos de gestión; identificación, evaluación y establecimiento de prioridades para los nuevos riesgos clave de las empresas y del Grupo; supervisión y control del impacto de los riesgos en la cuenta de pérdidas y ganancias; y evaluación y control de los riesgos asociados a las nuevas inversiones.

La apuesta de Iberdrola por la lucha contra el cambio climático emana de su Consejo de Administración, que aprobó en 2016 la revisión de la *Política contra el cambio climático*, en la que la Compañía se compromete a promover el apoyo a los acuerdos internacionales necesarios para hacer frente a este problema ambiental; a impulsar el desarrollo de tecnologías eficientes desde el punto de vista de las emisiones de gases de efecto invernadero; a fomentar un uso eficiente de la energía; y a sensibilizar a sus clientes para que hagan un consumo energético responsable.

Iberdrola tuvo un papel relevante en la preparación de la cumbre de París y para apoyar los avances de la nueva Cumbre del Clima (COP22) que tuvo lugar en Marrakech, no solo lo hizo a través de su participación en el proceso formal de reuniones y eventos a todos los niveles, sino también con un papel determinante en el ámbito de la sensibilización ciudadana con distintas actividades como la iniciativa *Moving for climate NOW*, una ruta ciclista de 1.100 km entre Sevilla y Marrakech organizada por la Red Española del Pacto Mundial e Iberdrola, donde se hizo entrega del manifiesto *Moving for climate NOW*. Iberdrola espera conseguir para 2020 un 30 % de la reducción en la intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero respecto a los niveles de 2007, en 2030 prevé lograr una reducción del 50 % y ser neutra en carbono en 2050.

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

Para conseguir un menor impacto a corto y medio plazo, se identifican y gestionan los riesgos derivados del cambio climático. Se abre un amplio abanico de oportunidades por el potencial derivado de la entrada en vigor del Acuerdo de París, reconociendo la necesidad de asumir un escenario de descarbonización ambicioso que implica avanzar hacia un modelo energético muy eficiente y descarbonizado, en la que la electricidad tiene un papel clave.

Iberdrola ha incrementado la transparencia y la comunicación de sus políticas en materia de cambio climático y está dando los pasos necesarios para la reducción de sus emisiones (A-List, máxima categoría en CDP Climate Change).

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

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

En España, las empresas firmantes del VI Convenio colectivo son promotoras de forma conjunta de un plan de pensiones de empleo, de adhesión voluntaria, del que son partícipes cerca del 98 % de la plantilla. La aportación periódica que se realiza, de acuerdo con dicho Convenio colectivo, se calcula como un porcentaje del salario pensionable anual de cada trabajador. Iberdrola no tiene pendiente satisfacer ningún compromiso económico con relación a este plan.

En Reino Unido se encuentran adheridos a los planes de pensiones el 91 % de la plantilla, según diferentes modalidades:

- En la modalidad de prestación definida dispone de dos esquemas de planes de pensiones, en función de la empresa y de la antigüedad del empleado. Están cerrados a nuevos partícipes desde el 1 de abril de 2006.
- En la modalidad de aportación definida dispone de un esquema de plan de pensiones como un porcentaje del salario pensionable anual de cada trabajador. Dicho esquema es opcional para el empleado y es cofinanciado entre empresa y empleado.

En Estados Unidos:

- El Negocio de Redes dispone de doce planes empresariales de prestación definida, que engloba tanto a empleados sujetos como no sujetos a convenio, donde la aportación es a cargo de la empresa, quedando definidas las prestaciones en función del salario y años de servicio. A 1 de enero de 2014, todos los planes de prestación definida están cerrados a nuevos partícipes, a excepción de los planes *The Berkshire Gas Company Pension Plan*, *Connecticut Natural Gas Corporation Pension Plan* y *Southern Connecticut Gas Company Pension Plan for Salaried and Certain Other Employees*. Asimismo, dispone de planes empresariales de aportación definida con operativa distinta y separada que engloba tanto a empleados sujetos como no sujetos a convenio. Los empleados pueden hacer aportaciones como un porcentaje (generalmente hasta el 50 %) de su salario antes de impuestos. Casi el 100 % de la plantilla es adherible a dichos planes de aportación definida, estando adheridos en torno al 93 %.
- El Negocio de Renovables dispone de un plan empresarial de prestación definida, donde la aportación es a cargo de la empresa, quedando definidas las prestaciones en función del salario y de los años de servicio. El devengo de derechos en dicho plan se congeló con fecha de efecto 30 de abril de 2011. Asimismo, dispone de un plan empresarial de aportación definida con tres tipos distintos de aportaciones por parte de la empresa. Los empleados pueden hacer aportaciones como un porcentaje de su salario antes de impuestos. El 100 % de la plantilla está adherida a dichos planes de aportación definida.

En Brasil, Elektro dispone de un plan de prestación definida para los empleados que se adhirieron hasta el 31 de diciembre de 1997 y un Plan mixto (70 % del salario como prestación definida y 30 % como aportación definida), para los que se adhirieron desde el 1 de enero de 1998, el cual está cerrado a nuevos entrantes desde 31 de octubre de 2016. El 85 % de la plantilla está adherida a dichos planes. Para las empresas de Elektro se ha implementado un plan empresarial de aportación definida con fecha de efecto 31 de octubre de 2016 a través del cual los empleados pueden hacer aportaciones como un porcentaje de su salario, aportando la empresa la misma cantidad.

Las 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.

Los compromisos con los empleados sindicalizados de Iberdrola México, consistentes en prestaciones acordadas en caso de fallecimiento, invalidez o jubilación que se incluyen en las licitaciones de los ciclos combinados, están provisionados como fondos internos. En 2015 se implementó un plan de pensiones de aportación definida, habiéndose adherido cerca del 100 % de la plantilla.

## G4-EC4 Ayudas económicas otorgadas por los gobiernos

### Ayudas financieras recibidas

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

Ayudas financieras (millones €)	2016	2015	2014
Subvenciones de capital	13	16	0
Créditos fiscales a la inversión <sup>16</sup>	0	0	0
Derechos de emisión	0	0	0
Ayudas por otros conceptos recogidos en el Protocolo GRI	0	0	0
<b>Total Iberdrola consolidado</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>0</b>

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2016*, disponible en [www.iberdrola.com](http://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

En consonancia con la presencia en el mercado internacional del Grupo Iberdrola, la implementación de una herramienta corporativa de Reclutamiento y Selección ha permitido estandarizar los procedimientos en todo el Grupo, haciendo posible la publicación interna de vacantes a nivel internacional, favoreciendo el movimiento de empleados a través de las diferentes organizaciones y compañías del Grupo. En 2016 se han publicado 1.796 vacantes internas, en las que han participado más de 4.000 empleados.

La publicación global de las vacantes externas garantiza la incorporación a los procesos de la Compañía de todas las candidaturas en igualdad de condiciones, contando a cierre de 2016 con más de 163.000 candidaturas externas. Tanto en los aspectos retributivos como en la selección de sus profesionales se aplican los enfoques de gestión que se describen en el 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 sean iguales para hombres y mujeres. Sin embargo, al realizar el tratamiento estadístico de la información a nivel de Grupo, por las características específicas de las plantillas de algunas empresas y la ponderación de los cálculos realizados, se obtienen los valores del cuadro siguiente, de cuya interpretación no debe deducirse una diferencia en las condiciones de contratación de ambos colectivos.

<sup>16</sup> Investment tax credits.

Salario inicial estándar sobre salario mínimo local (%)	2016	2015	2014
Hombres	157,24	156,27	163,43
Mujeres	143,11	141,49	149,41
<b>Perímetro básico</b>	<b>153,44</b>	<b>152,36</b>	<b>160,87</b>

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2016*, disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

#### G4-EC6 Altos directivos procedentes de la comunidad local

Los principios de no discriminación e igualdad de oportunidades aplicados en el Grupo Iberdrola están recogidos tanto en el *Código ético* como en las políticas y procedimientos globales aprobados y puestos en práctica (*Política de reclutamiento y selección, Política de igualdad de oportunidades y conciliación, etc.*) y en los convenios colectivos y políticas locales como:

- Plan de igualdad y conciliación y Plan de actuación ante el acoso para las empresas del VI Convenio Colectivo en España.
- 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.
- Políticas sobre acoso sexual, sobre igualdad de oportunidades en el empleo, y sobre acoso y discriminación, de aplicación en los Estados Unidos.
- Política de igualdad retributiva en Elektro.

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 2016, en las empresas del perímetro básico, el 97,79 % de los directivos son directivos locales, entendiéndose como tales aquellos que desempeñan funciones de dirección y gestión en una determinada área geográfica procedentes de la comunidad local, exceptuando por tanto los profesionales de otras nacionalidades que temporalmente se encuentran allí desplazados como consecuencia de un programa de movilidad internacional.

#### Aspecto: Impactos económicos indirectos

##### Enfoque de gestión

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

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

Durante el periodo de construcción y explotación de sus instalaciones, Iberdrola lleva a cabo actuaciones relacionadas con infraestructuras de diverso tipo que no pertenecen a la Compañía, ni obedecen a un propósito comercial, sino que tienen la finalidad de atender necesidades del entorno social, solucionando carencias existentes en las comunidades locales. Un resumen de este tipo de proyectos, con un fuerte impacto social, desarrollados a lo largo de 2016, es el siguiente:

### Infraestructuras

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

En México se ha participado en la construcción y/o mejora de centros lúdicos, educativos y sanitarios, así como en la mejora de infraestructuras, y las ampliaciones de redes de agua potable y alcantarillado.

En Brasil, se ha continuado con el programa de eficiencia energética en edificios públicos y organizaciones de caridad, de 23 municipios diferentes, con un ahorro estimado de 1.992 MWh/año.

### Servicios

En el ámbito de los servicios destaca el apoyo a la formación y capacitación profesional en los entornos próximos a las instalaciones de Iberdrola. Así, las *Aulas de energía*, en las proximidades de parques eólicos en España, han recibido más de 15.000 visitantes en 2016. Además, en Reino Unido, existen dos centros para visitantes, ubicados en la central hidroeléctrica de Cruachan y en el parque eólico de Whitelee, donde se reciben visitas del público en general y de grupos escolares.

Merece destacar la colaboración con las Confederaciones Hidrográficas y otras entidades de España, para facilitar la realización de diversas actuaciones en el entorno de las presas hidroeléctricas (pruebas deportivas, ayudas a la reproducción de especies, etc.), mediante una adecuación de los caudales en determinados momentos.

## G4-EC8 Impactos económicos indirectos significativos

### Impactos indirectos de los negocios e instalaciones

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

Entre los efectos positivos destacan:

- Las instalaciones de producción, transporte y distribución de energía eléctrica se construyen en localizaciones geográficas dispersas. Esto contribuye a la generación de actividad económica y empleo en entornos urbanos y rurales.
- Estas mismas instalaciones generan un importante empleo indirecto en la región en forma de empresas contratistas locales, demandando diferentes servicios de hostelería, seguridad, salud, mecánicos, transporte, proveedores de material, etc.
- Se promueve la capacitación de profesionales y se fomenta un trabajo cualificado en las comunidades locales, por ejemplo para servicios de construcción y mantenimiento de parques eólicos. Como ejemplo, durante la construcción del parque de East Anglia, se emplearán a 200 trabajadores del área local durante al menos 18 meses.
- Se apoya a las comunidades locales mediante el patrocinio de iniciativas provenientes de instituciones y de organizaciones sociales y ambientales.
- Por su dispersión geográfica, la actividad eléctrica genera tasas, tributos e impuestos en los ámbitos local, regional y nacional.



Entre los elementos negativos pueden considerarse los siguientes:

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

### **Impactos indirectos de la cadena de suministro**

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

### **Apoyo a emprendedores**

Iberdrola viene apoyando el nacimiento y consolidación de nuevos proyectos empresariales, con un conjunto de iniciativas relevantes, destacando en 2016 las siguientes:

- El volumen de compras de Iberdrola, realizadas en España durante 2016, a empresas con menos de 5 años de existencia ha sido de 46 millones 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 y modelos de negocio innovadores, que aseguren la sostenibilidad del modelo energético.
- Tanto en España como en Reino Unido, Estados Unidos y Brasil se han respaldado, con medios tecnológicos, humanos y financieros, diferentes iniciativas que tienen por objeto apoyar a emprendedores y al nacimiento de nuevas empresas.

## **Aspecto: Prácticas de aprovisionamiento**

### **Enfoque de gestión**

La descripción de la cadena de suministro del Grupo Iberdrola se puede consultar en el indicador G4-12 del presente informe.

### **G4-EC9 Gasto correspondiente a proveedores locales**

Iberdrola mantiene una estrategia de creación de valor en las regiones en las que opera. El volumen de compras realizado en el año por la Compañía se traduce en un motor de empleos indirectos en la industria auxiliar y en empresas prestadoras de servicios.

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

Adquisición o contratación de materiales, equipos, obras y servicios a proveedores locales <sup>17</sup> (%)	2016	2015	2014
España	93	93	84
Reino Unido	69	80	91
Estados Unidos	98	98	99
México	66	61	60
Brasil	100	100	100
Otros	N/A	41	40
<b>Perímetro básico</b>	<b>84</b>	<b>85</b>	<b>87</b>

Pero además de un valor puramente económico, desde un punto de vista sostenible y responsable, Iberdrola tiene un efecto tractor del mercado, motivando al suministrador a mejorar su perfil medioambiental, ético y social mediante acciones que impulsan la excelencia en su gestión, más allá de la calidad técnica y, por tanto, contribuye a que los proveedores sean más competitivos.

## Aspectos específicos del sector eléctrico

### Aspecto: Disponibilidad y fiabilidad

### Aspecto: Eficiencia del sistema

#### Enfoque de gestión

#### España

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

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

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

#### Reino Unido

Gran parte del parque generador del Reino Unido está llegando al final de su vida útil y el Gobierno está definiendo una política energética y una regulación que haga posible su renovación sin poner en peligro la seguridad de suministro. Así, se vienen realizando subastas de capacidad, en las que el Gobierno calcula la cantidad de potencia a demandar, según su objetivo de fiabilidad para el sistema, y los agentes ofertan sus instalaciones hasta cubrir dicho requerimiento de capacidad.

<sup>17</sup> En función del CIF o Tax Id que tiene adscrito el proveedor, se considera local a aquel que está registrado en los principales países en los que Iberdrola realiza operaciones.

En diciembre de 2016 tuvo lugar la tercera de estas subastas en la que participaron tanto centrales existentes como nuevos proyectos. Iberdrola está desarrollando nuevos proyectos en las tecnologías que protagonizan la política del Gobierno en la próxima década: eólica marina y ciclos combinados.

En el ámbito de las redes eléctricas de transporte, en el Reino Unido, la actividad se gestiona de acuerdo al esquema RIIO-T1 para el período 2013-2021. En este período se contemplan importantes inversiones que tienen un doble objetivo: por un lado, incrementar la capacidad de transporte en las interconexiones Escocia-Inglaterra, y por otro, posibilitar la evacuación de energía de todas las instalaciones de renovables previstas a corto y medio plazo. Ambos objetivos permitirán garantizar un servicio fiable y de calidad para los próximos años.

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

### **Estados Unidos**

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

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

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

En el estado de Maine las empresas de transporte y distribución no tienen competencias en la planificación energética, colaborando con los organismos oficiales en los aspectos operativos que los mismos requieren. En cualquier caso, las distribuidoras eléctricas garantizan la fiabilidad, realizando estudios que permiten identificar las inversiones a corto y largo plazo necesarias para atender las nuevas demandas y renovar las instalaciones más antiguas mediante la adopción de tecnologías más modernas, con el objetivo de garantizar una red más operativa y fiable.

### **México y Brasil**

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

Las empresas filiales y participadas del Grupo en estos países están participando en el desarrollo del parque de generación (energías térmica, hidroeléctrica y eólica) y en el de sus redes eléctricas.

### **Combustibles**

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

El riesgo de coste de combustibles se gestiona usando contratos financieros que fijan el precio del combustible en un momento determinado. Se usan, principalmente, para fijar el coste del carbón y

el coste del gas asociado a los contratos de largo plazo. También es necesario usar derivados para cubrir el coste en euros del combustible ya que, en todos los casos, las compras físicas se realizan en dólares estadounidenses.

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

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

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

### EU11 Rendimiento medio de las centrales térmicas de generación

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

Eficiencia térmica media <sup>18</sup> en instalaciones de generación (%)	2016	2015 <sup>19</sup>	2014
Ciclos combinados	51,97	52,36	53,09
Térmicas convencionales	33,00	32,53	34,29
Cogeneración	55,63	55,56	55,46
<b>Perímetro ampliado</b>	<b>51,08</b>	<b>49,00</b>	<b>49,05</b>

La información de la eficiencia térmica en los diferentes países está detallada en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2016*, disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

<sup>18</sup> Media de las eficiencias ponderadas por las producciones anuales de cada central térmica.

<sup>19</sup> Los datos de 2015 han cambiado respecto a los reportados anteriormente por revisión y actualización de los mismos.

## EU12 Pérdidas de transporte y distribución

Pérdidas de las redes de transporte y distribución (%)	2016	2015	2014
<b>Perímetro ampliado</b>			
<b>Transporte</b>			
Reino Unido	1,13	1,17	1,29
Estados Unidos	2,66	4,01	3,94
<b>Distribución</b>			
España	6,89	7,39	7,63
Reino Unido	6,22	N/D	N/D
Estados Unidos	4,79	4,73	4,65
Brasil <sup>20</sup>	12,46	9,20	11,02

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

- En España, la actualización y reformas para disminuir la longitud de las líneas mediante construcción de nuevas subestaciones y ampliación de potencia en las existentes, elevación de tensiones, mejora del factor de potencia, implantación de telegestión y trabajos de mantenimiento. También la mejora en la gestión de contratos e inspección de puntos de suministro: sustitución de contadores electromecánicos por electrónicos, inspección de instalaciones y regulación de clientes y enganches clandestinos. Asimismo el aumento de las revisiones de primer nivel y refuerzo de la actividad de campo con inspecciones en el punto de suministro, con el fin de reducir las pérdidas administrativas o no-técnicas. Trabajos de mantenimiento de redes y subestaciones: instalación de nuevas subestaciones, inspección y sustitución de elementos, limpieza y clareo de la vegetación en corredores de líneas, análisis de riesgo de incendio, termografías, etc.
- En Reino Unido, la utilización en las líneas principales de alto voltaje de conductores de mayor sección de la habitual, la revisión de las especificaciones de las subestaciones para mejorar la eficiencia y el uso de redes inteligentes (*network metering* y *smart metering*) para identificar las zonas con problemas de pérdidas no técnicas.
- En Estados Unidos, la compra de transformadores de distribución (*padmount* y *poletop*) para disminuir las pérdidas en línea.
- En Brasil, la instalación de equipamientos de protección para la restauración automática del sistema y construcción de nuevas subestaciones y circuitos más eficientes. Destacan las actividades de reducción de pérdidas en sistemas de iluminación pública; mejora del acceso a los medidores; aumento de las inspecciones (disminución de conexiones clandestinas y de conexiones de feriantes y comerciantes ambulantes).

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

## 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 así contribuir a un uso más eficiente de la energía por parte de los consumidores y, consecuentemente, reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> y contribuir a la lucha contra el cambio climático. La tipología de acciones incluye la información, la formación y el suministro de soluciones y tecnologías que les ayuden a mejorar su eficiencia energética y a reducir el impacto ambiental de sus hábitos y consumos energéticos. Iberdrola realiza acciones de gestión de la demanda en todas sus áreas geográficas y para sus diferentes tipos de clientes.

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

#### España y Portugal

Iberdrola comercializa una amplia gama de productos y servicios que favorecen la eficiencia, el ahorro energético y el cuidado del medio ambiente:

- Eficiencia energética: baterías de condensadores, auditorías energéticas, sistemas de climatización e iluminación eficientes, microgeneración, sistemas domóticos y otras soluciones.
- Instalaciones de energías renovables: energía solar térmica y fotovoltaica.
- Gestión integral de suministros energéticos.
- Movilidad eléctrica.

Durante 2016, cerca de 800.000 clientes se han beneficiado de productos y servicios que incrementan la eficiencia energética.

Es de destacar que en 2016 se han lanzado dos productos, como *Monitor de Consumo* y *Lámparas Inteligentes*, para mejorar la gestión del consumo energético. En el primer caso, para conocer mejor cómo se consume la energía en el hogar y así poder gestionar dichos consumos, y en el segundo caso, para la gestión eficiente de la luz mediante lámparas programables y controlables mediante dispositivos móviles.

En el sector industrial y comercial, se están llevando a cabo iniciativas para ayudar sobre la obligación de dichas empresas para llevar a cabo Auditorías Energéticas, y asimismo asesorar sobre la optimización del consumo energético de las mismas.

Asimismo, Iberdrola ha conseguido la aprobación en 2016 de 3 programas de gestión de demanda para el nuevo *Plan de promoción de la eficiencia en el consumo de energía* (PPEC 2017-2018) de Portugal, a ejecutar en los próximos ejercicios.

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<sub>2</sub> y los costes de calefacción. Además, proporciona servicios de asesoramiento energético y apoyo a través de diferentes canales.

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

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

## Estados Unidos

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

## Brasil

La empresa Elektro desarrolla dos programas de eficiencia energética para clientes residenciales, junto a la Agencia Nacional de Energía Eléctrica (Aneel). El primero, dirigido a clientes de baja renta y enfocado al cambio de lámparas, frigoríficos e instalación de calefacciones solares y reforma de instalaciones eléctricas. El segundo está dirigido a la educación para el uso eficiente de la energía, mediante la formación a profesores en este aspecto.

Las empresas participadas de Brasil también desarrollan programas de gestión de la demanda. En el sector residencial, Celpe, Coelba y Cosern se centran en la sustitución de lámparas, frigoríficos y otros electrodomésticos de bajo rendimiento, así como en la formación en el uso racional de la energía de educadores, alumnos y población en general. En el sector institucional, Celpe, Coelba y Cosern han llevado a cabo diversos proyectos relacionados con la mejora de la eficiencia energética, la sustitución de motores eléctricos por otros más eficientes, y la generación de energía solar.

## Aspecto: Investigación y desarrollo

### Enfoque de gestión

Bajo una estrategia clara, que se recoge en el *Plan de innovación 2015-2017*, la innovación es la principal herramienta de Iberdrola para garantizar la sostenibilidad, la eficiencia y la competitividad de la Compañía, basándose en tres ejes:

- Eficiencia: orientada a la optimización continua de las operaciones, la gestión de vida de las instalaciones y equipos, la reducción de los costes de operación y mantenimiento, y la disminución del impacto ambiental.
- Nuevos productos y servicios que tengan como objetivo adaptarse ante un mercado cada vez más global y competitivo, dando respuesta a las necesidades de los clientes. Son proyectos que dan lugar a modelos de negocio encaminados a ofrecer un suministro de energía, de equipamiento y de tecnologías cada vez más eficientes y respetuosos con el medio ambiente, entre los que cabe destacar la eficiencia energética, los vehículos eléctricos, las redes inteligentes y los recursos energéticos distribuidos.
- Tecnologías y modelos de negocio disruptivos que permitan afrontar los retos energéticos del futuro. A través de *Perseo*, el programa de capital riesgo corporativo de Iberdrola, se invierte en tecnologías y nuevos negocios que aseguren la sostenibilidad del modelo energético.

Gracias a los esfuerzos humanos y económicos (211 millones de euros en 2016) destinados a I+D+i, Iberdrola se encuentra a la vanguardia en el desarrollo de nuevos productos, servicios y modelos de negocio que están transformando el sector energético.

Se destacan, a continuación, algunas de las iniciativas innovadoras, clasificadas según grandes áreas:

## Energías renovables

Durante 2016 han continuado los proyectos de I+D+i dedicados especialmente al desarrollo de soluciones para la mejora de la eficiencia energética, la integración de energías renovables y el desarrollo de nuevos diseños o procesos la construcción: proyectos como *Arbórea* para la detección precoz en palas de aerogeneradores mediante el uso de drones, el proyecto *ESS2Wind* para el análisis de sistemas de almacenamiento asociados a parques eólicos, así como el proyecto *HPC4E*, para la realización de modelos y simulaciones para el diseño de parques eólicos, basados en los modelos de dinámica de fluidos.

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

## Tecnologías de generación limpia

Durante 2016, los esfuerzos en el área de generación se han centrado en la flexibilidad y eficiencia operativa, el respeto por el medio ambiente y la mejora de la seguridad en las instalaciones:

### Flexibilidad, eficiencia operativa y seguridad de las instalaciones

Se ha lanzado el proyecto *Prexes*, para el desarrollo de un modelo de predicción de la expansión en estructuras hidráulicas de hormigón. Respecto a la seguridad de las instalaciones, se ha comenzado con el proyecto *Vidagen*, para el diseño y desarrollo de una herramienta para la gestión de vida de los equipos a presión.

En el área nuclear destacan los proyectos *Filtronuc* y *Resonuc*. El primero se centra en el diseño y desarrollo de un nuevo sistema de venteo filtrado para maximizar el rendimiento sin perjudicar la seguridad del sistema. Dentro del proyecto *Resonuc*, se está procediendo a la monitorización y caracterización de las resonancias en sistemas críticos para establecer una solución que garantice su óptima funcionalidad como elemento significativo en la seguridad y fiabilidad de este tipo de centrales.

### Medio ambiente

Iberdrola continúa firme en su apuesta por la reducción del impacto medioambiental en sus plantas de generación, con la ejecución de un ambicioso proyecto denominado *CO2Formare*, enfocado en los sistemas de refrigeración de las centrales para la reducción de su impacto ambiental mediante el uso eficiente del CO<sub>2</sub>. Además, en 2016 se han lanzado los proyectos *QuemaNOx* y *RemiNOx* basados en los conocimientos del proyecto *Coeben-II*, para poder adecuar las centrales de Lada y Velilla a unos requisitos medioambientales cada vez más ambiciosos.

## Comercial – Nuevos proyectos y servicios

La innovación es esencial en la actividad comercial, para poder ofrecer a los clientes los productos y servicios que mejor se adapten a sus necesidades. Desde Iberdrola se trabaja de modo continuo en el desarrollo de nuevos productos y servicios, destacando el lanzamiento en 2016 de nuevos servicios, como la *Tarifa óptima* (basados en la gestión de la discriminación horaria del consumo), y nuevos productos, como *Monitor de Consumo*, enfocado a la mejora de la eficiencia energética mediante la gestión del consumo en el hogar, y *Lámparas Inteligentes*, orientado a la gestión eficiente de la iluminación mediante el uso de bombillas LED inteligentes controladas por el móvil.

## Redes inteligentes

La actividad de I+D+i de distribución de energía eléctrica en el Grupo se centra en optimizar la red de distribución, con atención a la seguridad en el trabajo, los aspectos medioambientales, así como la mejora en la calidad del suministro. Iberdrola apuesta decididamente por el desarrollo de las redes inteligentes, con diferentes proyectos en todos los países donde distribuye electricidad.

En Europa, Iberdrola lidera el proyecto *UpGrid*, con el que busca reforzar su capacidad como integrador de demanda activa y generación distribuida en baja tensión. Han concluido con éxito los proyectos *iGreenGrid*, para el desarrollo de metodologías precisas que permitan la integración de las energías renovables en las redes de distribución eléctrica, y el *Discern*, donde se comparan distintas soluciones de inteligencia de la red y se busca el conjunto de arquitecturas más optimizadas.



En el campo de la normalización y mantenimiento de líneas aéreas, Iberdrola participa en el *Silectric*, sobre nuevos aisladores para líneas aéreas y aparataje de alta tensión. Asimismo, lidera el proyecto *Matusalen*, para el desarrollo de una herramienta para la determinación del envejecimiento de cables de media tensión en líneas subterráneas. Durante 2016 ha finalizado el proyecto *Tabon*, para el desarrollo de una tecnología de verificación e inspección de líneas.

En esta misma línea, en Reino Unido se están desarrollando los proyectos *Phoneix* para desarrollar elementos que permitan un mayor uso de energía renovable en situaciones de restricción de generación convencional, *Power2Tower*, para investigar la viabilidad de un sistema de monitorización de redes de transporte a través de plataformas de comunicación inalámbrica montadas sobre los apoyos y *Vwam* que analiza los modelos virtuales de líneas aéreas desarrollados usando tecnología LiDAR. En Brasil, se están realizando proyectos de innovación para el desarrollo de redes inteligentes, como *Bid Monitor*; una máquina que apoya la toma de decisiones en ventas de electricidad, y *Cidade Inteligente*, para la implantación de un modelo de referencia urbana basado en redes inteligentes. En Estados Unidos, destacan las iniciativas incluidas en el programa *Energy Smart Community*, para conectar de forma eficiente a consumidores, comunidad y mercado de recursos energéticos distribuidos.

En Catar, Iberdrola cuenta con un centro tecnológico de I+D+i sobre redes inteligentes, donde se continúan desarrollando proyectos en esta área.

### **Iberdrola Ventures – Perseo**

*Iberdrola Ventures – Perseo* es el programa de capital riesgo corporativo de Iberdrola, dotado con 70 millones de euros y dedicado a la inversión en tecnologías y modelos de negocio innovadores que aseguren la sostenibilidad del modelo energético. Desde su creación en 2008, se han invertido, a través del programa, más de 50 millones de euros en *start-ups* que desarrollan tecnologías y nuevos negocios en el sector energético a nivel mundial. Entre las principales actividades de 2016 cabe destacar:

- Desarrollo y crecimiento de la empresa *Arborea Intellbird*, participada junto a CDTI, para la inspección con drones de todo tipo de infraestructuras energéticas.
- Consolidación de la compañía *Stem* como líder del mercado de almacenamiento distribuido para ofrecer ahorros a clientes mediante una solución detrás del contador que integra baterías y *software (big data y cloud)*.

Se puede encontrar más información sobre los proyectos de I+D+i en los que participa Iberdrola en el apartado Innovación de [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

## **Aspecto: Desmantelamiento de centrales nucleares**

### **Enfoque de gestión**

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

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

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

Iberdrola, como empresa propietaria parcial o totalmente de 7 reactores nucleares, realiza aportaciones al fondo para el desmantelamiento de centrales nucleares mediante una tasa, que se calcula de forma que cubra todos los gastos de gestión de residuos radioactivos, combustible gastado y desmantelamiento de dichas centrales.

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

Nuclenor, S.A., empresa en la que Iberdrola participa al 50 %, ha constituido una provisión para el pre-desmantelamiento de la central nuclear de Garoña, al objeto de hacer frente a los gastos que se produzcan una vez finalizada la explotación comercial de la central.

## **Aspectos específicos del Grupo Iberdrola**

### **Aspecto: Costes del suministro**

#### **Enfoque de gestión**

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

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

#### **Unión Europea**

- La Agencia de Cooperación de los Reguladores de la Energía y la Comisión Europa confirman, en estudios publicados en 2016 sobre los precios de la electricidad, que los impuestos y los componentes asociados a políticas energéticas y medioambientales son los que más han crecido, llegando a suponer la mitad de la factura en países como España, debido al importante esfuerzo de renovables realizado por el sector eléctrico. Un suministro eléctrico competitivo requiere eliminar los componentes de coste ajenos al propio servicio, y la cobertura de estos vía impuestos generales o a través de todas las energías contaminantes.
- La estrategia de la Unión de la Energía lanzada en 2015 y concretada en propuestas legislativas como el “paquete” *Energía Limpia para todos los Europeos* (2016), responde a la necesidad de cumplir la agenda de medio ambiente a 2030 (reducción del 40 % de las emisiones GEI, incremento del 27 % en las renovables, y mejora de la eficiencia energética del 30 %), velando por la seguridad del suministro, por la competitividad de la industria europea y permitiendo precios asequibles para los ciudadanos europeos.

## España

- El precio del suministro eléctrico en España es inferior a la media europea. Menos de la mitad de los costes del suministro están relacionados directamente con la prestación del servicio. El resto son costes derivados del cumplimiento de objetivos de política energética (apoyos a las energías renovables y cogeneración) y sociales (subvenciones a la electricidad en territorios no peninsulares, recuperación de los déficits tarifarios de años anteriores).
- Iberdrola ha establecido un Protocolo con el fin de asegurar el suministro energético a aquellos clientes en situación de vulnerabilidad, que son los acogidos a bono social por ser pensionistas o por tener a todos sus miembros de la unidad familiar en situación de desempleo, así como las personas desfavorecidas que son identificadas por los servicios sociales. Para ello, desde 2015 Iberdrola colabora con las Administraciones Públicas, diferentes entidades y ONGs firmando convenios con el fin de identificar a esas personas económicamente más desfavorecidas. El 98,8 % de los clientes domésticos de Iberdrola residen en una zona protegida por algún convenio.

## Reino Unido

- Tras la investigación de la CMA, el debate sobre los precios se centra en las tarifas variables estándar (SVT) más altas: reducir el número de personas con SVT y sus desventajas. Iberdrola tiene la proporción de SVT más baja de los grandes proveedores.
- Aunque el Gobierno sigue centrado en minimizar los costes que controla, ha mantenido las subastas de capacidad, el precio mínimo del CO<sub>2</sub> y ha anunciado la próxima subasta de Contratos por Diferencias.

## Estados Unidos

- Las revisiones de tarifas denotan una presión de los reguladores por limitar los retornos sobre el capital manteniendo exigencias de inversión derivadas de la mejora de infraestructuras de red.
- Los cierres de las plantas de carbón y la nueva regulación desarrollada por la Agencia de Protección Medioambiental (EPA) podrían aumentar la presión sobre los precios de gas y electricidad. La producción de *shale gas* podría limitar dicho impacto.
- Las restricciones de transporte de gas natural por gasoducto en el noreste del país podrían provocar volatilidad en los precios del mercado eléctrico durante los períodos con fenómenos meteorológicos extremos.
- El desarrollo de redes inteligentes, la rápida reposición del suministro ante fenómenos meteorológicos extremos, las nuevas regulaciones de EPA y la integración de nuevas fuentes energéticas, requieren grandes inversiones, lo que a veces entra en conflicto con el objetivo de reducir tarifas finales.
- En 2017, el presidente Trump y el Congreso quieren centrarse en una reforma tributaria integral, incluyendo asistencia en infraestructura y derogando regulaciones ambientales. Trump prometió apoyar al petróleo, gas y carbón, cuestionó la ciencia climática, abogó por retirarse del Acuerdo de París y se opuso a un impuesto sobre el carbono. Esto puede afectar a los mercados y a los precios de la electricidad.

## México

- En el año 2014 se inició una reforma energética, siendo uno de sus claros objetivos mejorar la competencia y reducir las tarifas eléctricas del consumidor final.
- Con la apertura de la generación de energía eléctrica a la inversión privada, los objetivos de generación renovable y otras medidas, como subastas de compra de certificados de energía limpia, la reforma está incentivando la competencia para la diversificación de la matriz energética y la disminución en costes de generación.

## Brasil

- El año 2016 ha estado marcado por una posición de sobrecontratación de energía por parte de las distribuidoras, ocasionado por la reducción del consumo derivado de la crisis económica, migración de consumidores al mercado libre sin posibilidad de que las distribuidoras pudieran reducir los contratos y asignación de contratos por un montante superior al necesario. Los órganos reguladores y el Gobierno han aprobado un conjunto de medidas para solucionar este riesgo de las distribuidoras.
- En el año 2016 la situación hidrológica ha mejorado con respecto al año anterior, permitiendo bandera tarifaria verde desde abril hasta octubre, lo que implica que el consumidor final no paga costes adicionales por la producción de energía.

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

## Aspecto: “Bonos Verdes”

### Enfoque de gestión

Iberdrola se posiciona como la primera compañía española en emisión de “bonos verdes” con el objetivo de alinearse con su visión y valores y de ampliar y diversificar sus fuentes de financiación.

La característica diferencial de este tipo de bonos reside en el compromiso del emisor de destinar los fondos obtenidos a la financiación o refinanciación de proyectos socialmente responsables, como puedan ser las energías renovables, la investigación en fuentes energéticas más eficientes, vehículos menos contaminantes, etc. Asimismo, se adquiere el compromiso de reportar periódicamente el retorno de la inversión en factores de sostenibilidad de tales proyectos.

La Compañía ha realizado hasta la fecha 4 emisiones de “bonos verdes”, orientadas a inversores ISR (Inversión Socialmente Responsable). Los bonos han sido emitidos en 2014 (abril) y 2016 (abril, septiembre y diciembre). La definición del tipo de proyectos elegibles como destino de los fondos está recogida en las correspondientes “*Second Party Opinion*”, elaboradas por VigeoEiris y disponibles en la página web corporativa. Es importante destacar que la emisión de este tipo de activos financieros requiere que las compañías tengan un sólido perfil de sostenibilidad.

El *Informe de retornos de los Bonos Verdes* está disponible en el Anexo 2 del presente informe.

## Aspecto: “Ciberseguridad”

### Enfoque de gestión

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

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

## B. Dimensión ambiental

### Contribución de Iberdrola a los ODS en relación con la Dimensión ambiental

Iberdrola ha incorporado los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a su estrategia empresarial y a su *Política de sostenibilidad*. A continuación se muestran los ODS a los que contribuye la Compañía de acuerdo a los indicadores de la Guía GRI-G4 que se incluyen en este capítulo. Esta asociación se ha realizado a través de la herramienta *SDG Compass*. La *Guía para la acción empresarial en los ODS* disponible en [www.sdgcompass.org](http://www.sdgcompass.org).



#### Objetivo 3

Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.



#### Objetivo 6

Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.



#### Objetivo 7

Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.



#### Objetivo 8

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.



#### Objetivo 9

Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.



#### Objetivo 11

Conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.



#### Objetivo 12

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.



#### Objetivo 13

Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.



#### Objetivo 14

Conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.



#### Objetivo 15

Proteger, restaurar y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, efectuar una ordenación sostenible de los bosques, luchar contra la desertificación, detener y revertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de biodiversidad biológica.



#### Objetivo 16

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.



#### Objetivo 17

Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.

## Índice del capítulo

---

Los aspectos tratados en el presente capítulo son los siguientes:

### **Aspectos de la guía GRI-G4**

#### **Materiales**

Enfoque de gestión e indicadores G4-EN1 y G4-EN2

Información adicional requerida por el *Suplemento sectorial* de GRI

#### **Energía**

Enfoque de gestión e indicadores G4-EN1, G4-EN2, G4-EN3, G4-EN5, G4-EN6 y G4-EN7

Información adicional requerida por el *Suplemento sectorial* de GRI

#### **Agua**

Enfoque de gestión e indicadores G4-EN8, G4-EN9 y G4-EN10

Información adicional requerida por el *Suplemento sectorial* de GRI

#### **Biodiversidad**

Enfoque de gestión e indicadores G4-EN11, G4-EN12, G4-EN13 y G4-EN14

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

#### **Emisiones**

Enfoque de gestión e indicadores G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18, G4-EN19, G4-EN20 y G4-EN21

Información adicional requerida por el *Suplemento sectorial* de GRI

#### **Efluentes y residuos**

Enfoque de gestión e indicadores G4-EN22, G4-EN23, G4-EN24, G4-EN25 y G4-EN26

Información adicional requerida por el *Suplemento sectorial* de GRI

#### **Productos y servicios**

Enfoque de gestión e indicadores G4-EN27 y G4-EN28

#### **Cumplimiento normativo**

Enfoque de gestión e indicador G4-EN29

#### **Transporte de personas y productos**

Enfoque de gestión e indicador G4-EN30

#### **Gastos e inversiones**

Enfoque de gestión e indicador G4-EN31

#### **Evaluación ambiental de proveedores**

Enfoque de gestión e indicadores G4-EN32 y G4-EN33

#### **Procedimientos de reclamación ambiental**

Enfoque de gestión e indicador G4-EN34

#### **Alcance de la información**

La información reportada en este capítulo corresponde al “perímetro ampliado”, según se define en el apartado G4-17 del presente informe.

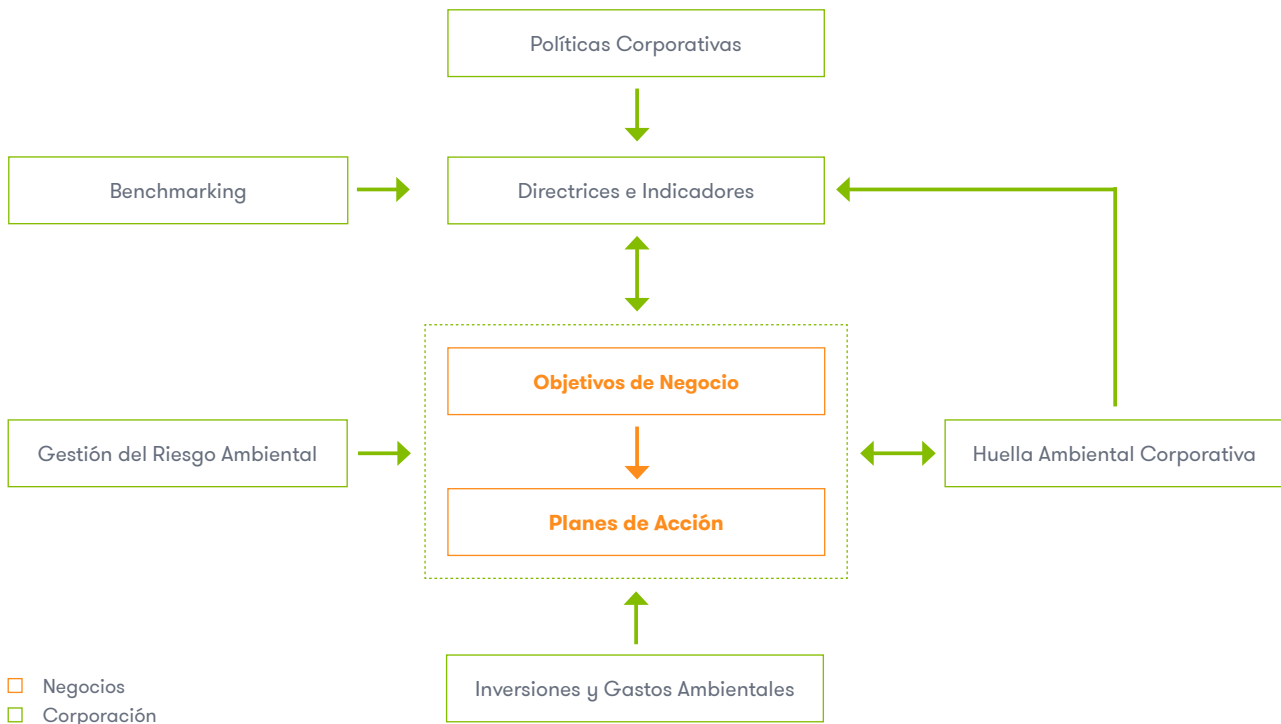
## Enfoque de gestión específico de la dimensión ambiental

### Introducción

El modelo de gestión ambiental del Grupo Iberdrola tiene como objetivo alinear la dimensión ambiental dentro del modelo de sostenibilidad de la empresa, integrando la universalidad del servicio, la seguridad, la competitividad, la eficiencia energética y la reducción de la Huella Ambiental de la Compañía.

### Modelo de gestión ambiental

El modelo de gestión ambiental es un sistema integrado por los siguientes elementos:



Los principales elementos que forman parte de este modelo son:

- Políticas corporativas ambientales.
- Directrices ambientales, en torno a las que se evalúan los indicadores de desempeño:
  - Preservar la biodiversidad
  - Prevenir la contaminación
  - Conseguir la excelencia operativa
  - Optimizar la gestión de los residuos
  - Colaborar con los Grupos de interés
- Indicadores de desempeño ambiental, basados en la metodología GRI y recogidos en un cuadro de mando medioambiental, que posibilita el análisis del comportamiento ambiental de la Compañía y de cada uno de sus negocios.
- Cuantificación de inversiones y gastos ambientales de acuerdo a los criterios GRI, identificados en el indicador G4-EN31.
- Objetivos y planes de acción ambientales del Grupo, que son ejecutados por los negocios.
- Gestión de los riesgos ambientales a través de su identificación y gestión preventiva mediante medidas de mitigación y control.



- Gestión de la información pública de la Compañía (*benchmarking* empresarial y gestión de índices).
- Huella Ambiental Corporativa (HAC), como medida del comportamiento ambiental de la organización (ISO-TS 14072).
- Sistemas de Gestión Ambiental Integrado Certificado de Iberdrola.

La aplicación de este modelo de gestión se refuerza con una serie de actividades complementarias como: seguimiento de la regulación ambiental a nivel regional; formación específica de los empleados en aspectos ambientales, con una dedicación de más de 24.251 horas en 2016; modelo de tracción e información de proveedores; y una relación estrecha con los diferentes Grupos de interés implicados, mediante diversas vías de comunicación.

Por otra parte, cabe señalar que, para el cálculo de los indicadores del presente informe, los datos están basados en mediciones directas, de acuerdo a los protocolos correspondientes. En los casos en los que no es posible realizarlas, se siguen estándares de normalización internacionales ampliamente reconocidos para la estimación y cálculo de los datos. Además, es importante considerar que el 84 % de la producción de energía del Grupo está sujeta a sistemas de gestión bajo las normas UNE-EN ISO 14001 y UNE-EN ISO 9001.

### **Organización de las funciones ambientales**

La Compañía se ha dotado de una organización que aborda la gestión del medio ambiente de una forma descentralizada. De esta manera, aplicando el principio de subsidiariedad, todos los asuntos relacionados con el medio ambiente deben ser tratados y resueltos en cada región por el negocio afectado. La organización ambiental de la Compañía se estructura de la siguiente manera:

#### Alta dirección

Fija y define las políticas, estrategia y la organización ambiental para todo el Grupo.

#### Dirección de Innovación, Sostenibilidad y Calidad

Propone las políticas, los modelos y sistemas de gestión, fija las directrices ambientales y realiza el reporte del desempeño medioambiental. Todo ello soportado en el cálculo de la Huella Ambiental Corporativa y en las emisiones de la Compañía a nivel global. Así mismo, gestiona la relación con los Grupos de interés de este ámbito (Administraciones Públicas, organizaciones medioambientales, etc.).

#### Direcciones de medio ambiente en los negocios

Son los responsables del mantenimiento de los sistemas de gestión medioambiental (basados en su mayoría en la norma ISO 14001), 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.

Toda esta organización del Área de Medio Ambiente gira alrededor del Modelo de Gestión Ambiental de Iberdrola, cuya finalidad es crear un marco común que posibilite la coordinación de los diferentes sistemas de gestión ambiental de cada uno de los negocios.

### **Políticas corporativas**

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

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

Todas ellas han sido aprobadas por el Consejo de Administración y están disponibles en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

## Huella Ambiental Corporativa (HAC)

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

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

Para más información consultar el *Informe de resultados Huella Ambiental Corporativa 2015*, disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

## Certificaciones

En 2016 el porcentaje de producción de energía del Grupo, bajo sistemas de gestión ambiental certificados, se sitúa en el 84 %, distribuido como se indica en la siguiente tabla:

Producción de energía del Grupo bajo sistemas certificados (%)	2016	2015	2014
España	98,8	98,6	98,4
Reino Unido	94,7	96,0	99,5
Estados Unidos	15,2	16,8	16,8
México	96,7	98,1	98,4
Brasil	39,2	29,3	56,2
Otros países	0	0	0
<b>Perímetro ampliado</b>	<b>84,0</b>	<b>84,2</b>	<b>87,0</b>

Durante este ejercicio se realizaron las auditorías de seguimiento manteniendo la certificación ambiental del Sistema de gestión ambiental de Iberdrola (SGAI) en España y Portugal, así como el de ScottishPower conforme a la Norma UNE-EN ISO 14001:2004.

Un año más se ha verificado el inventario de emisiones de gases de efecto invernadero conforme a la norma UNE ISO 14064-1:2006, para todo el Grupo Iberdrola.

Por primera vez se ha obtenido la verificación de la Huella Ambiental Corporativa del Grupo Iberdrola bajo la norma ISO TS 14072.

Más información disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

## Aspecto: Materiales

### Enfoque de gestión

Dentro del desarrollo de la actividad del Grupo, una de las principales actividades es la generación de electricidad. Para ello, se busca continuamente el empleo de tecnologías más eficientes por unidad de producción y con menor impacto medioambiental (eficiencia), mediante:

- Disminución progresiva del consumo de combustibles fósiles, como el carbón, gas natural, etc., siguiendo la estrategia empresarial de la sustitución de tecnologías convencionales por otras de producción con menos emisiones.
- Selección de aquellos productos que tengan un menor impacto ambiental.
- Gestión y uso sostenible de productos químicos, aceites, lubricantes y refrigerantes, respetando siempre al medio natural tomando las medidas necesarias para disminuir riesgos de afección al mismo.

En referencia a los policlorobifenilos (PCBs<sup>21</sup>), la presencia de los mismos en Iberdrola es residual y se continúa con la política de eliminar los equipos que lo contengan en sus instalaciones.

## G4-EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen

### Consumo de materiales

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

Consumo de materiales básicos	2016	2015	2014 <sup>22</sup>
<b>Perímetro ampliado</b>			
Carbón <sup>23</sup> (t)	1.746.457	4.909.742	5.292.521
Fuel (t)	45.117	43.130	34.705
Gas natural (Nm <sup>3</sup> )	11.268.297.472	10.637.220.513	9.819.978.549
Gasóleo (m <sup>3</sup> )	29.520	7.467	54.480
Uranio (Tep)	6.564.668	6.310.643	6.653.787
Combustible derivado de residuos (CDR) (t)	1.800	1.526	3.357

Reparto del consumo de combustibles (%)	Carbón	Fuel	Gas Natural	Gasóleo	Uranio	CDR
<b>Perímetro ampliado</b>						
España	54,5	100	12,9	17,8	100	100
Reino Unido	45,5	0,0	14,2	0,0	0,0	0,0
Estados Unidos	0,0	0,0	5,9	0,0	0,0	0,0
México	0,0	0,0	63,8	82,2	0,0	0,0
Brasil	0,0	0,0	3,2	0,0	0,0	0,0
Otros países	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

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

22 2014 último año de generación de energía a partir de biomasa.

23 La diferencia de las toneladas de carbón consumido se debe al cierre de Longannet.

En la siguiente tabla se muestra la generación neta (renovable y no renovable) para el año 2016 por país y tipo de tecnología, siendo el 34,2 % de la generación de material renovable.

Generación neta por tecnología y país (GWh)	España	Reino Unido	Estados Unidos	México	Brasil	Otros países
<b>Perímetro ampliado</b>						
Ciclos combinados	3.709	8.341	26	34.795	1.575	0
Renovables	11.994	3.098	15.002	1.119	848	1.437
Nuclear	24.381	0	0	0	0	0
Carbón	2.084	1.719	0	0	0	0
Hidroeléctrica	18.325	590	327	0	1.303	0
Cogeneración	2.290	0	2.557	1.654	174	0

Como se muestra en la tabla siguiente, un 90 % de la producción del perímetro ampliado se ha realizado utilizando fuentes locales de energía<sup>24</sup>.

Producción con fuentes locales de energía	(%)
<b>Perímetro ampliado</b>	
España	88
Reino Unido	87
Estados Unidos	86
México	100
Brasil	72
Otros países	100

También se consumen –en mucha menor medida– productos químicos para la depuración de aguas, filtrado de gases, etc.; aceites y grasas para lubricación, mantenimiento de equipos, y papel en oficinas. En cuanto a este último consumible, cabe destacar que durante el ejercicio 2016 se ha implantado el reporte electrónico de nómina a empleados en España, evitándose la utilización de 0,7 t de papel respecto a años anteriores. Más información en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

<sup>24</sup> Se consideran fuentes locales de energía todas las fuentes renovables y las no renovables disponibles en el propio país. Se considera como local el combustible nuclear adquirido a la empresa española Enusa.

### Eliminación de policlorobifenilos (PCBs)

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

En España, Iberdrola mantiene un servicio de análisis, retirada y eliminación de equipos que contengan PCBs, incluyendo la realización de un diagnóstico inicial gratuito y sin compromiso para terceros.

Durante el año 2016, se han gestionado 349,7 t de aceite con piraleno en España y 5,5 t en Estados Unidos. En Brasil, se han gestionado 49 t de aceite con piraleno, quedando pendientes 493,7 t de esta sustancia para ser eliminadas en los próximos años.

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

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

En algunas de las centrales de México y en la de Klamath de Estados Unidos se reutiliza, en sus sistemas de refrigeración, agua residual tratada, evitando el uso de agua de río o de embalse.

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

### Aspecto: Energía

#### Enfoque de gestión

El Grupo Iberdrola vela por la optimización en el uso de la energía en toda su cadena energética (producción, transporte, distribución, comercialización y uso final). Respecto a este último, Iberdrola quiere contribuir a un uso más eficiente de la energía por parte de los consumidores, mediante la información, formación y suministro de soluciones y tecnologías que les ayuden a mejorar su eficiencia energética y a reducir el impacto ambiental de sus hábitos y consumos energéticos.

El Grupo contempla la eficiencia energética desde una triple perspectiva:

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

## G4-EN3 Consumo energético interno

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

Consumo interno de energía (GJ)	2016	2015	2014
<b>Consumo de combustible</b>	<b>742.334.351</b>	<b>795.373.571</b>	<b>793.228.398</b>
Gas natural	420.044.400	394.744.432	374.199.812
Uranio	274.800.068	271.060.760	284.581.493
Carbón	45.338.800	127.495.720	132.755.563
Fuel-oil	1.919.103	1.761.970	1.369.710
Gasoil	173.154	261.019	206.583
CDR	58.826	49.670	115.237
<b>Energía comprada</b>	<b>13.951.277</b>	<b>12.911.807</b>	<b>16.141.075</b>
Parada y bombeo centrales	13.096.768	12.218.098	15.508.425
Edificios	854.509	693.710	632.650
<b>Energía vendida<sup>25</sup></b>	<b>289.427.470</b>	<b>317.230.323</b>	<b>303.813.691</b>
<b>Vapor vendido</b>	<b>16.604.586</b>	<b>12.855.808</b>	<b>11.568.107</b>
<b>Perímetro ampliado</b>	<b>450.253.572</b>	<b>478.199.247</b>	<b>493.987.676</b>

<sup>25</sup> Energía vendida: considera toda la energía generada vendida por el grupo de carácter no renovable.

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

Consumo interno de energía (GJ)	2016	2015	2014
España	241.428.586	245.040.732	239.492.776
Reino Unido	47.145.185	95.140.720	95.837.549
Estados Unidos	21.682.391	11.861.046	10.217.935
México	137.297.735	123.243.603	142.132.126
Brasil	2.681.802	2.897.200	6.291.677
Otros países	17.873	15.946	15.612
<b>Perímetro ampliado</b>	<b>450.253.572</b>	<b>478.199.247</b>	<b>493.987.676</b>

La mayor parte de consumo energético de Iberdrola es el consumo de combustible empleado en los procesos de la Compañía. La evolución del consumo en los últimos años se muestra en la tabla siguiente:

Consumo de combustible (GJ)	2016	2015	2014
Centrales de generación <sup>26</sup>	675.646.785	732.204.413	735.649.366
Cogeneración	65.632.291	61.848.919	56.051.306
Centrales de no generación <sup>27</sup>	1.055.275	1.320.240	1.527.726
<b>Perímetro ampliado</b>	<b>742.334.351</b>	<b>795.373.571</b>	<b>793.228.398</b>

#### G4-EN4 Consumo energético externo

Los consumos de energía más relevantes fuera de la organización son los consumos asociados al transporte de combustible, al de empleados desde su casa hasta el lugar de trabajo y a los viajes de negocios. Toda esta información forma parte del alcance 3 del cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero.

Se está desarrollando una metodología para obtener los factores de conversión adecuados para determinar los consumos de energía correspondientes a este indicador en unidades de energía.

<sup>26</sup> Ciclos combinados, térmicas convencionales y centrales nucleares.

<sup>27</sup> Las instalaciones de "no generación" son: en Reino Unido, Daldowie (secado térmico) y Hatfield (almacén de gas) y, en Estados Unidos, la planta de Enstor (almacén y distribución de gas).

### G4-EN5 Intensidad energética

#### Consumo de combustible fósil (tep/GWh)

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

Consumo de combustible fósil (tep/GWh) <sup>28</sup>	2016	2015	2014
Perímetro ampliado	189	192	202

#### Consumo de energía interno (GJ/MWh)

La tabla siguiente representa la evolución del consumo de energía interno total entre la producción neta total del Grupo.

Evolución de la intensidad de consumo energético interno <sup>29</sup> (GJ/MWh)	2016	2015	2014
Perímetro ampliado	3,28	3,50	3,56

### G4-EN6 Reducción del consumo energético

En 2016 se ha evitado un consumo equivalente de energía primaria no renovable de 214.776.598 GJ/año, gracias a la generación de energía renovable, incluida la hidroeléctrica, junto al suministro de vapor al cliente industrial.

Áreas	Tipo de energía	Energía (GJ/año)		
		2016	2015	2014
<b>Perímetro ampliado</b>				
Renovables	Ahorro en energía primaria por producción de energía renovable	120.594.510	118.121.437	121.902.948
Hidroeléctrica	Ahorro de energía primaria por generación hidroeléctrica	75.818.438	57.101.281	74.818.080
Cogeneración	Ahorro por suministro de energía calorífica (vapor) en el Grupo	18.363.650	12.855.808	11.568.240

<sup>28</sup> Factor de conversión utilizado: 1GJ= 0,023888889 Tep.

<sup>29</sup> Se han recalculado los datos de 2014 y 2015 por cambio en el cálculo del indicador G4-EN3.



Así mismo, por eficiencia en la red de distribución y transporte y en la gestión comercial de la energía, se han ahorrado 54.101.098 GJ/año.

Áreas	Concepto	Energía (GJ/año)			
		2016	2015	2014	
<b>Perímetro ampliado</b>					
Eficiencia en red	Ahorro por eficiencia en red en España, Reino Unido y Brasil	2.337.062	1.748.013	1.888.426	
Comercial	España	Energía verde suministrada	5.770.800	1.070.482	1.416.306
	EE. UU.	Energía verde suministrada	208.774	221.222	235.055
	Brasil	Energía verde suministrada	45.784.462	39.643.801	35.889.974

### Eficiencia en la generación térmica

Además del ahorro por suministro de energía, la Compañía sigue llevando a cabo, como en años anteriores, acciones de mejora en la eficiencia de las centrales evitando fugas, disminuyendo emisiones, reduciendo el consumo de auxiliares, optimizando el tiempo y procedimiento de arranque e instalar sistemas de recirculación entre otras.

En este ámbito, cabe destacar la actuación en el CC Tarragona Power, donde se ha instalado un variador de frecuencia en el sistema de bombeo de agua de alimentación de las calderas de producción de vapor, suponiendo un ahorro de 936 GJ.

### Eficiencia de la red eléctrica

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

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

### Eficiencia en edificios

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

En la construcción y reformas de los inmuebles –nuevos y existentes– se están empleando diferentes técnicas constructivas, instalaciones auxiliares y equipos de alta eficiencia energética que, en conjunto, incrementan notablemente la sostenibilidad energética de los edificios. Por ejemplo, el nuevo complejo Campus Iberdrola en España se ha construido bajo estos criterios.

De manera análoga, en la operación y mantenimiento de los edificios que realiza Servicios Generales en los diferentes países en los que opera Iberdrola se están implementando diferentes medidas encaminadas a la mejora de la eficiencia energética en la vida operativa de los inmuebles. Algunas de las medidas más significativas realizadas durante 2016, han sido:

En España, se ha puesto en servicio un sistema de telemetría y monitorización de los consumos energéticos de diferentes edificios, detectando puntos de mejora en usos y consumos energéticos. Además se han instalado sensores de presencia en los aseos, estimándose un ahorro energético de hasta el 50 % en horas de funcionamiento, suponiendo un ahorro de 180 GJ/año. Otra de las medidas es la instalación de contactores y reprogramación de TAC-Vista para la eliminación del consumo residual en la iluminación interior de los edificios en horario de apagado, suponiendo un ahorro estimado de 760 GJ/año. Y finalmente se han instalado depósitos de inercia frío / calor como apoyo al sistema de climatización con un ahorro estimado de 616 GJ/año.

En Estados Unidos, se continúa con el control en el encendido y apagado nocturno de las luces y sustitución de luminarias más eficientes en los edificios, control de la temperatura, etc. Por otra parte, gracias a la sustitución de equipos de ventilación y bombas de calor por otros más eficientes en los diferentes edificios del Grupo, se ha conseguido un ahorro de 2.980 GJ.

En Reino Unido, se realizan auditorías energéticas, mejoras en los edificios sustituyendo elementos como la iluminación, climatización cableado eléctrico, etc., por otros más eficientes, además de llevarse a cabo campañas de concienciación para reducción de consumo, como por ejemplo el apagado de monitores de los equipos informáticos por la noche.

En las oficinas de Brasil, se continúa con las campañas internas de concienciación de ahorro de energía, sustitución de luminarias por otras más eficientes, la temporización de iluminación, etc.

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

### Productos y servicios eficientes

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

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

Ahorro energético de los productos y servicios verdes (GJ)	2016	2015	2014
Energía solar fotovoltaica	605	289	662.400
Auditorías y planes energéticos	199.980	114.084	48.870
Servicio de mantenimiento de gas	809.507	798.102	776.160
Otras acciones de ahorro y eficiencia	87.459	419.365	3.417.332
<b>Perímetro ampliado</b>	<b>1.097.551</b>	<b>1.331.840</b>	<b>4.904.762</b>

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

- Energía solar fotovoltaica: Producto *Smart Solar Iberdrola* orientado a la mejora de la gestión del consumo energético a través del uso de tecnología solar.
- Auditorías y planes energéticos: El ahorro potencial de energía en auditorías se debe a Iberdrola Comercial. En España se han llevado a cabo campañas comerciales que promueven la eficiencia energética, acuerdos de colaboración con asociaciones de consumidores y de empresas, así como con Administraciones Públicas para la promoción de la eficiencia energética. En Brasil se promueve la utilización de equipamientos termosolares en los proyectos de eficiencia energética destinados a clientes de baja renta.
- Servicio de mantenimiento de gas: El contrato de este servicio ofrecido por Iberdrola en España permite a los clientes conseguir un ahorro del consumo energético gracias a las tareas de limpieza y regulación que se realizan anualmente en las calderas de gas.
- Otras acciones de ahorro, eficiencia energética y protección del medio ambiente en el ámbito comercial, son:
  - Comercialización de productos y servicios que fomentan el ahorro y la eficiencia energética: reguladores de flujo luminoso, baterías de condensadores, equipos de climatización, sistemas domóticos, motores eficientes, variadores de frecuencias para regulación de motores, nuevos sistemas de iluminación, gestión energética integral de edificios e instalaciones y otras soluciones para ahorrar energía.
  - Movilidad Eléctrica: Iberdrola Clientes en España facilita el desarrollo de la movilidad eléctrica ofreciendo productos y servicios de recarga (Recarga Verde), así como, participando en proyectos de I+D+i (REMOURBAN y AZKARGA) y el proyecto CIRVE que permite la Movilidad Eléctrica y permite la conexión de España con Francia y Portugal.

Existe más información sobre estas y otras iniciativas en:

España:

[www.iberdrola.es/clientes/index](http://www.iberdrola.es/clientes/index)

Brasil:

[www.elektro.com.br](http://www.elektro.com.br)

Reino Unido:

[www.scottishpower.com](http://www.scottishpower.com)

Estados Unidos:

NYSEG: [www.nyseg.com/Energyefficiencyprograms/default.html](http://www.nyseg.com/Energyefficiencyprograms/default.html)

RG&E: [www.rge.com/Energyefficiencyprograms/default.html](http://www.rge.com/Energyefficiencyprograms/default.html)

CMP: [www.cmpco.com](http://www.cmpco.com)

Portugal:

[www.iberdrola.pt](http://www.iberdrola.pt)

## Aspecto: Agua

### Enfoque de gestión

El agua es un recurso natural básico e insustituible en muchas de las actividades que desarrolla Iberdrola. Consciente de esta dependencia y de los riesgos derivados de la escasez de agua, la Compañía se ha marcado como objetivo un uso cada vez más racional y sostenible de este recurso. Iberdrola contempla su compromiso con este recurso en la *Política de sostenibilidad del Grupo*.

Iberdrola busca el método más adecuado para evitar afecciones significativas sobre el agua, estableciendo –junto a las distintas Administraciones Públicas– acciones para un uso más sostenible de este recurso, entre otras:

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

Iberdrola sigue apostando por la sustitución de las tecnologías menos eficientes (generación térmica convencional –carbón–) por renovables y ciclos combinados, lo que implica una disminución del consumo de agua por GWh producido. La intensidad de agua consumida (calculada como consumo sobre ventas) en el Grupo en 2016 ha sido un 61% menor a la del resto de las *utilities*<sup>30</sup>.

### G4-EN8 Captación total de agua por fuentes

A través de este indicador se muestra mediante tablas, el uso del agua para las diferentes tecnologías, instalaciones de control y oficinas propiedad de Iberdrola, distinguiendo para todas ellas el origen de captación.

#### Uso del agua en generación

Los sistemas de refrigeración, procesos y servicios auxiliares de las centrales de generación térmica del Grupo, son los que mayor captación de agua requieren para su funcionamiento. Este recurso se obtiene principalmente de aguas superficiales, marina o de estuario, y se devuelve al medio una parte como agua evaporada, y el resto queda incluido en las descargas de las instalaciones.

30 [https://www.iberdrola.com/wcorp/gc/prod/en\\_US/sostenibilidad/docs/AguaUtilities.pdf](https://www.iberdrola.com/wcorp/gc/prod/en_US/sostenibilidad/docs/AguaUtilities.pdf)

A continuación, se muestra la captación y descarga total de agua en las instalaciones de generación térmica de carbón, ciclos combinados, nucleares y cogeneraciones en 2016, y el volumen destinado a cada parte del sistema.

Uso de agua (hm <sup>3</sup> )	Total generación térmica <sup>31</sup>
<b>Captación</b>	
Captación proceso y servicios auxiliares	461,22
Captación para refrigeración	1.397,72
<b>Descarga</b>	
Evaporación de agua por refrigeración	82,04
Vertido al medio receptor	1.777,46

El agua captada para la refrigeración de las centrales térmicas puede ser agua continental o de mar. Esta refrigeración puede realizarse en:

- Circuito cerrado, mediante una torre de refrigeración donde una parte del agua captada se evapora y el resto se devuelve al medio receptor.
- Circuito abierto, en este caso el agua captada se devuelve íntegramente al medio receptor.

En ambos casos, no se ha llevado a cabo ningún proceso que pueda alterar las características físico-químicas del agua a descargar, más allá de un ligero incremento de temperatura por su uso en la refrigeración.

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

Origen de la captación del agua de refrigeración	Captación bruta de agua (hm <sup>3</sup> ) <sup>32</sup>	Captación neta de agua (hm <sup>3</sup> ) <sup>33</sup>
Mar y salobre	750,28	8,94
Ríos y subterránea	289,43	16,34
Lagos y embalses	349,68	48,47
Depuración de aguas residuales	8,33	8,29
<b>Perímetro ampliado</b>	<b>1.397,72</b>	<b>82,04</b>

### Uso de agua en oficinas e instalaciones de control

Uso de agua en oficinas e instalaciones (m <sup>3</sup> )	2016	2015 <sup>34</sup>	2014
<b>Perímetro ampliado<sup>35</sup></b>	<b>408.930</b>	<b>423.770</b>	<b>368.092</b>

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

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

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

34 Los datos 2015 han cambiado con respecto a los reportados anteriormente, por revisión y actualización de los mismos.

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

### Evolución del uso de agua total

En la siguiente tabla se desglosa el volumen captado total en generación, oficinas e instalaciones de control, por fuentes de captación:

Origen de la captación de agua bruta (m <sup>3</sup> )	2016	2015 <sup>36</sup>	2014
Agua superficial (mar, ríos, lagos, embalses, humedales) <sup>37</sup>	1.839.674.529	2.646.059.227	2.725.254.208
Agua subterránea	694.784	1.033.231	957.770
Agua de lluvia captada directamente y almacenada	0	0	1.047
Aguas residuales depuradas	12.798.546	12.237.423	12.294.178
Suministro de agua municipal o de otras compañías de agua	5.786.899	6.282.155	6.036.976
<b>Perímetro ampliado</b>	<b>1.858.954.758</b>	<b>2.665.612.036</b>	<b>2.744.544.180</b>

Se define el uso del agua, como el agua captada menos el agua descargada al medio natural (en el agua descargada se incluye el agua salada o salobre).

Evolución del uso de agua <sup>38</sup>	2016	2015 <sup>36</sup>	2014
<b>Perímetro ampliado</b>			
Uso total de agua (hm <sup>3</sup> )	65,97	72,92	70,69
Uso de agua / producción global (m <sup>3</sup> /GWh)	585,85	533,10	508,98
Uso de agua / ventas global (m <sup>3</sup> /€)	2,17	2,09	1,95
Uso de agua / ventas global (m <sup>3</sup> /€)	2,26	2,32	2,35

<sup>36</sup> Los datos 2015 han cambiado con respecto a los reportados anteriormente, por revisión y actualización de los mismos.

<sup>37</sup> La disminución en la captación de agua superficial es debido al cierre de Longannet.

<sup>38</sup> No se incluye el uso del agua en la generación térmica de Reino Unido.

### Ciclo del agua en generación hidroeléctrica<sup>39</sup>

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

Uso del agua en generación hidroeléctrica (hm <sup>3</sup> )	2016	2015	2014
<b>Perímetro ampliado</b>			
Volumen de agua neta	101.368	71.272	88.223
Volumen de agua bombeada	3.623	2.741	3.520
Incremento anual de agua embalsada	-1.941	-2.146	1.032
<b>Producción hidroeléctrica neta (GWh)</b>			
<b>Perímetro ampliado</b>	<b>20.454</b>	<b>15.861</b>	<b>20.636</b>

Puede obtenerse información adicional, como los lugares de captación y el vertido de las instalaciones térmicas, en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

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

No se ha registrado ninguna situación que afecte significativamente a los recursos hídricos o hábitats relacionados con los puntos de captación de agua. Como se puede ver en el indicador G4-EN8, el 64 % del agua captada es agua de mar o salobre y no se realiza en áreas protegidas.

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

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

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

[http://www.fao.org/nr/water/aquastat/maps/TRWR.Cap\\_eng.pdf](http://www.fao.org/nr/water/aquastat/maps/TRWR.Cap_eng.pdf)

<http://www.unwater.org/publications/publications-detail/en/c/396246/>

Finalmente, es importante destacar que, en el ejercicio 2016, la captación de agua bruta ha disminuido un 30 % respecto al año 2015.

<sup>39</sup> No se incluye la generación hidroeléctrica de Estados Unidos, que es un 1,15 % de la potencia hidroeléctrica instalada (información no disponible).

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

El 84 % del agua captada en las instalaciones de generación térmica y de cogeneración, una vez utilizada en refrigeración y otros procesos auxiliares, retorna al medio receptor en unas condiciones físico-químicas que permiten su utilización por otros usuarios, sin afectar al medio natural. El otro 16 % ha sido consumida y/o retenida en los diferentes procesos, o bien ha retornado al medio natural en forma de vapor, generado en los sistemas de refrigeración de las centrales térmicas.

Del total de agua captada, México y Estados Unidos hacen uso de agua de origen residual en los sus sistemas de refrigeración. En México, supone un 17 % (9.492 hm<sup>3</sup>), y en Estados Unidos, un 94 % (3.303 hm<sup>3</sup>) del total de agua captada.

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<sup>3</sup> antes de realizar las purgas. Por lo tanto, se estima que la reutilización ha sido de 1.294,89 hm<sup>3</sup>.

Además, en algunos parques eólicos de ScottishPower, los edificios de control disponen de colectores de agua de lluvia en los tejados y tanques de almacenamiento para su uso.

### Aspecto: Biodiversidad

#### Enfoque de gestión

El capital natural, entendido como los recursos naturales afectados en el desarrollo de las actividades de la Compañía, es uno de los activos fundamentales en la creación de valor del Grupo Iberdrola. La gestión de la biodiversidad como parte de este capital natural se desarrolla a través de las siguientes líneas de acción:

- Protección, conservación y uso sostenible del medio natural (aire, agua, suelos, fauna, flora y paisaje).
- Información mediante la evaluación del impacto, y el desarrollo y aplicación de directrices sobre biodiversidad para nuevos proyectos.
- Participación de los Grupos de interés.
- Formación, sensibilización y comunicación interna y externa.

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

- *Política de biodiversidad*, de aplicación para todo el ámbito geográfico del Grupo Iberdrola y cuyos principios básicos quedan englobados en las líneas de acción.
- *Política de relaciones con los Grupos de interés* aprobada por el Consejo de Administración.
- Planes de biodiversidad basados en evitar y/o mitigar el impacto; restaurar el capital natural; evaluar el impacto; relación con Grupos de interés y sensibilización.
- Sistemas de gestión ambiental, certificados según las normas ISO 14001 o EMAS, para prevenir y controlar los riesgos ambientales.
- Huella ambiental corporativa, que permite acotar los impactos del Grupo sobre la biodiversidad.

Para ampliar información puede acudir a [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com) y a los informes de biodiversidad, que recogen el enfoque de gestión, las estrategias y el desarrollo de actuaciones implantadas por los diferentes negocios y regiones donde está presente Iberdrola.



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

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

Instalación	Ubicación respecto al área protegida	Superficie / Longitud afectada	Tipo de protección <sup>40</sup>
<b>Perímetro ampliado</b>			
<b>España</b>			
Embalses	Interior	18.972 ha	Reservas de la biosfera, Humedales Ramsar, Red Natura 2000, parques nacionales y parques naturales.
Líneas eléctricas	Interior	19.334 km (16,93 %)	Red Natura 2000, Humedales Ramsar, Parque Nacional, Parque Natural, Reservas de la Biosfera.
Subestaciones	Interior	146 instalaciones (15,32 % total instalaciones)	Red Natura 2000, Humedales Ramsar, Parque Nacional, Parque Natural, Reservas de la Biosfera.
Centros de transformación	Interior	8.395 centros (8,86 % total instalaciones)	Red Natura 2000, Humedales Ramsar, Parque Nacional, Parque Natural, Reservas de la Biosfera.
Parques eólicos	Interior	139 ha	Red Natura 2000 (presencia poco significativa respecto al total, y siempre posterior a la construcción del parque. También existe alguna central mini-hidroeléctrica).
<b>Reino Unido</b>			
Centrales de generación térmica e hidroeléctrica	Interior o próximos	3.264 ha (12 centros producción)	Humedales Ramsar, SPA, SAC y SSSI.
Líneas eléctricas	Interior	3.674 km (10,45 %)	NSA, SPA, SAC, Ramsar, NNR, SSSI.
Subestaciones y centros de transformación	Interior	8.970 instalaciones (7,69 % de los centros)	NSA, SPA, SAC, Ramsar, NNR, SSSI.
Parques eólicos	Adyacente	3 ha	Red Natura 2000 y SAC, SSSI.
Parques eólicos	Parcialmente interior	8.734 ha	Red Natura 2000 y SAC, SSSI.

<sup>40</sup> Designaciones de las principales áreas protegidas:

ZEPA (SPA): Zona de especial protección para aves, de acuerdo a la Directiva de aves de la CE.

LIC (SCI): Lugar de importancia comunitaria, de acuerdo a la Directiva de hábitats de la CE.

ZEC (SAC): Zona especial de conservación, de acuerdo a la Directiva de hábitats de la CE.

Ramsar: Humedales de importancia internacional de acuerdo al Convenio firmado en Ramsar.

SSSI: Site of special scientific interest (Zonas de interés científico especial de Reino Unido).

NSA: National scenic areas (Áreas pintorescas nacionales de Reino Unido).

NNR: National nature reserve (Reserva nacional de la naturaleza de Reino Unido).

<b>Estados Unidos</b>			
Líneas eléctricas	Parcialmente interior	402 km (7%)	Áreas protegidas designadas por cada estado federal, pudiendo ser Reservas de la Biosfera, bosques, parques nacionales, refugios nacionales de fauna y aquellas que, sin tener tal grado de protección, tienen un alto valor ecológico.
<b>Brasil</b>			
Líneas eléctricas	Interior	1.881 Km	Áreas de protección ambiental.
Subestaciones	Interior	19 instalaciones (13,4 % total instalaciones)	Áreas de protección ambiental.
Centros de transformación	Interior	4.388 centros (2 % total instalaciones)	Áreas de protección ambiental.
Centrales hidroeléctricas	Interior o próximas	6.876 ha	Áreas protegidas por la legislación brasileña.
<b>Grecia</b>			
Parques eólicos	Interior	16 ha	Red Natura 2000.
<b>Hungría</b>			
Parques eólicos	Interior o próximos	2 parques	Próximos a áreas de Red Natura 2000, uno incluido en un parque nacional.
<b>Portugal</b>			
Parques eólicos	Interior o próximos	33 % total instalaciones	Próximos a áreas de Red Natura 2000, uno incluido en un parque nacional.
<b>Rumania</b>			
Parques eólicos	Interior o próximos	1 parque	Próximos a áreas de Red Natura 2000, uno incluido en un parque nacional.

Iberdrola proporciona información adicional por área geográfica en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

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

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

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

[www.iberdroladistribucionelctrica.com](http://www.iberdroladistribucionelctrica.com)

[www.spenergynetworks.com/pages/community\\_consultation.asp](http://www.spenergynetworks.com/pages/community_consultation.asp)

[www.scottishpowerrenewables.com/pages/developing\\_renewable\\_energy\\_responsibly.asp](http://www.scottishpowerrenewables.com/pages/developing_renewable_energy_responsibly.asp)

[www.avangrid.com](http://www.avangrid.com)

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

**Afecciones según fases de la vida de las instalaciones**

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

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

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

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

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

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

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

En la siguiente tabla se muestran las principales medidas tomadas a lo largo del ejercicio de 2016:

País	Tecnología	Actuaciones	Resultados
<b>Reino Unido</b>	Beaully Denny (subestación)	Recuperación de 190 ha de turberas, en colaboración con diferentes Grupos de interés locales.	Mejora del estado de humedales, pastizales litorales y áreas de bosques y arbustos.
			Obtención de sumidero de carbono, retención de agua y mejora de hábitats.
	Damhead Creek (ciclo combinado)	Realización de encuestas y presentación de resultados, concluyendo con éxito los trabajos de limpieza de canal y restauración de áreas.	Mejora del estado de humedales, pastizales litorales y áreas de bosques y arbustos.
			Creación de un hábitat adecuado para la rata de agua.
	Galloway (hidroeléctrica)	Instalación de antena en el puerto de pesca Loch Doon, para el monitoreo de la migración del salmón atlántico marcado.	Eliminación de posibles obstáculos favoreciendo entre otros, la migración del salmón atlántico, y otras especies.
		Estudio de interferencias para el paso de la ictiofauna a través de <i>Black Water of Dee</i> (Realizándose mapeos en SIG, pesca eléctrica, monitoreo de hábitats, etc.)	
Cruachan (hidroeléctrica)	Continuación con el estudio del hábitat y de la fauna mediante instalación de cámaras para fototrampeo. Especial seguimiento de marta ( <i>Martes martes</i> ).	Conocimiento del entorno y difusión a la población local, colaboración con ONGs.	
Parques eólicos	Implementación en áreas adyacentes de los <i>Habitat Management Plans</i>	Mejora de hábitats adyacentes.	
<b>Estados Unidos</b>	Líneas eléctricas y subestaciones	Acondicionamiento de líneas eléctricas.	Minimización del impacto sobre el águila pescadora en su proceso de nidificación y reproducción.
		Continuación con la identificación de hábitats (bajo las líneas) favorables para el conejo de Nueva Inglaterra ( <i>Sylvilagus transitionalis</i> ). Trabajo con la colaboración de <i>The US Fish and Wildlife Service</i> .	Fomento de la recuperación especies en declive.
		Estudio y análisis en colaboración con Wildlife Division y US Fish & Wildlife, para la mitigación del impacto sobre especies protegidas como águila calva de Norteamérica ( <i>Haliaeetus leucocephalus</i> ) y el murciélago de orejas largas ( <i>Myotis septentrionalis</i> ), mediante la recuperación de hábitats.	Mejora de hábitats adyacentes y protección de la fauna asociada.
		Desarrollo de un programa de “Gestión integrada de la vegetación”; Uso de vehículos menos pesados en áreas forestales, etc.	Fomento de la recuperación especies en declive.
	Parques eólicos	Monitorización y mantenimiento de hábitats (pastos, dehesas, bosques, humedales, desiertos, etc.) dentro y en el entorno de los mismos.	Mejora de hábitats adyacentes y protección de la fauna asociada.
<b>Brasil</b>	Goiás Sul (hidroeléctrica)	Reforestación de cerca de 100 ha con especies autóctonas, y mantenimiento de aproximadamente 180 ha. Se ha logrado un espacio de alto valor ecológico.	Recuperación de áreas degradadas.
	Corumbá (hidroeléctrica)	Plantación de 231.313 plántulas, introduciéndose 45 especies autóctonas.	
	Dardanelos (hidroeléctrica)	Desarrollo de un plan de recuperación de áreas degradadas como consecuencia de la instalación de estructuras temporales.	
	Líneas eléctricas	Plantación en el entorno del recorrido de las líneas, de 30 ha, que equivalen a unas 50.700 plántulas de especies nativas.	

Iberdrola proporciona información adicional en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

## G4-EN13 Hábitats protegidos o restaurados

La concienciación de Iberdrola ante la importancia de la biodiversidad, hace que las actuaciones no solo se limiten a labores de restauración de entornos afectados por la construcción de nuevas instalaciones, sino que además, se da una gran importancia a los planes de prevención, para la protección de los hábitats y mitigación del daño durante la operación de las mismas. En función de las necesidades de cada proyecto, durante el ciclo de vida del mismo, Iberdrola realiza labores como:

- Monitorización de la flora y fauna, especialmente de especies protegidas o vulnerables.
- Tratamientos silvícolas.
- Restauraciones forestales con especies autóctonas.
- Integración y adecuación paisajística, etc.

A continuación se presentan diferentes actuaciones iniciadas en 2016, o en años anteriores y que han tenido continuidad a lo largo de este ejercicio:

### España

Proyecto / Tecnología	Actuaciones	Objetivos
Líneas eléctricas	Ejecución de 44 actuaciones ambientales, antes y durante la construcción de subestaciones y líneas eléctricas (restauración y acondicionado de terrenos, protección de la vegetación, la avifauna y el paisaje, control de especies invasoras, formación sobre incendios y vertidos, etc.).	Disminuir el impacto sobre la biodiversidad y los servicios ecosistémicos.
	Ejecución de 1.032 acciones preventivas para la protección de la fauna (modificación y adecuación de apoyos).	Disminuir el impacto sobre la fauna.
	Ejecución de 1.611 acciones en la mejora de la red para la protección de la vegetación.	Disminuir el impacto sobre la flora.
	Gestión de 28,32 km <sup>2</sup> de superficie vegetal, para reducir el riesgo de incendio de instalaciones.	
Centrales hidroeléctricas	Control limnológico de los embalses más eutrofizados (las cargas contaminantes que aportan los otros agentes ajenos a Iberdrola que atraviesan estos ríos en su recorrido previo a los embalses) de las cuencas del Duero y del Tajo.	Prevenir posibles impactos sobre la fauna situada aguas abajo de los embalses.
	Asegurar que las aguas turbinadas contengan las concentraciones mínimas indispensables de oxígeno disuelto necesarias para la vida acuática.	Evitar valores perjudiciales para la ictiofauna.
	Realización de actuaciones de prevención de la contaminación, mejora del medio ambiente y recuperación / restauración del medio natural, en torno a las centrales como: acondicionamiento caudal ecológico; adecuación ambiental de canales; recuperación ambiental en el entorno del poblado de la Rasa (desmantelamiento de edificios y recuperación de suelos).	Disminuir el impacto sobre la biodiversidad y los servicios ecosistémicos.
	Instalación de sistemas de protección en accionamiento de válvulas asociadas a elementos o barreras contra potenciales fugas.	Prevenir posibles impactos sobre la fauna situada aguas abajo de los embalses.

## Reino Unido

Proyecto / Tecnología	Actuaciones	Objetivos
Generación térmica y almacenaje de gas	Ejecución de <i>Biodiversity action plans</i> (BAP) en cada instalación (más información disponible en <a href="http://www.spenergywholesale.com">www.spenergywholesale.com</a> / <a href="http://www.iberdrola.com">www.iberdrola.com</a> ).	Recuperar e impulsar la regeneración de los hábitats naturales, la fauna y la flora característicos del entorno de las instalaciones.
Parques eólicos	Actuación en 20 áreas incluidos en los <i>Habitat management plan</i> , realizando un total de 50 actuaciones, fundamentalmente monitoreo de aves y seguimiento de áreas reforestadas.	Recuperar y mejorar terrenos afectados por actividades de la construcción.  Disminuir el impacto sobre la fauna.
Proyecto "Wrexham Industrial Estate Living Landscape"	Reforestación de 300 metros de vegetación autóctona mejorando la conectividad entre los bosques.	Mejorar el hábitat, favorecimiento de especies autóctonas y concienciación social de la riqueza en biodiversidad del entorno.
	Creación de un espacio adecuado, mediante el establecimiento de cubierta vegetal adecuada, para la supervivencia de las mariposas <i>Grizzled Skipper</i> ( <i>Pyrgus malvae</i> ) y <i>Dingy Skipper</i> ( <i>Erynnis tages</i> ), detectándose presencia de las mismas en las áreas restauradas.	
	Monitoreo de pájaros carpinteros, murciélagos y búhos con ayuda de voluntariado.	

## Estados Unidos

Proyecto / Tecnología	Actuaciones	Objetivos
Líneas eléctricas	Realización en dos cuencas fluviales de tratamientos, junto con los propietarios de los terrenos, del agua de escorrentía proveniente de zonas impermeables en la cuenca antes de su entrada en el cauce.	Mejorar la calidad del agua y mejorar en el hábitat acuático y de la ribera.
<i>Auburn Transmission Project</i>	Colaboración en la obtención de humedales en colaboración con la organización <i>Ducks Unlimited</i> , mediante colaboración económica.	Mejorar la calidad del hábitat acuático y favorecimiento de especies.
<i>MPRP Transmission upgrade project</i>	Elaboración de un plan de desarrollo y seguimiento para el control de especies invasivas.	Disminuir el impacto sobre la flora.
<i>TL 48 Rebuild</i>		Recuperar y mejorar terrenos afectados por actividades de la construcción.
Parques eólicos	Recuperar e impulsar la regeneración de los hábitats naturales, evitar el desplazamiento de especies autóctonas, monitoreo de especies, sensibilización y formación de las comunidades locales.	Disminuir el impacto sobre la flora.  Concienciación social de la riqueza en biodiversidad del entorno

## Brasil

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

## México

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

Por último, la Fundación Iberdrola España ha continuado durante 2016 el proyecto Life (2010-2014), de conservación y recuperación del urogallo cantábrico y su hábitat en la cordillera Cantábrica, en colaboración con la Fundación Biodiversidad y la Sociedad Española de Ornitología (SEO / BirdLife): [www.fundacioniberdrolaespana.org](http://www.fundacioniberdrolaespana.org). Además, continúa con la colaboración en el proyecto MIGRA con SEO / BirdLife, proyecto cuyo objetivo es el estudio de los movimientos migratorios de las aves presentes en España, financiando la puesta en marcha de este programa desde la temporada 2011 hasta la actualidad.

Más información disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).



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

El Grupo tiene actividad en algunas áreas donde habitan o pueden estar presentes especies amenazadas incluidas en la Lista roja de UICN<sup>41</sup>, el UK BAP y el USFW, y en otros listados nacionales como la Lista de especies amenazadas de Sao Paulo, etc., sin que ello signifique afección o amenaza por parte de la actividad.

Clasificación Lista roja UICN	Nº especies
En peligro crítico (CR)	24
En peligro (EN)	58
Vulnerable (VU)	122
Casi amenazada (NT)	26
Preocupación menor (LC)	198

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](http://www.iberdrola.com).

### Aspecto: Emisiones

#### Enfoque de gestión

La principal fuente de emisiones directas, que contribuyen a los Gases de Efecto Invernadero (GEI) de la Compañía es la emisión de CO<sub>2</sub> procedente de la combustión de las centrales térmicas. Iberdrola ha asumido el compromiso público de mantenerse entre las grandes empresas europeas con menores emisiones de CO<sub>2</sub> por kWh producido. La Compañía concentra sus esfuerzos en reducir gradualmente su intensidad de emisiones de GEI, impulsando las fuentes renovables, apostando por las tecnologías más eficientes y por el uso en la producción térmica de combustibles fósiles con menor contenido en carbono, siendo las emisiones por kWh un 34 % inferiores a la media del sector eléctrico europeo.

Iberdrola se ha marcado como objetivo medioambiental reducir su intensidad de emisiones de CO<sub>2</sub> por debajo de los 150 gramos por kWh en 2030, cifra que sería un 50 % inferior a las emisiones específicas de la Compañía en 2007, así como ser neutros en carbono en 2050.

Iberdrola ha contribuido activamente al éxito de la COP22. No solo a través de su participación en el proceso formal de reuniones y eventos a todos los niveles, sino también con un papel determinante en el ámbito de la sensibilización ciudadana con distintas actividades entre las que sobresale la ruta ciclista *Moving for Climate NOW*. Durante la nueva Cumbre, la Compañía ha anunciado que continuará con su apuesta por las energías renovables limpias y eficientes y con su compromiso con la reducción en la intensidad de emisiones de carbono. También apoyará enérgicamente la implementación de los objetivos previamente acordados en París.

Más información disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

Otras emisiones atmosféricas derivadas de la combustión de combustibles fósiles son el NO<sub>x</sub>, el SO<sub>x</sub> y las partículas, tienden a reducirse por las mejoras en los procesos de combustión y por el mix energético de la Compañía, que incorpora un 66 % de capacidad instalada libre de emisiones.

<sup>41</sup> UICN "Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza" ([www.uicn.es](http://www.uicn.es)), UK BAP "UK Biodiversity Action Plan" ([www.ukbap.org.uk/newprioritylist.aspx](http://www.ukbap.org.uk/newprioritylist.aspx)), USFW "US Fish & Wildlife Services" ([www.fws.gov](http://www.fws.gov)).

En noviembre de 2016 ha entrado en vigor del Acuerdo de París, el proceso se encuentra en una nueva fase de implementación de los principios generales acordados. La 22ª Conferencia de las Partes en la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP22) se ha desarrollado en Marrakech del 7 al 18 de noviembre de 2016. Ha sido una Cumbre muy activa para avanzar en la implementación de los objetivos acordados en París y se ha organizado por primera vez en calidad de reunión de las Partes del Acuerdo de París (Conference of the Parties serving as the Meeting of the Parties to the Paris Agreement o CMA, en sus siglas en inglés).

### Inventario Gases de Efecto Invernadero (GEI)

Como resultado de las emisiones recogidas en los indicadores G4-EN15, G4-EN16 y G4-EN17 se realiza el inventario de emisiones de Iberdrola. En abril de 2016 Aenor certificó, por sexto 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 2017, conforme al protocolo GHG (Greenhouse Gas Protocol) del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y el World Resources Institute (WRI). La información actualizada se encuentra disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

Emisiones de CO <sub>2</sub> equivalentes a verificar en el año 2017 (t)	España	Reino Unido	Estados Unidos	Brasil	México
Alcance 1: Emisiones directas	5.284.135	4.567.227	1.119.987	679.244	13.543.678
Alcance 2: Emisiones indirectas	555.539	170.948	87.921	1.417	1.494
Alcance 3: Otras emisiones indirectas <sup>42</sup>	5.497.585	9.350.837	9.221.509	4.989.284	19.580

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

La consolidación de las emisiones de GEI en Iberdrola se aborda desde enfoque de cuota de participación, es decir, la Compañía notifica las emisiones de GEI de acuerdo a la proporción que posee en la estructura accionarial.

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

- Emisiones de las instalaciones de generación de energía eléctrica (consumo de combustibles).
- Emisiones de las instalaciones de generación de energía eléctrica a partir de la combustión de biomasa.
- Emisiones de instalaciones de no generación (almacenamientos de gas y secado de lodos).
- Emisiones fugitivas de metano (CH<sub>4</sub>) (almacenamiento y transporte de gas natural).
- Emisiones fugitivas de hexafluoruro (SF<sub>6</sub>) en las redes de distribución.
- Emisiones de las instalaciones que dan servicios a los edificios (consumo de combustibles).
- Emisiones por combustiones móviles asociadas al transporte por carretera de empleados por trabajo con vehículos de flota.

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

<sup>42</sup> Inferior a lo reportado en el indicador G4-EN16, debido a que en la verificación de la huella de carbono de Iberdrola no se tienen en cuenta las correspondientes a "Otros países" según definido en el indicador G4-EN17.

El año base bajo el que se verifica la Huella de Carbono del Grupo Iberdrola (ISO 14064) es el 2012, siendo el total de emisiones del Alcance 1 para dicho año 35.476.623 t CO<sub>2eq</sub>.

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

La evolución de las emisiones de CO<sub>2</sub> de las instalaciones de producción se presenta en el siguiente cuadro:

Emisiones de CO <sub>2</sub> (t)	2016	2015 <sup>43</sup>	2014
Centrales de generación térmica	21.542.079	28.130.055	27.043.412
Cogeneración	3.502.070	3.457.204	3.056.258
Centrales de no generación <sup>44</sup>	66.080	64.911	73.028
<b>Perímetro ampliado</b>	<b>25.110.229</b>	<b>31.652.169</b>	<b>30.172.698</b>

La potencia instalada libre de emisiones en el Grupo asciende al 66 %, siendo el resto, 32 % capacidad con emisiones medias (ciclos combinados y cogeneración) y solo el 2 % con altas emisiones (carbón).

Además de las citadas emisiones de las instalaciones de producción, en este ejercicio se han contabilizado las siguientes emisiones:

Otras emisiones Alcance 1 (t CO <sub>2eq</sub> ) en 2016		Fuente de los factores de emisión
Emisiones asociadas al consumo de diésel en centrales nucleares	4.143	IPCC <sup>45</sup>
Emisiones fugitivas (CH <sub>4</sub> ) (Almacenamiento y transporte gas)	11.716	IPCC
Emisiones fugitivas (SF <sub>6</sub> ) (Distribución energía eléctrica)	24.029	IPCC
Emisiones en edificios (consumo de combustibles)	19.638	Mapama: España. Defra <sup>46</sup> : Reino Unido, México y Brasil. EPA <sup>47</sup> : Estados Unidos.
Emisiones por combustión móvil (coches de flota)	24.517	Defra: España y Reino Unido. EPA: Estados Unidos, México y Brasil.

Estas emisiones directas, suponen menos del 1% sobre el total de las emisiones directas del Grupo y sus empresas participadas.

<sup>43</sup> Datos modificados respecto a los reportados anteriormente, por revisión y actualización de los mismos.

<sup>44</sup> Almacenamiento de gas Enstor (Estados Unidos) y secado de lodos en Daldowie (Reino Unido).

<sup>45</sup> IPCC: Intergovernmental Panel on Climate Change.

<sup>46</sup> Defra: Department for Environment, Food and Rural Affairs (Reino Unido).

<sup>47</sup> EPA: Environmental Protection Agency (Estados Unidos).

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

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

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

Para el cálculo de CO<sub>2</sub> se aplica el factor de emisión del mix de generación del país correspondiente. Fuente: Se emplea la última información disponible del Observatorio de la Electricidad para España, DEFRA para Reino Unido, U.S. Energy Information Administration para Estados Unidos, SEMARNAT<sup>48</sup> para México y Ministerio da Ciencia, Tecnologia e Inovaçao para Brasil. Más información en el Informe GEI auditado anualmente bajo la norma ISO 14064 ([www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com)).

El año base bajo el que se verifica la Huella de Carbono del Grupo Iberdrola (ISO 14064) es el 2012, siendo el total de emisiones del Alcance 2 para dicho año 2.122.072 t CO<sub>2eq</sub>.

Alcance 2 (t CO <sub>2eq</sub> )	2016	2015 <sup>49</sup>	2014
<b>Perímetro ampliado</b>			
Emisiones asociadas al consumo de electricidad en oficinas	85.539	56.634	51.712
Emisiones por consumo en parada y bombeo	731.778	914.311	1.009.138

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

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

- Emisiones asociadas al transporte de empleados por trabajo (vehículos de alquiler y particulares, avión, tren y ferry).
- Emisiones asociadas al transporte de combustible.
- Emisiones asociadas a la distribución de energía de otros generadores.
- Emisiones de proveedores que reciben y responden cuestionarios de GEI.
- Emisiones asociadas al transporte de empleados desde su residencia hasta su lugar de trabajo.

Más información en el Informe GEI auditado anualmente bajo la norma ISO 14064 ([www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com)).

El año base bajo el que se verifica la Huella de Carbono del Grupo Iberdrola (ISO 14064) es el 2012, siendo el total de emisiones del Alcance 3 para dicho año 31.163.447 t CO<sub>2eq</sub>.

<sup>48</sup> SEMARNAT: Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

<sup>49</sup> Datos modificados respecto a los reportados anteriormente, por revisión y actualización de los mismos.

### Emisiones asociadas al transporte de empleados por trabajo

En esta categoría se encuentran las emisiones asociadas al transporte de empleados en los viajes de negocio en diferentes medios de transporte. Para el cálculo de las emisiones se emplean los factores de emisión más específicos de la Guía del Departamento de Medio Ambiente de Reino Unido (Defra), datos para 2016. Los resultados se indican en el siguiente cuadro:

Emisiones de CO <sub>2eq</sub> asociadas a los viajes de empleados (t)	2016	2015 <sup>50</sup>	2014
<b>Perímetro ampliado</b>			
Aéreo	9.915	8.749	8.768
Automóvil	4.596	10.246	8.495
Ferrocarril	296	298	295

En España se han celebrado 12.724 videoconferencias en el año 2016, que han evitado viajes de los empleados y han supuesto una reducción aproximada de 13.910 t de CO<sub>2eq</sub>.

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

Son las procedentes del análisis de la cadena de suministro de combustibles, en función de los diferentes medios de transporte utilizados, usando como factores de emisión los correspondientes a Defra y calculado las emisiones derivadas de esta actividad. En 2016, las emisiones en España han sido de 197.360 t CO<sub>2eq</sub> y en Reino Unido de 206.461 t CO<sub>2eq</sub>.

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

Emisiones de CO <sub>2eq</sub> (t) asociadas al transporte de combustible en España y Reino Unido	2016	2015 <sup>50</sup>	2014
<b>Perímetro ampliado</b>			
Carretera	26.310	19.971	14.307
Tren	88.390	77.933	34.723
Barco	289.121	289.170	334.206

### Emisiones asociadas a distribución de energía comprada a otros generadores

Las emisiones asociadas a la energía comprada a otros generadores, y distribuida por las redes del Grupo Iberdrola, suponen un total de 28.285.444 t CO<sub>2eq</sub>, durante el ejercicio de 2016.

Para este cálculo se aplica el factor de emisión del mix de generación del país correspondiente, Fuente: Se emplea la última información disponible del Observatorio de la Electricidad para España, DEFRA para Reino Unido, U.S. Energy Information Administration para Estados Unidos, SEMARNAT para México y Ministerio da Ciencia, Tecnologia e Inovação para Brasil.

<sup>50</sup> Datos modificados respecto a los reportados anteriormente, por revisión y actualización de los mismos.

### Emisiones asociadas a la cadena de proveedores

Durante el ejercicio 2016 Iberdrola ha realizado la VII Campaña de sensibilización y medición de gases de efecto invernadero en proveedores, para lo que se enviaron cuestionarios a los proveedores del Grupo en España, Reino Unido, Estados Unidos, México y Brasil.

De las respuestas de los cuestionarios enviados a los proveedores, como se indica en el G4-EN32, calculamos las emisiones de manera proporcional al volumen de facturación, dato que se incluye en el informe de emisiones como emisiones indirectas:

Emisiones de CO <sub>2eq</sub> asociadas a la cadena de proveedores (t)	2016
España	144.541
Reino Unido	73.451
Estados Unidos	18.381
México	18.180
Brasil	N/D

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

Anualmente, se envía un cuestionario a los empleados del Grupo Iberdrola para que registren sus emisiones a través de una herramienta de cálculo de emisiones.

Los datos obtenidos en la encuesta realizada en 2016 se extrapolan a todo el Grupo Iberdrola para obtener el valor equivalente de las emisiones totales por este concepto, siendo este valor de 120.324 t CO<sub>2eq</sub>.

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

La intensidad de las emisiones de CO<sub>2</sub> se calcula a partir de las emisiones de las instalaciones de producción dividida por la producción neta del Grupo, incluyendo el vapor. La tabla siguiente muestra la evolución de dicha intensidad.

Evolución de la intensidad de emisiones de CO <sub>2</sub>	2016	2015	2014
<b>Perímetro ampliado</b>			
Emisiones específicas del mix global (kg/MWh)	176	225	212
Emisiones específicas del mix global (kg/€) <sup>51</sup>	0,857	1,006	1,001

51 Emisiones directas de las instalaciones de generación (G4-EN15) respecto a las ventas netas en €.

En el año 2016, las emisiones de CO<sub>2</sub> 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 311 kg/MWh<sup>52</sup>. La baja intensidad de emisiones de Iberdrola viene justificada por el mix de producción, con una producción libre de emisiones del 57,1 % en 2016 y un descenso de 42 % comparado con el año 2007.

Es destacable que la intensidad de emisiones de las centrales térmicas del Grupo haya descendido, en los tres últimos años, desde 476 kg CO<sub>2</sub>/MWh de 2014, a 460 kg CO<sub>2</sub>/MWh en 2015 y hasta 391 kg CO<sub>2</sub>/MWh en 2016.

#### G4-EN19 Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero

Las iniciativas de reducción de emisiones se realizan a través de una amplia gama de productos y servicios que promueven la eficiencia energética y el ahorro. Como ejemplo de las acciones llevadas a cabo en 2016 se citan las siguientes:

Áreas	Acciones e iniciativas	CO <sub>2</sub> evitado (t)	
<b>Perímetro ampliado</b>			
Renovables	Ahorro en energía primaria por producción de energía renovable.	11.242.978	
Hidroeléctrica	Ahorro de energía primaria por generación hidroeléctrica.	3.737.231	
Cogeneración	Ahorro por suministro de energía térmica (vapor) en el Grupo.	959.050	
Eficiencia en red	Ahorro por eficiencia en redes de distribución en España, Reino Unido y Brasil.	506.044	
Comercial	España	Ahorro y eficiencia energética por productos y servicios verdes.	328
	Estados Unidos	Ahorro y eficiencia energética por productos y servicios verdes.	26
	Brasil	Ahorro y eficiencia energética por productos y servicios verdes.	1.077
Grupo	Uso de videoconferencias.	13.910	

En total se ha conseguido evitar la emisión de 16.460.644 t CO<sub>2</sub>, el equivalente al CO<sub>2</sub> absorbido por mil millones de árboles en un año<sup>53</sup>.

El régimen de operación de las instalaciones de producción del Grupo ha producido un nivel de emisiones de CO<sub>2</sub> que se describe en el indicador G4-EN15. Los indicadores G4-EN6<sup>54</sup> y G4-EN16 proporcionan información adicional en esta materia.

A pesar de su excelente posición en este aspecto, Iberdrola se ha comprometido a reducir su intensidad de emisiones en el año 2030 un 50 % por debajo de su nivel en 2007. La estrategia para conseguir este objetivo está basada en la reducción gradual de la intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero, continuando con el desarrollo de energía eléctrica a partir de fuentes renovables e introduciendo progresivamente las tecnologías más eficientes y menos intensivas en carbono en las instalaciones existentes. Más información en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

<sup>52</sup> Fuente: *European carbon factor Benchmarking of CO2 emissions by Europe's largest electricity utilities* (diciembre 2016, PwC).

<sup>53</sup> CO<sub>2</sub> estimado absorbido por un árbol en un año igual a 20 kg.

<sup>54</sup> Además de las reducciones descritas en G4-EN6, la producción de origen nuclear del grupo en el ejercicio ha evitado unas emisiones de 8.537.605 t CO<sub>2</sub>, considerando el mix. Fuente: Informe *CO<sub>2</sub> emissions from fuel combustion 2015 edition* de la Agencia Internacional de la Energía. Factores del 2013 y Observatorio de la Energía para España.

### 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 2016 se han repuesto 360 kg equivalentes de CFC-11, de ellos: 6 kg equivalentes de CFC-11 en España y 354 kg en México.

### G4-EN21 NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub> y otras emisiones atmosféricas significativas

Las emisiones de dióxido de azufre (SO<sub>2</sub>), óxidos de nitrógeno (NO<sub>x</sub>) y partículas tienen también su origen en la quema de combustibles fósiles. El perfil de generación ya comentado en el apartado de emisiones hace que estas tiendan a reducirse con la incorporación de energía renovable y el apoyo de las modernas tecnologías de control de los ciclos combinados. Este enfoque de gestión se complementa con un plan de mejoras en el proceso de combustión y en el desmantelamiento de grupos menos eficientes desde el punto de vista medioambiental.

Con el fin de dar cumplimiento a la Directiva 2001/80/CE, que limita las emisiones a la atmósfera de SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> y partículas, procedentes de grandes instalaciones de combustión, tanto en España como en Reino Unido se han realizado inversiones en sistemas de control de combustión en las centrales térmicas.

#### Emisiones de NO<sub>x</sub>

Emisiones de NO <sub>x</sub> (t)	2016	2015	2014
Centrales de generación	12.794	26.230	28.031
Cogeneración	7.752	6.076	5.533
<b>Perímetro ampliado</b>	<b>20.546</b>	<b>32.306</b>	<b>33.564</b>

Evolución de la intensidad de las emisiones de NO <sub>x</sub> (kg/MWh)	2016	2015	2014
<b>Perímetro ampliado</b>			
Emisión específica del mix global	0,144	0,230	0,236



## Emisiones de SO<sub>2</sub>

Emisiones de dióxido de azufre (SO <sub>2</sub> ) (t)	2016	2015	2014
Centrales de generación	6.503	17.415	21.782
Cogeneración	571	177	140
<b>Perímetro ampliado</b>	<b>7.074</b>	<b>17.592</b>	<b>21.922</b>

Evolución de la intensidad de las emisiones de SO <sub>2</sub> (kg/MWh)	2016	2015	2014
<b>Perímetro ampliado</b>			
<b>Emisión específica del mix global</b>	<b>0,051</b>	<b>0,125</b>	<b>0,154</b>

## Emisiones de partículas

Emisiones de partículas (t)	2016	2015	2014
Centrales de generación	1.067	1.416	1.528
Cogeneración	128	99	92
<b>Perímetro ampliado</b>	<b>1.195</b>	<b>1.515</b>	<b>1.620</b>

Evolución de la intensidad de las emisiones de partículas (kg/MWh)	2016	2015	2014
<b>Perímetro ampliado</b>			
<b>Emisión específica del mix global</b>	<b>0,008</b>	<b>0,011</b>	<b>0,011</b>

## Emisiones de mercurio (Hg) y otros compuestos

La emisión de mercurio (Hg) en el ejercicio 2016 asciende a 365,3 kg, de los que 36,9 kg corresponden a las centrales térmicas de Reino Unido y 328,4 kg a las de España.

Por otro lado, se han emitido 486,66 t de compuestos orgánicos volátiles (COV) en España, Reino Unido, México y Estados Unidos; y se han emitido 43,17 kg de contaminantes atmosféricos peligrosos (CAP) en Reino Unido y Estados Unidos.

## Aspecto: Efluentes y residuos

### Enfoque de gestión

#### Efluentes

Captación, uso y vuelta al medio es el ciclo del agua necesario para la generación de energía en las centrales generación térmica. La calidad del retorno de este efluente se encuentra estrictamente controlado, sin alcanzar los valores máximos admisibles en función de las características del punto de captación y vertido (mar, embalse o río) establecidos por la administración.

Iberdrola dispone en sus centrales de plantas de tratamiento y sistemas de medición de calidad del agua que permiten garantizar la vuelta al medio (mar, embalse o río) en las condiciones deseadas, cumpliendo siempre con la legislación ambiental aplicable (autorizaciones de vertido), y disminuyendo el riesgo de vertidos contaminantes mediante herramientas preventivas de control:

- Sistemas consolidados de información de anomalías e incidentes para establecer planes de minimización de riesgos de vertido, implementando actuaciones predictivas, preventivas y correctoras que garantizan un adecuado estado del agua.
- Certificados en ISO 14001 y EMAS, como herramientas de mejora continua.

El aseguramiento del cumplimiento de la legislación y la búsqueda de métodos de minimización del riesgo de vertido es aplicable a todas las instalaciones de Iberdrola, incluyendo subestaciones de distribución y a parques eólicos.

Iberdrola dispone de planes de emergencia y protocolos para una correcta y rápida actuación en caso de vertido o derrame con efectos negativos en el entorno exterior:

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

#### Residuos

El objetivo de Iberdrola es reducir la generación de residuos para cualquier proceso o actividad (construcción, operación, mantenimiento de instalaciones y centros de trabajo), y priorizar el reciclaje y reutilización de los mismos.

La gestión de residuos se realiza conforme a las siguientes premisas:

- Gestión ambientalmente responsable (ISO 14001).
- Efectividad en coste.
- Priorización a la reutilización y el reciclado (cenizas y escorias de las centrales térmicas de carbón).
- Actuaciones dirigidas a la minimización y mejora de la gestión de los residuos peligrosos y no peligrosos producidos mediante el establecimiento de objetivos.
- Prevención, tratamiento y deposición final de residuos peligrosos, de acuerdo a la legislación vigente de cada país, elaborando las declaraciones anuales correspondientes.

Dentro del compromiso de transparencia informativa con sus Grupos de interés, Iberdrola incorpora información adicional relativa a su parque de generación nuclear (*Plan general de residuos radiactivos*, Enresa<sup>55</sup>). A los residuos radiactivos generados se les aplican los procesos de reducción, reutilización, segregación, reciclaje y valorización en la gestión segura de los mismos.

Las centrales nucleares de Iberdrola están incluidas en el *Programa de vigilancia radiológica ambiental* del Consejo de Seguridad Nuclear, cuya finalidad es efectuar un seguimiento de la disper-

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

sión en el medio ambiente de los vertidos que realizan de modo controlado las instalaciones, así como conocer y vigilar la calidad radiológica de todo el territorio nacional.<sup>56</sup>

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

Las centrales de generación térmica tratan las aguas residuales antes de verterlas al medio natural receptor:

- Las aguas de proceso se someten a un tratamiento físico-químico que incluye la separación de hidrocarburos y un control de la temperatura.
- Las aguas sanitarias se tratan en depuradoras compactas con procesos biológicos aerobios.
- Las instalaciones con parques de carbón tienen un tratamiento de la escorrentía del parque, y un proceso de decantación y coagulación que evita la entrada de carbón particulado o en suspensión en el agua receptora.

Una vez depuradas, las aguas de proceso y sanitarias se diluyen con el agua que retorna del sistema de refrigeración y se vierten bajo un control continuo de diferentes parámetros (temperatura, turbidez, conductividad, etc.). Mensual o trimestralmente, una entidad acreditada realiza los análisis y se informa a la Administración.

Los datos relativos a este indicador se muestran a continuación:

Agua total descargada (m <sup>3</sup> )	2016	2015	2014
España	1.317.475.159	1.216.350.343	1.163.776.367
Reino Unido <sup>57</sup>	432.130.196	1.351.916.916	1.608.849.086
Estados Unidos	1.656.262	1.579.854	1.589.287
México	26.520.342	26.180.025	29.975.826
Brasil	89.576	120.755	143.827
Otros países	901	1.826	4.304
<b>Perímetro ampliado</b>	<b>1.777.872.836</b>	<b>2.596.149.719</b>	<b>2.804.338.697</b>

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 o al cliente para su tratamiento. La central La Laguna capta aguas negras para todos sus procesos, por lo que el agua vertida por esta instalación tiene mejor calidad en algunos parámetros que el agua captada.

Para más información consultar [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

<sup>56</sup> Para ampliar información puede consultarse el informe técnico del Consejo de Seguridad Nuclear "Programas de vigilancia radiológica ambiental. Resultados 2014" disponible en [www.csn.es](http://www.csn.es).

<sup>57</sup> La disminución en la captación de agua superficial es debido al cierre de Longannet.

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

Dentro de la actividad del Grupo Iberdrola se diferencian dos tipos de residuos:

- Los originados durante el proceso de producción de energía.
- Los generados en las instalaciones y oficinas.

Dentro del marco de la legislación vigente en cada país o región, los residuos siguen un proceso de identificación, clasificación y gestión. Las diferentes áreas y negocios de la Compañía llevan a cabo actuaciones encaminadas a la minimización y mejora de la gestión de residuos, que se enmarcan en los sistemas de gestión ambiental certificados.

### Residuos del proceso de producción

#### 1. Cenizas y escorias

En el proceso de generación en centrales térmicas, unos de los residuos más característicos son las cenizas volantes y las escorias, en la siguiente tabla se muestra la producción y reutilización de las mismas:

Evolución de la producción y reutilización de cenizas de centrales térmicas de Iberdrola en España y Reino Unido	2016 <sup>58</sup>	2015	2014
Cenizas producidas (t)	256.399	693.875	650.101
Cenizas reutilizadas (t)	87.260	493.895	510.231
Porcentaje reutilizado sobre el producto (%)	34	71	78

Las cenizas reutilizadas, se destinaron a la producción de cemento, como relleno en obras de infraestructuras, y para producir compost.

#### 2. Residuos nucleares

Los residuos radiactivos de baja-baja y baja-media actividad generados durante el año 2016 se presentan en la siguiente tabla:

Residuos peligrosos generados en centrales nucleares	Producción Neta (MWh)	Residuos baja-baja actividad		Residuos baja-media actividad	
		Producidos (m <sup>3</sup> )	Producidos (m <sup>3</sup> /MWh)	Producidos (m <sup>3</sup> )	Producidos (m <sup>3</sup> /MWh)
Central nuclear de Cofrentes	9.178.263	76	8,3E-06	154	1,7E-05
Centrales nucleares participadas	15.203.117	98	6,4E-06	69	4,5E-06

En cuanto a los residuos de alta actividad, se han generado 170 elementos de combustible gastado durante el año 2016.

<sup>58</sup> La disminución en la producción de cenizas es debida al cierre de Longannet.

## Otros residuos

### 1. Residuos peligrosos

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

Generación de residuos peligrosos <sup>59</sup> (t)	2016	2015	2014
<b>Perímetro ampliado</b>			
Producidos	10.529	24.635	29.607
Depositados y/o incinerados	2.111	17.041	15.229
Recuperados, reciclados, reutilizados	7.352	7.512	14.433

En la central nuclear de Cofrentes, se ha finalizado ejecución de la tercera fase de sustitución del relleno de las torres de refrigeración, por lo que la generación de residuos peligrosos durante el ejercicio 2016 vuelve a estabilizarse.

### 2. Residuos no peligrosos

Generación de residuos no peligrosos <sup>59</sup> (t)	2016	2015	2014
<b>Perímetro ampliado</b>			
Producidos	969.126	738.795	637.365
Depositados y/o incinerados	443.442	424.182	425.872
Recuperados, reciclados, reutilizados	470.794	311.836	153.487

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

Con el fin de promover la reutilización de los residuos, Iberdrola lleva varios años trabajando en la optimización de la gestión y revalorización de los mismos, poniéndolos a la venta a empresas que tras su transformación los vuelven a poner en el mercado. Derivado de este ejercicio, durante el año 2016 se ha producido un ingreso de 6.047.888 €, derivado de la venta de residuos no peligrosos.

<sup>59</sup> Para los residuos líquidos se han convertido a kg tomando una densidad de 1,3 kg/m<sup>3</sup>.

#### **G4-EN24 Número total y volumen de los derrames significativos**

Iberdrola cuenta con un Sistema de gestión ambiental que tiene, entre sus principales objetivos, la prevención. Para ello, en todos los negocios del Grupo, hay implantadas numerosas medidas preventivas definidas a través de los manuales de organización y los manuales técnicos. En los diferentes negocios del Grupo, se han establecido planes de minimización de riesgos (guías y procedimientos de emergencias, simulacros periódicos, etc.) y sistemas de reporte y gestión de incidencias ambientales –“Cintellate” en Reino Unido, “Gamad” en España o “Sigop” en México–, a través de los que se previenen y controlan también los derrames accidentales, y se informa a la administración competente cuando sea necesario.

Como ejemplo de las medidas de seguridad y contención para mitigar el daño, cabe citar las realizadas en España, donde, a lo largo de 2016, se han realizado 341 actuaciones preventivas para evitar y mitigar el impacto de posibles derrames. Entre ellas, se incluye la construcción de 26 depósitos para la recogida de aceite en caso de vertido masivo en las subestaciones y centros de transformación, o la impermeabilización de cubetos.

De todas las fugas y vertidos registrados en el Grupo Iberdrola durante 2016, 97 incidentes han supuesto derrames significativos<sup>60</sup>, siendo el volumen derramado de 6,62 m<sup>3</sup> de líquido dieléctrico. En el caso de accidentes o incidentes poco significativos y sin consecuencias ambientales permanentes en el entorno, no ha sido necesario adoptar medidas correctoras o compensatorias. En todos los casos se ha resuelto satisfactoriamente gracias al equipo de respuesta ante emergencias; se ha limpiado la zona contaminada y se ha procedido a la gestión adecuada de los residuos.

#### **G4-EN25 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente**

Iberdrola no transporta, importa o exporta directamente residuos peligrosos incluidos en el Convenio de Basilea en ninguno de los países en los que desarrolla sus actividades.

<sup>60</sup> 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.

#### **G4-EN26 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos y escorrentía, procedentes de la organización**

Los consumos de agua y los vertidos realizados por las instalaciones durante el año 2016 han estado dentro de los límites indicados en la correspondiente autorización ambiental integrada, no detectándose ninguna circunstancia anómala, fuera de dichos límites, que pudiera afectar significativamente a los recursos hídricos y hábitats relacionados.

Puede darse incluso la circunstancia de que las actividades de la Compañía resulten beneficiosas para el ecosistema, tal como se explican en los siguientes ejemplos:

- En España, con independencia de la autorización ambiental integrada, en ocasiones se realizan análisis adicionales para el control de la calidad del agua aguas arriba de las instalaciones de generación hidroeléctrica, con el fin de mejorar, en caso en que sea necesario, la calidad de la misma una vez que pase por la central y sea devuelta al medio (ver G4-EN13).
- En el caso de la Central Altamira III y IV en México, que descarga en el estero Garrapatas, 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 y sus detalles se encuentran en el indicador G4-EN6 del presente informe.

#### **G4-EN28 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos**

Este indicador no es aplicable al Grupo Iberdrola porque la electricidad, al utilizarse, no genera directamente ningún residuo.

## Aspecto: Cumplimiento normativo

### Enfoque de gestión

Iberdrola dispone de un Sistema de gestión ambiental global, en el que se aglutinan todas las certificaciones parciales de cada uno de los negocios que conforman el Grupo, alcanzando el 84 % de la producción del Grupo. Los sistemas de gestión ambiental certificados identifican los requisitos legales de aplicación a las actividades que desarrolla el Grupo y establecen una evaluación de su cumplimiento para el aseguramiento del mismo. En el indicador G4-EN29 del presente informe se presenta información sobre procedimientos legales de carácter ambiental abiertos hacia sociedades gestionadas directamente por Iberdrola.

### G4-EN29 Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental

Durante el ejercicio 2016 los incidentes relacionados con el medio ambiente han supuesto las siguientes multas y sanciones monetarias:

Multas impuestas relacionadas con el medio ambiente (€)	2016	2015	2014
<b>Perímetro ampliado</b>			
Importe total de las multas impuestas	1.989.703	1.521.187	2.212.768

Del importe total de las multas impuestas en el ejercicio, 1.747.061 euros lo han sido en España, 218.435 euros en Brasil y 24.205 euros en Estados Unidos. En España, son significativos los correspondientes a expedientes sancionadores por electrocución, lesiones y muerte de aves y en Brasil, debidas al incumplimiento de condicionantes ambientales, afectación de la ictiofauna y podas irregulares.

Sanciones no monetarias, procedimientos sancionadores y arbitrajes (nº)	2016	2015	2014
<b>Perímetro ampliado</b>			
Sanciones no monetarias	2	1	7
Procedimientos sancionadores	86	69	31
Casos a través de mecanismos de arbitraje o similares	9	0	0



## Aspecto: Transporte de personas y productos

### Enfoque de gestión

El Grupo Iberdrola implementa proyectos e iniciativas que dinamizan la lucha contra el impacto ambiental, poniendo en marcha un Plan Movilidad Sostenible con el objetivo de contribuir al uso racional de los medios de transporte, y otras acciones, que tienen por objeto la protección del medio ambiente y la promoción del desarrollo sostenible y las energías limpias. No obstante, las emisiones provocadas por el transporte de empleados y combustible son insignificantes en comparación con las emisiones asociadas al proceso de producción de energía.

### 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 impacto más significativo, derivado de las emisiones de CO<sub>2</sub> del transporte, es el cambio climático. En el apartado G4-EN17 se muestran los datos de emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas tanto por el transporte de combustibles como por los viajes y desplazamientos de los empleados.

#### Movilidad sostenible

Iberdrola ha desarrollado un Plan de Movilidad Sostenible, con el objetivo final de contribuir a un uso racional de los medios de transporte y se enmarca dentro del compromiso adquirido por la Compañía en su *Política de sostenibilidad*, aprobada por su Consejo de Administración en 2013 y actualizada en abril de 2016, que exige la asunción de políticas que favorezcan una explotación sostenible del objeto social del Grupo.

El programa tiene un carácter integral e involucra a los empleados, la actividad empresarial, clientes y proveedores, articulándose en torno a 23 acciones concretas en las que la empresa busca reforzar su apuesta por la sostenibilidad.

Entre las iniciativas puestas en marcha por Iberdrola destaca el programa Vehículo eléctrico para empleados desarrollada en España y Reino Unido, que consta de anticipos especiales y ayudas económicas para la compra de vehículos eléctricos, compatibles con ayudas que ofrecen los distintos gobiernos. Las ayudas seguirán en 2017 y se está estudiando el lanzamiento de la iniciativa en el resto de países donde opera Iberdrola. Gracias a esta iniciativa, durante el año 2016 se ha logrado evitar la emisión local de 39.275 kg de CO<sub>2</sub> en viajes de empleados desde sus hogares al lugar de trabajo en España.

En España el Servicio *Carsharing* eléctrico que pone a disposición vehículos respetuosos con el medio ambiente para las gestiones comerciales en varias ciudades. Dentro de las iniciativas para clientes, Iberdrola ofrece una solución integral de movilidad con cero emisiones, combinando el Vehículo eléctrico, la Recarga verde Iberdrola y la Energía verde. También fomenta la movilidad eléctrica entre sus suministradores: la Compañía incorporará como un nuevo parámetro en sus bases de datos de proveedores la existencia de un plan de movilidad urbana sostenible.

La apuesta de Iberdrola por la movilidad sostenible ha sido reconocida con el galardón de oro en los Premios de la Semana Europea de la Movilidad 2016, que otorga el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente de España, además de haber sido galardonada con la primera posición en la categoría Smart Mobility de los enerTIC Awards 2016.

## Aspecto: General. Gastos e inversiones

### Enfoque de gestión

Iberdrola considera, con criterio general como gastos o inversiones de carácter ambiental, todas las realizadas en actividades o proyectos que tengan un impacto ambiental manifiesto, tanto de forma directa como indirecta, siguiendo los apartados siguientes:

- Tratamiento de emisiones, que incluye los gastos o inversiones relacionados con equipos o sistemas de tratamiento de emisiones.
- Tratamiento de residuos, que incluye las inversiones y gastos relacionados con la gestión y el tratamiento de residuos, tanto peligrosos como no peligrosos.
- Disminución del impacto ambiental, a través de la remoción de contaminación o contaminantes del medio ambiente, suelo, aguas subterráneas, sedimento o aguas de la superficie.
- Prevención ambiental, que considera las inversiones en nuevas instalaciones renovables e hidroeléctricas.
- Gestión ambiental, que incluye inversiones y gastos relacionados con la gestión del medio ambiente, y no incluidos en los apartados anteriores.

Todo ello con el objetivo de poner en valor las actividades e iniciativas ambientales, desarrolladas con el propósito de caminar hacia un modelo energético más sostenible.

### G4-EN31 Desglose de gastos e inversiones ambientales

Los gastos e inversiones de carácter ambiental realizados por Iberdrola durante 2016 para preservar el medio ambiente del entorno en el que opera, se recogen en los cuadros siguientes:

Gastos ambientales (miles €)	2016	2015	2014
Tratamiento de emisiones	102.757	145.109	114.913
Tratamiento de residuos	176.160	172.632	180.598
Remediación impacto ambiental	6.978	34.260	21.143
Prevención ambiental	121.697	186.870	197.757
Gestión ambiental	119.548	130.354	121.308
<b>Perímetro ampliado</b>	<b>527.140</b>	<b>669.225</b>	<b>635.720</b>

<b>Inversiones ambientales (miles €)</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Tratamiento de emisiones	28.387	17.345	27.478
Tratamiento de residuos	1.618	0	2.731
Remediación del impacto ambiental	7.235	3.832	3.166
Prevención ambiental	2.213.979	984.440	1.059.840
Gestión ambiental	11.018	8.556	7.768
<b>Perímetro ampliado</b>	<b>2.262.237</b>	<b>1.014.173</b>	<b>1.100.984</b>

Se incluyen como gastos ambientales el llamado céntimo verde y el saldo neto de la compra y venta de derechos de emisión de CO<sub>2</sub>.

### 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 2016 se ha llevado a cabo la *VII Campaña de sensibilización y medición de gases de efecto invernadero en proveedores*, mediante cuestionarios específicos enviados a más de 1.280 proveedores de materiales, equipos, obras o servicios para el Grupo, en España, Reino Unido, Brasil, México y Estados Unidos.

Del 51 % de cuestionarios recibidos, un 36 % han proporcionado cálculo de emisiones y, de estos, cerca del 44 % han verificado el inventario por terceras partes.

<b>VII Campaña de medición de gases de efecto invernadero en proveedores</b>		<b>España</b>	<b>Reino Unido</b>	<b>Estados Unidos</b>	<b>Brasil</b>	<b>México</b>	<b>Total</b>
Cuestionarios enviados	nº	611	311	175	106	82	<b>1.285</b>
Cuestionarios recibidos (% sobre cuestionarios enviados)	nº	354	140	88	38	32	<b>652</b>
	%	58	45	50	36	39	<b>51</b>
Han proporcionado cálculos de emisiones (% sobre cuestionarios recibidos)	nº	133	66	22	5	7	<b>233</b>
	%	38	47	25	13	22	<b>36</b>
Han establecido algún objetivo para la reducción de emisiones (% sobre cuestionarios recibidos)	nº	104	57	17	6	7	<b>191</b>
	%	29	41	19	16	22	<b>29</b>
Han realizado inventario de emisiones (% sobre cuestionarios recibidos)	nº	128	64	21	5	6	<b>224</b>
	%	36	46	24	13	19	<b>34</b>
El inventario de emisiones ha sido verificado por terceros (% sobre proveedores con inventario de emisiones)	nº	39	43	13	1	3	<b>99</b>
	%	30	67	62	20	50	<b>44</b>

Las condiciones de contratación del Grupo exigen determinados requisitos ambientales y, además, la Compañía realiza de forma continua diferentes acciones de tracción e información. A cierre de 2016, las compras a proveedores con un sistema de gestión ambiental certificado han supuesto el 82 % del importe en el caso de proveedores de suministros generales. En el caso de proveedores de combustible, aquellos con un Sistema de gestión ambiental representan el 82 % de los evaluados. El 100 % de los proveedores (nuevos y existentes) son evaluados de acuerdo a criterios medioambientales y de sostenibilidad.

Aquellos proveedores con pedido en el año que no dispongan de la certificación, reciben comunicaciones de tracción y sensibilización ambiental, para que avancen en esta materia e inicien la implantación / certificación del sistema.

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

Los principales riesgos ambientales se consideran gestionados a través de los sistemas de gestión vigentes y las auditorías periódicas realizadas.

En la gestión de proveedores y durante el proceso de compra, las medidas adoptadas para promover un correcto comportamiento ambiental de los proveedores se sustentan tanto en la *Política de compras*, en el *Código ético del proveedor* y en las cláusulas específicas sobre 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 significativo. Además, Iberdrola no cuenta con proveedores relevantes ubicados en áreas con estrés hídrico.

## Aspecto: Procedimientos de reclamación ambiental

### Enfoque de gestión

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

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

Además del buzón de medio ambiente, y de forma complementaria, Iberdrola también puede recibir mensajes relacionados con el medio ambiente a través de los diferentes canales que mantiene en las redes sociales, descritos en la web corporativa, [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com) desde donde se realiza un seguimiento en coordinación con la Dirección de Comunicación, resolviéndose las cuestiones ambientales planteadas.

### G4-EN34 Reclamaciones ambientales

El canal establecido para la recepción de las reclamaciones ambientales es el buzón corporativo indicado anteriormente. En el último ejercicio se han tramitado 1.700 mensajes a través de este buzón, de los cuales solo 1 ha tenido carácter de reclamación ambiental.

## C. Dimensión social

### C.1. Prácticas laborales y ética del trabajo

#### Contribución de Iberdrola a los ODS en relación con las Prácticas laborales y ética del trabajo

Iberdrola ha incorporado los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a su estrategia empresarial y a su *Política de sostenibilidad*. A continuación se muestran los ODS a los que contribuye la Compañía de acuerdo a los indicadores de la Guía GRI-G4 que se incluyen en este capítulo. Esta asociación se ha realizado a través de la herramienta *SDG Compass*. La *Guía para la acción empresarial en los ODS* disponible en [www.sdgcompass.org](http://www.sdgcompass.org).



#### Objetivo 3

Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.



#### Objetivo 4

Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.



#### Objetivo 5

Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.



#### Objetivo 8

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.



#### Objetivo 10

Reducir la desigualdad en y entre los países.



#### Objetivo 16

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

## Índice del capítulo

---

Los aspectos que se analizan e informan en este capítulo son los siguientes:

### **Aspectos de la guía GRI-G4**

#### **Empleo**

Enfoque de gestión e indicadores G4-LA1, G4-LA2 y G4-LA3

Información adicional requerida por el *Suplemento sectorial* de GRI:

- Programas y procesos para garantizar la disponibilidad de una plantilla cualificada
- Políticas y requisitos en relación con la seguridad e higiene
- Indicadores EU15, EU17 y EU18

#### **Relaciones entre los trabajadores y la dirección**

Enfoque de gestión e indicador G4-LA4

#### **Seguridad y salud ocupacional**

Enfoque de gestión e indicadores G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7 y G4-LA8

Información adicional requerida por el *Suplemento sectorial* de GRI

#### **Formación y educación**

Enfoque de gestión e indicadores G4-LA9, G4-LA10 y G4-LA11

#### **Diversidad e igualdad de oportunidades**

Enfoque de gestión e indicador G4-LA12

#### **Igualdad de retribución entre mujeres y hombres**

Enfoque de gestión e indicador G4-LA13

#### **Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores**

Enfoque de gestión e indicadores G4-LA14 y G4-LA15

#### **Procedimientos de reclamación sobre prácticas laborales**

Enfoque de gestión e indicador G4-LA16

### **Alcance de la información**

Los perímetros de información utilizados en este capítulo están definidos en el apartado G4-17 del presente informe.

## Enfoque de gestión específico en las prácticas laborales y la ética del trabajo

En el ámbito laboral, el objetivo principal de Iberdrola consiste en disponer de un marco de relaciones laborales adecuado y de mecanismos pactados para la adaptación de la organización a los requerimientos empresariales y sociales, favoreciendo así el logro de los objetivos de competitividad y eficiencia empresarial, en un clima de paz social.

Para una adecuada gestión de sus recursos humanos, en las múltiples facetas que la misma contiene, Iberdrola aplica las políticas, elementos y herramientas que se describen en el apartado “Enfoque de gestión general” del presente informe, promoviendo en su plantilla comportamientos y actitudes acordes con los principios que se describen en el apartado “Ética e integridad” de este mismo informe.

Las políticas así definidas contienen las pautas que rigen las relaciones laborales en las diferentes sociedades del Grupo y sirven de referencia para definir los objetivos de la Sociedad en la gestión de sus recursos humanos: garantías en el empleo, relación estable con los trabajadores, calidad en los aspectos de seguridad y salud en el trabajo y formación, garantizando la diversidad y la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo y en el desarrollo profesional.

### Aspecto: Empleo

### Aspecto: Relaciones entre los trabajadores y la dirección

## Enfoque de gestión

### Políticas y compromisos

Para complementar los enfoques generales descritos anteriormente, Iberdrola se ha dotado de una *Política marco de recursos humanos* para definir, diseñar y difundir un modelo de gestión de recursos humanos del Grupo, que se desarrolla en las siguientes políticas específicas:

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

complementadas con una *Política de retribuciones de los altos directivos* y con un *Código ético* que, en conjunto, establecen los principios para llevar a cabo las actividades de gestión de estas disciplinas. Tanto las políticas como el código, están disponibles en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

Para enmarcar adecuadamente las relaciones laborales, las empresas de los perímetros básico y ampliado del Grupo Iberdrola disponen de convenios colectivos o acuerdos equivalentes específicos para regular los aspectos relacionados con la gestión de personas.

En las empresas del Grupo, hay tres convenios colectivos en vigor en España, tres en Reino Unido, once en Estados Unidos, cuatro en Brasil y tres en México. Asimismo, las empresas participadas brasileñas Celpe, Coelba y Cosern disponen también de convenios colectivos y, las sociedades filiales controladas por Iberdrola Cogeneración y las plantas de EnergyWorks se rigen por otros convenios sectoriales u otro tipo de acuerdos laborales.

Estos convenios o acuerdos pueden disponer de mecanismos específicos de seguimiento, como pueden ser las comisiones y subcomisiones del Convenio colectivo en España, *The ScottishPower Company Consultative and Negotiating Machinery Constitution* en Reino Unido, *The Open Items Forum, Update Meetings, Business Committees, Strategic Safety Panels*, y el *Joint Union Management Partnership Committee* en Estados Unidos, o el *Comité de Segurança de Elektro* en Brasil, que sirven para regular los aspectos laborales, de Seguridad y Salud, pensiones, consultar con los empleados y con la representación social de la empresa cuestiones sobre la Compañía, además de velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos.



## Objetivos

En las relaciones con sus trabajadores, Iberdrola ha identificado asuntos de especial relevancia, entre los que destacan:

- Definir las condiciones de trabajo.
- Regular el régimen de trabajo, las modalidades de jornada, los horarios, etc.
- Definir la estructura salarial, los complementos, los gastos diversos y la forma de pago.
- Especificar los beneficios sociales ofrecidos y las condiciones para obtenerlos.
- Establecer los principios generales en relación con el Plan de igualdad.
- Reconocer el derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

## Acciones específicas durante el ejercicio

Los programas de movilidad global son un factor clave de éxito de los pilares estratégicos del Grupo Iberdrola, que buscan identificar y localizar su capital humano donde aporte más valor, garantizando una experiencia profesional, personal y familiar positiva y enriquecedora. En este sentido, durante 2016 se han puesto en marcha nuevas herramientas para cumplir dichos objetivos, como el programa *Early Career Global Program*, dirigido a empleados que están comenzado su carrera profesional y tienen inquietud por desarrollar habilidades y competencias en un entorno internacional.

Durante el ejercicio, 341 empleados han participado en los programas de movilidad internacional del Grupo, en sus diferentes modalidades.

Además, con el objetivo de favorecer las oportunidades de promoción interna y la movilidad internacional, se ha puesto en marcha un canal de empleo único, donde cerca de 28.000 trabajadores pueden acceder y solicitar las vacantes internas acordes a su perfil.

Bajo las premisas de homogeneización del modelo de Recursos Humanos, el equipo directivo de Iberdrola y sus empresas filiales a cierre del 2016 asciende a 813 personas con un índice de rotación voluntaria del 3,1%. En el perímetro ampliado el número de directivos asciende a 855 personas, tal y como se indica en el indicador G4-LA12.

## Programas y procesos para garantizar la disponibilidad de una plantilla cualificada

Iberdrola, como empresa que actúa en el sector eléctrico, necesita disponer de una plantilla cualificada adaptada a las necesidades específicas de este sector, con las competencias técnicas necesarias para llevar a cabo las tareas especializadas que este tipo de actividades requiere, tanto en los aspectos técnicos como de seguridad. En los indicadores G4-LA10 y G4-LA11 del presente capítulo se detalla la información relativa a los programas de gestión de habilidades y formación que fomentan la empleabilidad de los trabajadores en la Compañía, así como los procesos de evaluación del desempeño.

## G4-LA1 Nuevas contrataciones y rotación media de empleados

Nuevas contrataciones	2016		2015		2014	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Perímetro básico</b>						
<b>Por edad, en número</b>						
Hasta 30 años	611	168	610	172	629	192
Entre 31 y 50 años	561	214	415	196	456	179
Mayor de 50 años	105	21	51	21	38	16
<b>Por edad<sup>61</sup>, en %</b>						
Hasta 30 años	22,92	24,03	22,83	22,43	23,01	24,19
Entre 31 y 50 años	4,93	5,17	3,61	4,68	4,13	4,49
Mayor de 50 años	1,39	1,08	0,65	1,11	0,52	1,03
<b>Total en número</b>	<b>1.277</b>	<b>403</b>	<b>1.076</b>	<b>389</b>	<b>1.123</b>	<b>387</b>
<b>Total en %</b>	<b>5,90</b>	<b>5,95</b>	<b>4,89</b>	<b>5,68</b>	<b>5,34</b>	<b>6,10</b>
<b>Perímetro ampliado</b>						
<b>Total en número</b>	<b>1.481</b>	<b>472</b>	<b>1.275</b>	<b>473</b>	<b>1.309</b>	<b>442</b>
<b>Total en %</b>	<b>6,36</b>	<b>6,47</b>	<b>5,40</b>	<b>6,45</b>	<b>5,75</b>	<b>6,44</b>

61 Sobre plantilla de ese grupo a cierre de año.

Personal que sale de la empresa	2016		2015		2014	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Perímetro básico</b>						
<b>Por edad, en número</b>						
Hasta 30 años	207	84	228	90	329	121
Entre 31 y 50 años	541	193	516	224	606	321
Mayor de 50 años	902	168	697	159	682	284
<b>Por edad<sup>62</sup>, en %</b>						
Hasta 30 años	7,79	12,02	8,53	11,73	12,01	15,22
Entre 31 y 50 años	4,75	4,66	4,49	5,35	5,50	8,04
Mayor de 50 años	11,91	8,67	8,88	8,39	9,36	18,21
<b>Por antigüedad, en número</b>						
Hasta 10 años	668	233	682	271	849	360
Entre 11 y 20 años	229	87	170	90	172	181
Mayor de 20 años	753	125	589	112	596	185
<b>Por antigüedad<sup>62</sup>, en %</b>						
Hasta 10 años	7,06	7,75	7,18	8,49	8,80	11,38
Entre 11 y 20 años	4,59	4,08	3,99	4,92	5,05	12,13
Mayor de 20 años	10,52	7,70	7,14	6,13	7,46	10,93
<b>Total en número</b>	<b>1.650</b>	<b>445</b>	<b>1.441</b>	<b>473</b>	<b>1.617</b>	<b>726</b>
<b>Total en %</b>	<b>7,61</b>	<b>6,57</b>	<b>6,54</b>	<b>6,88</b>	<b>7,68</b>	<b>11,44</b>
<b>Perímetro ampliado</b>						
<b>Total en número</b>	<b>1.756</b>	<b>489</b>	<b>1.637</b>	<b>531</b>	<b>1.780</b>	<b>762</b>
<b>Total en %</b>	<b>7,54</b>	<b>6,71</b>	<b>6,92</b>	<b>7,17</b>	<b>7,82</b>	<b>11,13</b>

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2016*, disponible en [www.iberdrola.com](http://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 VI Convenio colectivo en España, Iberdrola Ingeniería y Construcción, ScottishPower, Avangrid, Elektro e Iberdrola México, que suponen un 94 % de la plantilla del perímetro básico, no existen diferencias significativas entre los beneficios ofrecidos a los empleados a tiempo parcial frente a los que se ofrecen a los empleados a tiempo completo.

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2016*, disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

62 Sobre plantilla de ese grupo a cierre de año.

### 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	2016		2015		2014	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Perímetro básico</b>						
Número de empleados con derecho a baja por maternidad / paternidad	21.617	6.778	20.700	6.278	21.045	6.342
Número de empleados que han disfrutado del derecho a baja por maternidad / paternidad	434	463	474	423	422	458
<b>Perímetro ampliado</b>						
Número de empleados con derecho a baja por maternidad / paternidad	23.299	7.292	22.287	6.769	22.752	6.845
Número de empleados que han disfrutado del derecho a baja por maternidad / paternidad	434	464	474	424	452	484

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

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

- En España, los cambios organizativos se encuentran regulados tanto por el Estatuto de los Trabajadores como por los convenios colectivos, contemplando como norma general un periodo mínimo de 15 días.
- En Reino Unido cuando ocurre un evento significativo, se notifica a los interesados con un periodo desde 4 semanas hasta 12, regulado tanto por la legislación como por los convenios colectivos.
- En Estados Unidos, los cambios organizativos suelen tener periodos específicos de notificación, como por ejemplo en NYSEG donde ante una reducción de plantilla o una nueva subcontratación se dará un mínimo de 14 días. Cuando no existe de manera oficial este periodo mínimo, por ejemplo en RG&E Agreement, se informa de manera detallada a los sindicatos.
- En Brasil, los cambios organizativos en Elektro se regulan en el Convenio Colectivo, donde se orienta sobre cómo deben ocurrir estos cambios, siempre comunicándolo con antelación a las instituciones sindicales.
- En México las operaciones importantes se reflejan en los convenios colectivos y se notifican con una antelación media de dos a tres meses.

### 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 (%)		
	2016	2015	2014	2016	2015	2014
Perímetro básico	11,30	14,53	15,39	26,12	29,13	29,05
Perímetro ampliado	11,61	14,71	15,14	25,83	28,96	29,40

La información por categoría profesional y región se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2016*, disponible en [www.iberdrola.com](http://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 indicador G4-12 "Descripción de la cadena de suministro" del presente informe, en el que se tiene en cuenta tanto su desempeño técnico como sus prácticas laborales, ambientales y sociales.
- Deben cumplir los requisitos establecidos en las condiciones de contratación del Grupo, disponibles en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com) en las que se tienen en cuenta tanto los aspectos económicos y de calidad, como el desempeño ambiental, laboral, de salud y seguridad y de responsabilidad social.

En estas condiciones, las empresas subcontratistas gestionan sus recursos técnicos y humanos e Iberdrola supervisa las actividades de subcontratación realizadas, no considerando necesario el mantenimiento de estadísticas relativas al personal subcontratado, salvo en los aspectos relativos a la salud y la seguridad, dada su relevancia en el ámbito social al considerarse estos aspectos materiales. Por tanto, en el presente documento no se incluye toda la información sobre el personal subcontratado requerida por los protocolos de GRI en los indicadores G4-10, G4-11, G4-LA1, EU17, G4-LA4 y G4-LA6.

### EU18 Empleados de contratistas y subcontratistas que han recibido formación adecuada en materia de seguridad e higiene

Las empresas subcontratadas por el Grupo deben cumplir los requisitos establecidos en las condiciones de contratación del Grupo Iberdrola, disponibles en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com). Por ello, la Compañía considera que el 100 % de los empleados de dichas empresas, cualquiera que sea su categoría, ha recibido la formación adecuada en materia de seguridad e higiene.

## Aspecto: Seguridad y salud ocupacional

### Enfoque de gestión

#### Políticas y compromisos

La *Política de seguridad y salud laboral*, aprobada por el Consejo de Administración de la Compañía, define los principios que deben inspirar las actuaciones en esta materia de las empresas del Grupo.

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

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

Alineadas con dicho Sistema Global, las empresas del Grupo disponen de procedimientos específicos que conforman los Sistemas de Seguridad y Salud locales, implantados en dichas empresas y auditados externamente. En dichos Sistemas se desarrollan los principios que la Compañía ha adoptado para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y cumplir con las expectativas de mejora continua de la actividad en esta materia.

#### Objetivos

Para el ejercicio 2016, a nivel de Grupo se han establecido objetivos en materia de seguridad y salud basados en la mejora de los ratios de accidentalidad, tanto de personal propio como de contrata, el seguimiento de la planificación anual, y la evaluación e implementación de mejoras en los sistemas de gestión.

También se han establecido objetivos particulares para los negocios como, por ejemplo, la obtención o el mantenimiento de la certificación OHSAS 18001, la creación de planes de mejora sobre los comportamientos seguros, así como la cuantificación de la detección de riesgos y de las medidas de control implantadas.

#### Responsabilidades

La responsabilidad esencial de la acción preventiva recae en la empresa y, por tanto, en su organización jerárquica, al corresponderle la incorporación de los criterios, pautas y políticas preventivas en todas sus actividades y decisiones, y en todos los niveles de la organización con capacidad ejecutiva o de decisión.

Con objeto de asistir a la empresa en este fin, existe una estructura organizativa en seguridad y salud, que está constituida por un Área de Prevención de Iberdrola, dentro de la Dirección de Recursos Humanos, en la mayoría de los países.

De acuerdo con el principio de integración de la prevención de riesgos laborales, es la propia organización jerárquico-funcional de cada empresa la encargada de hacerla efectiva y la responsable de cumplir y hacer cumplir las normas de seguridad y salud en su ámbito de actuación.

Las empresas del Grupo disponen de comités de seguridad y de salud laboral, bajo diferentes denominaciones, para establecer canales de consulta y participación con los representantes de los trabajadores en esta materia, realizar el seguimiento de indicadores, la planificación y tomar medidas para corregir deficiencias y mejorar el Sistema de seguridad y salud.

### Políticas y requisitos en relación con la seguridad e higiene de los empleados propios y los empleados de los contratistas y subcontratistas

Los requerimientos exigidos a la plantilla en materia de seguridad e higiene vienen detallados en los convenios colectivos de cada una de las empresas, en los procedimientos que conforman el Sistema de gestión de prevención de riesgos laborales y en las normativas de carácter interno de las empresas del Grupo.

En lo que se refiere a contratistas y subcontratistas, las condiciones de contratación del Grupo, disponibles en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com), especifican los requisitos que se exigen a las firmas que deseen participar en un proceso de compra. Además, las condiciones particulares en materia de prevención de riesgos laborales se recogen en documentos de requerimientos específicos en cada país, que son también documentos contractuales.

A modo de ejemplo, se citan a continuación algunos de los requisitos especificados en materia de seguridad y salud laboral:

- Los empleados de la contrata con funciones específicas de seguimiento y control de la prevención de riesgos laborales deberán acreditar la formación establecida a tales efectos en la legislación que les sea de aplicación.
- Los operarios de la contrata tendrán la formación necesaria para hacer frente a los riesgos propios de las instalaciones y de los trabajos a realizar.
- Al presentar la oferta, el contratista debe facilitar un informe de la accidentalidad de los tres últimos años, especificando la del colectivo o sección dedicados a los trabajos ofertados o afines.
- Durante la realización de la obra o servicio, el contratista debe adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones y las de las empresas con las que hubiese subcontratado.
- El contratista será responsable de las condiciones de seguridad durante el periodo de ejecución de la obra o servicio y de las medidas complementarias que sean necesarias para el correcto cumplimiento del objeto contractual.

### G4-LA5 Empleados representados en comités formales de seguridad y salud conjuntos (dirección-empleados)

En España, las empresas firmantes del VI Convenio colectivo cuentan con un Comité Central que coordina las actividades de los treinta y seis comités locales de seguridad y salud a los que están asignados todos los centros de trabajo y unidades administrativas. En Iberdrola Ingeniería y Construcción existe un Comité Central de Seguridad y Salud y tres comités locales donde son consultados con los representantes de los trabajadores todos los asuntos relacionados con la seguridad y salud de los trabajadores.

En ScottishPower, el Comité de Gobierno de Seguridad y Salud es responsable de la estrategia general y de las líneas directrices en esta materia. Está constituido por miembros del equipo directivo y por especialistas en seguridad y salud laboral. Tiene como soportes a la Junta de Seguridad y Salud y al Consejo de Seguridad y Salud. Además, cada negocio dispone de su propio Comité de Seguridad y Salud.

En Avangrid, en el Negocio de Redes el Comité de Seguridad Ejecutiva y la Junta de Seguridad Estratégica, así como paneles de expertos y equipos de seguridad de los empleados, revisan los trabajos que implican actividades de riesgo y las actividades de seguridad desarrolladas. Los sindicatos y los ejecutivos también están involucrados a través de su participación en los comités y reuniones de seguridad regulares. Por su parte, en el Negocio de Renovables, se mantienen reuniones periódicas de los comités ejecutivos de seguridad y salud locales y del Comité Central para analizar el estado de la salud y el cumplimiento de los objetivos sobre seguridad de todas las regiones.

En Elektro existe un Comité de Seguridad, constituido por miembros del equipo directivo y por especialistas en seguridad y salud laboral de los negocios.

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 el ámbito de la prevención de riesgos laborales, el Grupo dispone de los siguientes mecanismos de evaluación y seguimiento, que van más allá de las exigencias legales en cada uno de los países en los que el Grupo está presente:

- Los sistemas de gestión de la seguridad y salud laboral de las empresas del Grupo en España, Reino Unido, México, Brasil<sup>63</sup>, además de las del Negocio de Renovables en Portugal, Hungría y Rumania, disponen de la certificación OHSAS 18001.
- En Estados Unidos, los Negocios de Redes en los estados de Maine y Nueva York han conseguido la certificación OHSAS 18001. Otras partes del Negocio de Redes y del Negocio de Renovables están trabajando también en el desarrollo de un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales basado en esta norma. Asimismo, en el Negocio de Renovables, la central térmica de Klamath ha alcanzado la más alta certificación disponible en este país, el OSHA VPP Star por la OSHA del estado de Oregón.

Empleados representados en comités de seguridad y salud (%)	2016	2015	2014
Perímetro básico	95,28	95,74	95,52
Perímetro ampliado	94,24	95,20	94,58

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2016*, disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

63 La filial brasileña Elektro ha obtenido dicha certificación para más del 50 % de sus empleados.



### G4-LA6 Tipo de accidentes y ratio, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y sexo

Accidentalidad en el personal propio <sup>64</sup>	2016	2015	2014
<b>Perímetro básico</b>			
<b>Número de accidentes</b>	422	366	483
Con fallecimiento	0	0	1
Con baja	83	61	74
Sin baja	339	306	408
<b>Número de fallecimientos</b>	0	0	1
<b>Número de días perdidos</b>	2.686	4.629	4.700
<b>Ratio accidentados con baja (IR)</b>	0,34	0,25	0,31
<b>Ratio enfermedades profesionales (ODR)</b>	0,01	0,02	0,00
<b>Ratio de días perdidos (LDR)</b>	11,08	18,68	19,28
<b>Perímetro ampliado</b>			
<b>Número de accidentes</b>	440	386	521
<b>Número de fallecimientos</b>	0	0	1
<b>Número de días perdidos</b>	2.754	4.877	7.375
<b>Ratio accidentados con baja (IR)</b>	0,35	0,28	0,39
<b>Ratio enfermedades profesionales (ODR)</b>	0,05	0,02	0,01
<b>Ratio de días perdidos (LDR)</b>	10,44	18,14	27,98

<sup>64</sup> Metodología de cálculo de los indicadores (según criterio GRI):

- Ratio accidentados (IR) = (número de accidentes con baja\*200.000) / horas trabajadas
- Ratio enfermedades profesionales (ODR) = (número de enfermedades profesionales / horas trabajadas)\*200.000
- Ratio de días perdidos (LDR) = (días hábiles perdidos por accidente / horas trabajadas)\*200.000
- Ratio de absentismo (AR) = (días perdidos absentismo / días trabajados)\*200.000

Absentismo en el personal propio <sup>65</sup>	2016	2015	2014
<b>Perímetro básico</b>			
<b>Número de bajas del año</b>	11.159	12.035	18.777
Hombres	7.247	7.913	10.956
Mujeres	3.912	4.122	7.821
<b>Número de jornadas perdidas</b>	185.288	176.775	192.520
Hombres	121.247	119.053	131.310
Mujeres	64.041	57.722	61.210
<b>Número de personas equivalentes</b>	507,64	484,32	527,45
Hombres	332,18	326,17	359,75
Mujeres	175,45	158,14	167,70
<b>Ratio de absentismo (AR)</b>	6.319,19	6.122,87	6.319,76
<b>Perímetro ampliado</b>			
<b>Número de bajas del año</b>	12.864	13.992	21.189
<b>Número de jornadas perdidas</b>	193.492	184.648	204.786
<b>Número de personas equivalentes</b>	530,12	505,88	561,06
<b>Ratio de absentismo (AR)</b>	6.071,12	5.880,08	6.211,45

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 2016*, disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com), se facilita la información por área geográfica y la de estos índices en España.

<sup>65</sup> Metodología de cálculo de los indicadores (según criterio GRI):

- Ratio accidentados (IR) = (número de accidentes con baja\*200.000) / horas trabajadas
- Ratio enfermedades profesionales (ODR) = (número de enfermedades profesionales / horas trabajadas)\*200.000
- Ratio de días perdidos (LDR) = (días hábiles perdidos por accidente / horas trabajadas)\*200.000
- Ratio de absentismo (AR) = (días perdidos absentismo / días trabajados)\*200.000

La accidentalidad y el absentismo del personal subcontratado se indican en el cuadro siguiente

Accidentalidad y absentismo en el personal de contratas	2016	2015	2014
<b>Perímetro básico</b>			
<b>Número de accidentes</b>	343	369	515
Con fallecimiento	1	1	1
Con baja	149	140	144
Sin baja	193	228	370
<b>Número de fallecimientos</b>	1	1	1
<b>Número de días perdidos</b>	5.786	5.197	4.304
<b>Perímetro ampliado</b>			
<b>Número de accidentes</b>	346	372	595
<b>Número de fallecimientos</b>	1	1	4
<b>Número de días perdidos</b>	5.813	5.314	7.773

La gestión de la seguridad y salud se organiza siguiendo las pautas establecidas en la norma OHSAS 18001, tal y como se menciona en indicador G4-LA5, asegurando que, en todas las operaciones, el Grupo dispone de mecanismos de seguimiento y evaluación que van más allá de las exigencias legales.

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

Las empresas del Grupo Iberdrola realizan un seguimiento preventivo de la salud de sus trabajadores mediante servicios médicos propios o contratados, responsables de vigilar su salud, a través de la realización de exámenes médicos periódicos.

En términos generales, el Grupo considera que en el desarrollo de sus actividades los trabajadores no están expuestos a enfermedades profesionales o relacionadas con el trabajo, que puedan considerarse de alto nivel de incidencia o de alto riesgo.

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

Todos los centros de trabajo y unidades administrativas de las empresas firmantes del *VI Convenio colectivo*, en España, están asignados a comités locales de seguridad y salud. En total existen treinta y seis, que coordinan sus actividades a través de un Comité Central. Todos ellos están constituidos de acuerdo con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y tienen carácter paritario entre la empresa y los trabajadores. En 2016, los comités se han reunido trimestralmente y han sido el órgano más importante de consulta, participación y control del Sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales, siendo el foro en el que se han establecido los acuerdos formales con los sindicatos sobre esta materia. Los órganos de coordinación y seguimiento de la implantación de criterios y procedimientos preventivos son las Juntas Coordinadoras de Prevención, en estrecha relación con el Servicio de Prevención Mancomunado de las empresas del *VI Convenio colectivo*.

En ScottishPower, la *Política de seguridad y salud laboral* recoge los principios de la Compañía para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y cumplir las expectativas de mejora continua de

la actividad en esta materia. Asimismo la empresa dispone de un Comité de Gobierno de Seguridad y Salud, constituido por miembros del equipo directivo y por especialistas clave en seguridad y salud laboral de los negocios, con la responsabilidad de diseñar la estrategia general, las líneas de actuación en este ámbito y del seguimiento de los resultados. Además cuentan tanto con el Departamento de Seguridad y Salud, que les proporciona apoyo técnico y asesoramiento, como con el Consejo de Seguridad y Salud, que actúa como foro para la consulta con los representantes de los trabajadores en los asuntos relacionados con este tema. Uno de los principales resultados de estas consultas ha sido el desarrollo de la Carta de los Representantes de Seguridad y Salud de ScottishPower que fue acordada por los directores y dirigentes sindicales.

En Avangrid, el Negocio de Redes tiene varios convenios colectivos firmados con los sindicatos que cubren los equipos de protección personal, la participación de los trabajadores en las inspecciones, auditorías, investigaciones de incidentes, capacitación y mecanismos de reclamación. En el Negocio de Renovables, el proceso para desarrollar tanto las normas como la formación de seguridad y salud laboral es llevado a cabo por un comité compuesto por ejecutivos y personal de campo.

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 *Comité mixto de Segurança e Saude* que garantiza la efectividad de las acciones y la comunicación de la prevención de riesgos como un valor presente en el desarrollo de todas sus actividades y parte de la cultura de empresa. Además, la empresa cuenta con un Comité de Seguridad y 42 comités internos para la prevención de accidentes.

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 otros países donde están organizaciones con su parte internacional como Iberdrola Ingeniería y Construcción o en el Negocio de Renovables, con sus Sistemas de Gestión de Seguridad debidamente certificados en OHSAS 18.001:2007, hay comités con la participación de la empresas y trabajadores, donde se muestra lo acaecido en materia de seguridad y salud en el mes finalizado y, se informa de las actividades destacables y de los planes de acción futuros.

## Aspecto: Formación y educación

### Enfoque de gestión

#### Políticas y compromisos

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

Los compromisos adquiridos con la puesta en marcha de estos planes y programas se resumen a continuación:

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

### **Objetivos y acciones específicas**

En el ámbito de formación y desarrollo, durante el año 2016 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones relevantes:

- Se ha inaugurado la primera fase del *Campus Iberdrola* (Universidad Corporativa Iberdrola) que a lo largo del último trimestre de 2016 ha sido sede de numerosos cursos, programas de desarrollo y eventos corporativos. Estas instalaciones acogen acciones de formación y desarrollo en todas las áreas de conocimiento y para todos los colectivos de Iberdrola. Continúan las obras de construcción de la segunda fase del proyecto Campus Iberdrola.
- Al haberse ampliado por un año, se ha continuado con la impartición de la Tercera Edición del Programa SAVIA (modelo de desarrollo profesional basado en el decálogo de competencias generales y técnicas de Iberdrola). Este programa está dirigido al colectivo de técnicos y mandos intermedios.
- Se han reforzado los recursos de desarrollo profesional dirigidos al colectivo de personas con potencial directivo. Entre ellos, destacan el programa MBA de alcance internacional y adaptado en sector de la energía, así como el Programa IMPULSA, cuya tercera edición ha concluido en diciembre de 2016.
- Se ha implantado un nuevo Programa de idiomas (Pangea), que combina las diferentes modalidades de los tres idiomas de la Compañía (español, inglés y portugués) basándose en una nueva web accesible para todos los trabajadores de Iberdrola en España.
- Se han seguido impartiendo jornadas a nivel mundial sobre ciberseguridad y los riesgos derivados del uso de las nuevas tecnologías.
- En el marco de la gestión del talento, se han realizado reuniones de desarrollo con profesionales de los diferentes países en los que Iberdrola está presente con el objetivo de mejorar el conocimiento sobre sus capacidades, intereses, aspiraciones profesionales, así como necesidades de desarrollo.

Iberdrola reconoce en su *Política de gestión del conocimiento* (disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com)) la importancia que el capital intelectual representa para la Sociedad. Al implantar esta política, cuyo objetivo es difundir y compartir el conocimiento existente en la empresa, fomentando el aprendizaje continuo y el intercambio cultural, Iberdrola hace hincapié en que el capital intelectual de la empresa depende de las personas que la integran, de sus estructuras operativas y organizativas y de las relaciones internas y externas con todos los Grupos de interés. Por ello, en Iberdrola el aprendizaje es permanente y continuo y está alineado con la estrategia del Grupo.

La *Política de gestión del conocimiento* se fundamenta en una serie de principios básicos de actuación, cuyo detalle puede ser consultado en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

## G4-LA9 Horas de formación

Empleados y horas de formación por categoría profesional y sexo	2016		2015		2014	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>Perímetro básico</b>						
<b>Horas de formación</b>						
Equipo directivo	19.482	4.739	21.286	4.301	20.172	3.519
Mandos intermedios y técnicos cualificados	329.180	105.079	265.015	67.351	277.142	75.291
Profesionales de oficio y personal de apoyo	617.557	117.935	464.988	37.866	470.098	45.528
<b>Promedio de horas por empleado formado</b>						
Equipo directivo	33,41	36,16	34,03	35,80	30,95	30,76
Mandos intermedios y técnicos cualificados	39,71	34,19	37,05	25,02	37,00	27,21
Profesionales de oficio y personal de apoyo	53,19	59,50	44,92	22,05	39,83	25,20
<b>Perímetro ampliado</b>						
<b>Horas de formación</b>	<b>1.024.574</b>	<b>238.239</b>	<b>859.332</b>	<b>124.634</b>	<b>877.106</b>	<b>148.777</b>
<b>Promedio de horas por empleado formado</b>	<b>46,86</b>	<b>42,75</b>	<b>42,18</b>	<b>24,41</b>	<b>40,92</b>	<b>29,27</b>

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

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2016*, disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

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

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

En 2016, a través de un proceso homogéneo global, se ha llevado a cabo la evaluación de las capacidades de liderazgo y análisis del potencial de los empleados. Tras este primer análisis, se han mantenido reuniones de desarrollo con empleados identificados con potencial de España, Estados Unidos, Reino Unido, Brasil y México. Gracias a esto se ha obtenido una información relevante a nivel individual y global que ha servido para diseñar un Programa Global de Desarrollo para los profesionales identificados con potencial directivo.

En la misma línea, Iberdrola cuenta con diversos programas dirigidos a aquellas personas que han sido identificadas como profesionales con potencial de desarrollo directivo, entre los que se puede destacar el *MBA in the Global Energy Industry*, que se imparte por la Universidad Pontificia de Comillas en Madrid y Strathclyde University Business School en Glasgow, con una duración de dos años y medio. Es un programa global en el que participan profesionales de España, Estados Unidos, Reino Unido, Brasil y México. En 2016 la segunda edición de este programa ha concluido con éxito y se ha

llevado a cabo el proceso de selección de participantes para la tercera edición, que comenzará en febrero de 2017.

En lo que respecta al colectivo de técnicos y mandos intermedios, Iberdrola dispone de un modelo de desarrollo basado en competencias que se implementa a través del proceso denominado PDP y que posibilita la definición de los Planes de Desarrollo Personales de estos profesionales. Tras su ampliación de un año, en 2016 se ha finalizado el tercer ciclo de SAVIA (denominación del proceso PDP aplicado en España) que se había lanzado en 2014.

Además de los recursos disponibles en el modelo de desarrollo por competencias, en 2016, Iberdrola ha continuado ofreciendo programas específicos de desarrollo de habilidades para asegurar que, además de tener la capacitación necesaria para su desempeño de forma eficiente, se les prepara para asumir las nuevas responsabilidades en el futuro. Estas acciones se imparten de forma local, adaptadas a las particularidades culturales y propias de cada país.

Asimismo, este año Iberdrola ha continuado ofreciendo Planes de Acogida a las nuevas incorporaciones. Estos planes aportan una visión global de la actividad de la empresa y los acercan a la cultura y valores de la Compañía. Además de estos planes presenciales, todos los empleados de Iberdrola disponen del módulo virtual de acogida global, disponible en inglés, español y portugués.

En 2016 se han seguido realizando distintas sesiones de trabajo principalmente con ScottishPower, Avangrid, Elektro e Iberdrola México, para intercambiar conocimientos, información y experiencias en los ámbitos de la formación y el desarrollo. En esta línea, en 2016 se han mantenido los Comités de Desarrollo que se celebran de forma trimestral.

### **Formación específica para directivos**

La Dirección de Desarrollo y Gestión de Directivos ha trabajado durante 2016 en la coordinación y supervisión del proceso global de gestión del talento en los distintos países y además atiende a todas las necesidades de formación y desarrollo del colectivo directivo a nivel mundial a través de la Escuela de Dirección, destacando en 2016 los siguientes programas:

- *Energising Leadership Programme*, impartido por ESADE Business School. Dirigido a pre-directivos de alto potencial y/o directivos que estén comenzando su carrera.
- *Leading in a Volatile, Uncertain, Complex and Ambiguous world (VUCA world)*. En este programa se analizan los retos a los que los directivos se enfrentan en su día a día derivados de este nuevo entorno.
- *Driving Leadership Transformation Programme*, impartido de forma conjunta por IESE e IMD Business School. Este nuevo programa está dirigido a aquellos directivos consolidados y con recorrido dentro del Grupo que ya hayan cursado el *Global Leadership Programme*. El principal objetivo es completar y reforzar los conocimientos adquiridos anteriormente.
- En España se ha continuado con la impartición de los programas *Lidera Comunicando* y de mejora de Productividad Personal (Metodología *Getting Things Done*). Asimismo, se han puesto en marcha nuevos programas dirigidos al colectivo directivo, como son:
  - *Conversaciones Poderosas*
  - *Cómo hacer CRECER a tu Equipo*
  - *Taller de Mindfulness ¡Transforma tus límites en Posibilidades!*
  - *Coaching Ejecutivo*
- Varios directivos de Elektro y de ScottishPower han participado en sus respectivos programas locales de *coaching*.
- ScottishPower ha continuado con el programa *Leadership Excellence* basado en los elementos del modelo de liderazgo de Iberdrola.

Otras acciones llevadas a cabo en 2016 con el equipo directivo han sido la celebración de conferencias, talleres, encuentros, etc. además de continuar accediendo a e-leaders, el espacio virtual de la escuela de dirección, tanto en su versión web cómo móvil.

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

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

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

### Directivos

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

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

### Resto de categorías profesionales

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

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

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



Evaluaciones de desempeño y desarrollo	2016	2015	2014
<b>Perímetro básico</b>			
<b>Número de empleados</b>	28.395	26.978	27.387
<b>Hombres</b>	21.617	20.700	21.045
Equipo directivo	688	704	732
Mandos intermedios y técnicos cualificados	8.818	8.301	8.237
Profesionales de oficio y personal de apoyo	12.111	11.694	12.076
<b>Mujeres</b>	6.778	6.278	6.342
Equipo directivo	161	141	140
Mandos intermedios y técnicos cualificados	3.837	3.522	3.441
Profesionales de oficio y personal de apoyo	2.780	2.616	2.761
<b>Empleados con revisiones de desempeño (%)</b>	83,93	81,04	80,56
<b>Hombres (%)</b>	83,42	81,72	81,98
Equipo directivo	97,53	84,80	89,90
Mandos intermedios y técnicos cualificados	96,16	85,45	86,82
Profesionales de oficio y personal de apoyo	73,33	78,89	78,19
<b>Mujeres (%)</b>	85,56	78,82	75,79
Equipo directivo	98,14	78,72	80,00
Mandos intermedios y técnicos cualificados	96,14	82,91	76,58
Profesionales de oficio y personal de apoyo	70,25	73,32	74,61
<b>Perímetro ampliado</b>			
Número de empleados	30.591	29.056	29.597
Empleados con revisiones de desempeño (%)	84,18	81,05	81,26

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2016*, disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

### Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades

### Aspecto: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres

#### Enfoque de gestión

#### Políticas y compromisos

En la introducción de este capítulo se identifican las políticas que Iberdrola aplica en el ámbito de sus relaciones laborales, entre ellas la *Política de igualdad de oportunidades y conciliación*, que promueve los compromisos de igualdad de trato entre hombres y mujeres y el apoyo a los trabajadores con capacidades diferentes, promoviendo su ocupación efectiva.

El Grupo Iberdrola dispone de procedimientos para evitar cualquier discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, origen nacional, condición social, pertenencia a una comunidad indígena, discapacidad, salud, estado civil, embarazo, orientación sexual u otra condición de la persona que no guarde relación con los requisitos para desempeñar su trabajo.

Las empresas del Grupo, en los diferentes países en los que operan, promueven la igualdad de oportunidades, sin discriminación; respetan la diversidad promoviendo la igualdad efectiva entre hombres y mujeres en el acceso al empleo, formación, promoción y condiciones de trabajo, y prestan apoyo a los trabajadores con diversidad funcional, promoviendo su integración laboral.

Para hacer efectivo el principio de no discriminación, en España el *VI Convenio colectivo* especifica que, cuando haya trabajadores con discapacidad, prestarán sus servicios en condiciones que garanticen la aplicación del principio de igualdad de trato y les aseguren progresar profesionalmente, accediendo a la formación programada para el resto de los trabajadores. Para conseguir la integración de estos trabajadores, se adoptarán las medidas adecuadas para la adaptación y accesibilidad del puesto de trabajo, en función de los requisitos y características del mismo y de las necesidades de cada situación concreta. A su vez Iberdrola es firmante del *Charter de la Diversidad* desde 2009 y cuyo compromiso se ha renovado en 2016 y como tal, respeta la normativa vigente en materia de igualdad de oportunidades y anti-discriminación, y pone en práctica políticas de diversidad.

En el Reino Unido, ScottishPower apuesta por políticas que promuevan la diversidad con el fin de crear un ambiente de trabajo innovador e integrador y para ello cuenta con su Comité de Gobierno de Diversidad e Inclusión. La filial británica garantiza la igualdad de oportunidades en los procesos de selección para personas con discapacidad y por este motivo ha recibido el galardón *Disability Confident Standard* y además ocupa una de las mejores posiciones en el ranking de *Carers Scotland*.

En Estados Unidos, Avangrid dispone de cuatro políticas en materia de diversidad: *Igualdad de oportunidades en el acceso al empleo*, *Apoyo a las personas discapacitadas o veteranos de guerra con discapacidad*, *Promoción de un ambiente de trabajo donde no haya discriminación* así como *Combatir el acoso sexual en el trabajo*.

En Brasil, Elektro tiene entre sus objetivos prioritarios, la contratación de personas con discapacidad y para ello ha diseñado un curso para facilitar a estas personas el acceso a puestos en la empresa. La iniciativa ya ha formado a más de 200 candidatos. Asimismo se analiza la idoneidad de los puestos de trabajo de cada una de las personas con capacidades diferentes para reubicarles en puestos más adecuados si fuera preciso.

Por su parte, las empresas participadas del grupo Neoenergía respetan la diversidad y cumplen con políticas para evitar la discriminación en el ámbito laboral.

En 2016, Elektro ha sido elegida como mejor empresa para trabajar en América Latina y, Cosern fue calificada como una de las compañías más valoradas para trabajar según la consultora *Great Place to Work*.

Iberdrola México cumple con las políticas del Grupo para generar un entorno laboral inclusivo.

## Objetivos

A lo largo del año 2016, los principales objetivos en este ámbito se han concretado en:

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

## Acciones específicas

- En España, se han ofrecido diversas opciones para los empleados los días no lectivos en que los niños no asisten a clase, y diversos cursos de formación para niños. A su vez, se ha seguido desarrollando la “Escuela de Padres Iberdrola”, que ofrece a los empleados la oportunidad de participar junto a sus hijos en diferentes programas.
- Como todos los años, durante los meses de verano han tenido lugar los campamentos de verano para hijos de empleados, teniendo especialmente en cuenta a aquellos con capacidades diferentes.
- En materia de diversidad, se han llevado a cabo los programas *Hello-Hola* y *Mi invitado* de intercambio cultural para hijos de empleados en España, Reino Unido y Estados Unidos.

- Para dar cumplimiento al principio de no discriminación por razones de diversidad funcional hasta el término del ejercicio 2016 han sido recolocadas en nuestra plantilla 76 personas con capacidades diferentes y se ha gestionado la obtención del certificado de discapacidad de los empleados que así lo han solicitado.
- Plan Familia: Este plan tiene como objetivo facilitar la integración socio laboral de familiares con alguna discapacidad, dependientes de empleados. Este año se ha cumplido su octava edición y desde el lanzamiento de esta iniciativa se han beneficiado 555 familias.
- Las sociedades que conforman el Grupo Iberdrola en España, han realizado donaciones a entidades o fundaciones cuyo objeto social es la formación profesional, la inserción laboral o la creación de empleo a favor de personas con discapacidad y también ha firmado contratos con centros especiales de empleo, superando la cuantía legalmente exigida sobre la inversión en medidas alternativas.
- En Reino Unido, ScottishPower mantiene su compromiso con la diversidad y para ello colabora con organizaciones de reconocido prestigio como *Business Disability Forum*, *Employers Network for Equality and Inclusion*, *Opportunity Now*, *Working Families*, *Powerful Women and Stonewall*. La filial británica también ha llevado a cabo actividades de e-learning y formación en materia de diversidad para aumentar la sensibilización de la plantilla hacia este tema.
- En Estados Unidos, Avangrid ha llevado a cabo diversos proyectos de apoyo a la diversidad como el proyecto *Troops to Energy* así como varias alianzas con organizaciones que defienden los derechos de las minorías étnicas.

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

Empleados en plantilla	2016		2015		2014	
	nº	%	nº	%	nº	%
<b>Perímetro básico</b>						
<b>Por sexo</b>						
Hombres	21.617	76	22.012	76	21.045	77
Mujeres	6.778	24	6.848	24	6.342	23
<b>Por tramo de edad</b>						
Hasta 30 años	3.355	12	3.439	12	3.526	13
Entre 31 y 50 años	15.527	55	15.680	54	15.019	55
Mayor de 50 años	9.513	34	9.741	34	8.842	32
<b>Por categoría profesional</b>						
Equipo directivo	849	3	845	3	872	3
Mandos intermedios y técnicos cualificados	12.655	45	11.823	41	11.678	43
Profesionales de oficio y personal de apoyo	14.891	52	14.310	50	14.837	54
<b>Número de empleados<sup>66</sup></b>	<b>28.395</b>	<b>100</b>	<b>28.860</b>	<b>100</b>	<b>27.387</b>	<b>100</b>
<b>Perímetro ampliado</b>						
<b>Número de empleados</b>	<b>30.591</b>	<b>100</b>	<b>30.938</b>	<b>100</b>	<b>29.597</b>	<b>100</b>

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2016*, disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

<sup>66</sup> El número total de trabajadores y la definición de los perímetros se encuentran en los apartados G4-9, G4-10 y G4-17 del presente informe.

Consejo de Administración	2016		2015		2014	
	nº	%	nº	%	nº	%
<b>Por sexo</b>						
Hombres	9	64	9	64	9	64
Mujeres	5	36	5	36	5	36
<b>Por tramos de edad</b>						
Hasta 30 años	0	0	0	0	0	0
Entre 31 y 50 años	3	21	2	14	2	14
Mayor de 50 años	11	79	12	86	12	86
<b>Número de miembros</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

Por razones de confidencialidad, para respetar los requisitos de la legislación vigente en cada país en cuanto a protección de datos de carácter personal, los sistemas de información de las compañías que componen el Grupo Iberdrola no reflejan su pertenencia a grupos étnicos, religiosos, ni ningún otro indicador de diversidad.

#### G4-LA13 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres

En el cuadro siguiente se refleja la relación de salario entre hombres y mujeres en los perímetros básico y ampliado y, aunque los datos del mismo pudieran sugerir una contradicción con el enfoque de gestión descrito anteriormente, las diferencias entre los salarios de hombres y mujeres son consecuencia de la evolución de la estructura de la plantilla, no como resultado de una política discriminatoria, dado que en cada categoría profesional se encuentran agrupados:

- distintos niveles profesionales con diferente proporción entre hombres y mujeres, y
- colectivos que pertenecen a distintas áreas geográficas, en distintas monedas y bandas salariales.

Relación de salario entre hombres y mujeres <sup>67</sup> (%)	2016	2015	2014
<b>Perímetro básico</b>			
<b>Por categoría profesional</b>			
Mandos intermedios y técnicos cualificados	113,00	108,70	108,97
Profesionales de oficio y personal de apoyo	100,02	99,00	98,87
<b>Perímetro ampliado</b>			
<b>Por categoría profesional</b>			
Mandos intermedios y técnicos cualificados	106,63	105,50	106,81
Profesionales de oficio y personal de apoyo	99,84	100,70	99,11

La información por área geográfica se encuentra en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2016*, disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

67 El número total de empleados por categoría y sexo está en el indicador anterior G4-LA12.

## Aspecto: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores

### Enfoque de gestión

**G4-LA14 Nuevos proveedores evaluados siguiendo criterios de prácticas laborales**

**G4-LA15 Impactos negativos significativos en la cadena de suministro**

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

El 100 % de los proveedores (nuevos y ya existentes) 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.

No se ha detectado ningún proveedor con un impacto negativo significativo sobre las prácticas laborales, ni se han registrado incidentes a través de los canales habilitados al efecto, que hayan motivado la cancelación de pedidos o contratos con proveedores del Grupo por impactos negativos por prácticas laborales.

## Aspecto: Procedimientos de reclamación sobre prácticas laborales

### Enfoque de gestión

Los procedimientos y las herramientas de reclamación que Iberdrola pone a disposición de sus Grupos de interés, así como los procesos de gestión de los mismos, se describen en el enfoque de gestión del Aspecto “Mecanismos de reclamación por impacto social” del apartado “Sociedad” del presente informe.

### G4-LA16 Reclamaciones sobre prácticas laborales

Adoptando el criterio de que, si se reciben demandas colectivas o plurales sobre un mismo asunto, estas demandas se consideran como una reclamación, en el ejercicio 2016 las empresas del perímetro ampliado han recibido 472 reclamaciones sobre prácticas laborales<sup>68</sup>, de las cuales 147 se han resuelto en el mismo periodo. Adicionalmente, se han resuelto otras 512 reclamaciones pendientes de ejercicios anteriores.

<sup>68</sup> Las reclamaciones recibidas corresponden a España, Reino Unido y Estados Unidos. En España y Reino Unido se consideran las reclamaciones que llegan a los tribunales mientras que en Estados Unidos se consideran las reclamaciones presentadas en las diferentes Comisiones de Derechos Humanos e Igualdad gubernamentales y/o federales.

## C2. Derechos humanos

### Contribución de Iberdrola a los ODS en referencia a los Derechos Humanos

Iberdrola ha incorporado los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a su estrategia empresarial y a su *Política de sostenibilidad*. A continuación se muestran los ODS a los que contribuye la Compañía de acuerdo a los indicadores de la Guía GRI-G4 que se incluyen en este capítulo. Esta asociación se ha realizado a través de la herramienta *SDG Compass*. La *Guía para la acción empresarial en los ODS* disponible en [www.sdgcompass.org](http://www.sdgcompass.org).



#### Objetivo 2

Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.



#### Objetivo 5

Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas



#### Objetivo 8

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.



#### Objetivo 16

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

## Índice del capítulo

---

Los aspectos que se analizan e informan en este capítulo son los siguientes:

### **Aspectos de la guía GRI-G4**

#### **Inversiones**

Enfoque de gestión e indicadores G4-HR1 y G4-HR2

#### **No discriminación**

Enfoque de gestión e indicador G4-HR3

#### **Libertad de asociación y negociación colectiva**

Enfoque de gestión e indicador G4-HR4

Información adicional requerida por el *Suplemento sectorial* de GRI

#### **Trabajo infantil**

Enfoque de gestión e indicador G4-HR5

#### **Trabajo forzoso**

Enfoque de gestión e indicador G4-HR6

#### **Prácticas de seguridad**

Enfoque de gestión e indicador G4-HR7

#### **Derechos de la población indígena**

Enfoque de gestión e indicador G4-HR8

#### **Evaluación de impacto en derechos humanos**

Enfoque de gestión e indicador G4-HR9

#### **Evaluación de derechos humanos en proveedores**

Enfoque de gestión e indicadores G4-HR10 y G4-HR11

#### **Procedimientos de reclamación en materia de derechos humanos**

Enfoque de gestión e indicador G4-HR12

### **Aspecto específico del Grupo Iberdrola**

#### **Iberdrola y el Pacto Mundial**

Enfoque de gestión

#### **Alcance de la información**

Los perímetros de información utilizados en este capítulo están definidos en el apartado G4-17 del presente informe.

## Enfoque de gestión específico de los derechos humanos

La Compañía tiene un compromiso explícito con la defensa de los derechos humanos, y se ha dotado de un conjunto de herramientas que garantizan y promueven la protección y el respeto de los mismos, dificultando o impidiendo su conculcación. Para ello, las prácticas de la Compañía están alineadas con los principios en los que se basa el *Pacto mundial de Naciones Unidas*, los *Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”*, las *Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales*, la *Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social*, y la *Política social* de la Organización Internacional del Trabajo.

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

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

- Respetar los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional, así como el cumplimiento de los estándares internacionales en aquellos países en los que la legislación en materia de derechos humanos no haya tenido un desarrollo adecuado.
- Rechazar el trabajo infantil y el trabajo forzoso u obligatorio y respetar la libertad de asociación y negociación colectiva, así como la no discriminación, el derecho a circular libremente dentro de cada país y los derechos de las minorías étnicas y de los pueblos indígenas en los lugares donde desarrolle su actividad.
- Promover una cultura de respeto de los derechos humanos y la sensibilización de sus profesionales en esta materia en todas las sociedades del Grupo y, en especial, en aquellas en las que el riesgo de conculcación de estos derechos pueda ser superior.

Para la consecución de estos compromisos, se ha diseñado un *Programa para el impulso de los derechos humanos en el Grupo Iberdrola*, planificando actividades y objetivos medibles a alcanzar por toda la organización en todos los países donde opera la Compañía. Este programa ha sido aprobado tanto por el Comité Operativo, como por el Comité de Reputación y Responsabilidad Social.

El siguiente paso ha sido el desarrollo del proceso de debida diligencia donde se ha empezado elaborando un mapa de riesgos / país, tanto para cada uno de los negocios, las diferentes áreas corporativas, como para la cadena de valor, con el fin de identificar y evaluar las situaciones y actividades de mayor riesgo (directo o indirecto) de conculcación de dichos derechos, así como, se ha nombrado un responsable dentro del Área de Presidencia para liderar esta labor y existe un continuo reporte a la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa del Consejo de Administración.

Iberdrola ha habilitado canales de comunicación con todos los Grupos de interés través de la web corporativa, con el fin de confirmar con ellos los impactos y a partir de la información recibida dar respuestas eficaces, tomando decisiones y asignando recursos para prevenir, mitigar o remediar en caso necesario. Cabe destacar que a lo largo del periodo del informe no se ha recibido ninguna queja en materia de derechos humanos a través de los mismos.

Iberdrola se ha marcado como próximo objetivo en este proceso, la elaboración de protocolos y hojas de ruta para recibir, tramitar e investigar cada reclamación o queja con el fin de tener un mecanismo de reclamación ágil y eficaz.

Asimismo, Iberdrola dispone de otras herramientas también aprobadas por el Consejo de Administración de obligado cumplimiento para todos los profesionales y empresas del Grupo, como son el *Código ético*, que regula el comportamiento de todos los profesionales, estableciendo medidas de control, así como medidas disciplinarias en caso de incumplimiento; y el *Código ético del proveedor* que impulsa el cumplimiento de la normativa vigente en materia ética, laboral, medio ambiental y de



seguridad y salud, el cual debe ser aceptado expresamente por todos los proveedores y se anexa a los correspondientes contratos.

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

Cada sociedad del Grupo es responsable del seguimiento de las políticas aprobadas y de la aplicación de los principios de defensa de los derechos humanos. Estas políticas y otras también aprobadas por el Consejo de Administración de Iberdrola pueden ser consultadas en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

## Aspecto: Inversiones

### Enfoque de gestión

En todas las actuaciones de Iberdrola, incluidas las inversiones, son de aplicación las políticas, códigos y procedimientos que rigen el funcionamiento de la Compañía. Por ello, Iberdrola tiene la confianza de que las inversiones que se realizan se hacen bajo estrictos criterios de respeto a los derechos humanos, no teniendo constancia a través de los canales establecidos al efecto de ningún tipo de actuación de origen interno ni externo que hayan sido contrarias a estos derechos.

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

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

En el ejercicio 2016, 65 proyectos han sido especialmente significativos<sup>69</sup>:

- España: 2 proyectos. Se han continuado desarrollando *Plan Madrid*, para la compactación de subestaciones y desmontaje de líneas aéreas de alta tensión; y *STAR*, para la implantación de redes inteligentes.
- Reino Unido: 6 proyectos. Se incluye nuevo acuerdo de inversión para el proyecto *East Anglia*, así como varios acuerdos importantes de suministros con las empresas Siemens, Navantia, Lamprell y Nexans. Además, cabe resaltar como acuerdos estratégicos de gran importancia, que ha sido seleccionado Lowestof como puerto para ser utilizado durante el proceso de construcción y el puerto de Great Yarmouth para el pre-ensamblado de turbinas.
- Estados Unidos: 7 contratos relacionados con la construcción de los siguientes proyectos: Tule Wind; Deerfield Wind; El Cabo Wind; Twin Buttes II Wind. Así como el contrato de compra del proyecto Gala Solar al finalizar la construcción.
- México: 4 proyectos, correspondientes a Central Fotovoltaica Hermosillo, y Central Fotovoltaica Santiago en los Estados de San Luis de Potosí y Sonora y el Parque Eólico Pier y el Parque Eólico Santiago, en los Estados de Puebla y Guanajuato.
- Brasil: 46 proyectos en Coelba significativos de distinta naturaleza.

<sup>69</sup> Se entiende por inversión significativa la que requiera más de 100 millones de euros o se considere relevante para la empresa, aunque requiera una inversión inferior a la señalada, por su tamaño o su importancia estratégica.

## G4-HR2 Formación de empleados en derechos humanos

Debido a la importancia que tiene el respeto de los derechos humanos para la Compañía se vienen realizando diferentes iniciativas formativas en este campo desde hace años y cumpliendo con el compromiso de mejora continua, en 2016 se ha elaborado un nuevo curso *online* sobre el respeto a los derechos humanos en Iberdrola, en colaboración con El Pacto Mundial de Naciones Unidas que opera en España a través de la Red Española.

El objetivo de este curso, es informar a toda la organización sobre cuáles son los derechos que afectan a las actividades de la empresa. Se trata en definitiva de aprender a prevenir riesgos en las operaciones de la Compañía y a mitigar y remediar los posibles impactos que se puedan dar en caso de producirse alguna vulneración de los mismos, con el fin de ser más competitivos y responsables.

Iberdrola considera que todos los empleados deben implicarse en el cumplimiento, difusión y denuncia de cualquier incumplimiento que se produzca en relación a los derechos humanos, y que todo el equipo es responsable de que el respeto a los mismos sea una realidad. El objetivo principal es actuar de manera ética como empresa y formar parte de ese cambio social, propuesto por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En el último trimestre del 2016 se realizó una primera fase de lanzamiento de este nuevo curso a todos los empleados de habla hispana (España y México), habiendo sido realizado y evaluado satisfactoriamente por más de 5.000 empleados (cerca del 50 % de la plantilla de estos países), y que representa una dedicación en total más de 8.000 horas de formación. En la segunda fase está previsto el lanzamiento del mismo al resto de países durante el primer semestre del 2017.

Así mismo, en Estados Unidos también se han lanzado diversos cursos sobre materias específicas de Derechos Humanos en los que han participado casi 1.500 trabajadores.

Por otro lado, los empleados de Iberdrola han sido informados a través de los canales de comunicación interna tanto del compromiso firme con los 12 valores que definen la filosofía institucional, como del *Código ético* y las diferentes Políticas corporativas aprobadas por el Consejo de Administración. Cabe destacar que todas las nuevas incorporaciones reciben, junto con su contrato, un ejemplar del *Código ético*. Esta información también se encuentra disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com), para cualquier persona interesada en la materia.

### Aspecto: No discriminación

#### Enfoque de gestión

Iberdrola considera que la no discriminación en el trabajo es un concepto que puede gestionarse de forma coordinada con los de diversidad e igualdad de oportunidades, por lo que el enfoque de gestión se aborda en el capítulo “Prácticas laborales y ética del trabajo” en el Aspecto “Diversidad e igualdad de oportunidades”.

### G4-HR3 Incidentes de discriminación

Denuncias por incidentes de discriminación (nº)	2016	2015	2014
Perímetro ampliado	7	8	4

En Estados Unidos se recibieron y revisaron siete denuncias por incidentes de discriminación laboral. Se ha cerrado una al haber expirado el tiempo para presentar una denuncia formal. Los seis incidentes pendientes de resolución se refieren a: denuncias por represalia del denunciante (2) y denuncias por discriminación, ya sea por raza, color, edad, sexo o discapacidad (4). Éstos están siendo investigados por el equipo legal acorde a los procedimientos establecidos.

En el resto de sociedades no consta ninguna denuncia o incidente por dicho motivo.

### Aspectos: Libertad de asociación y negociación colectiva, trabajo infantil y trabajo forzoso

#### Enfoque de gestión

En aplicación de las políticas y compromisos descritos al comienzo del presente capítulo, Iberdrola adopta las medidas que considera necesarias para garantizar que los trabajadores puedan ejercer sus derechos de libertad de asociación y de negociación colectiva en todos los países en que lleva a cabo sus actividades. Asimismo, dispone de las medidas necesarias para evitar el trabajo infantil, el trabajo forzado u obligatorio o la asignación de trabajos peligrosos a jóvenes.

**G4-HR4 Centros de actividad y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan infringirse o estar amenazados**

**G4-HR5 Centros de actividad y proveedores con un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil**

**G4-HR6 Centros de actividad y proveedores con riesgo elevado de episodios de trabajo forzado o no consentido**

La información relativa a centros de actividad analizados en derechos humanos puede consultarse en el indicador G4-HR9 del presente capítulo.

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, tanto en términos de seguridad física, como de ciberseguridad, así como la evaluación de los mismos durante el desempeño de su contrato. Las evaluaciones de los proveedores se realizan periódicamente y tienen como finalidad identificar puntos de mejora que son tratados con los propios proveedores.

El personal, tanto propio como subcontratado, está cualificado en sus funciones y refuerza sus conocimientos con un riguroso plan de formación, que conlleva una evaluación y seguimiento continuo del mismo. A través de las auditorías realizadas al efecto, tanto internas como externas, se conoce el estado de la seguridad y de la participación del personal en cada centro de trabajo, detectando los puntos fuertes y reforzando los más débiles. Igualmente, y con el fin de obtener un punto de vista objetivo, se realiza anualmente una encuesta de satisfacción, que ayuda a conocer la percepción respecto al estado de la seguridad.

Las actuaciones en materia de seguridad en Iberdrola se refieren tanto a la prestación de servicios de carácter preventivo, como a los de reacción, con los que se pretende garantizar la protección de sus activos y el normal desarrollo de las actividades de la Compañía, sin interferir en las misiones asignadas a las autoridades públicas. El personal de seguridad al servicio de Iberdrola, propio o subcontratado, evita el uso de la fuerza, empleándola única y exclusivamente en casos estrictamente necesarios y siempre de forma proporcional a la amenaza recibida, en defensa de la vida.

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

Personas que realizan actividades de seguridad (nº)	2016	2015	2014
<b>Perímetro básico</b>			
Personal propio	132	110	90
Personal subcontratado	1.455	1.121	1.091

A finales del ejercicio 2016, Iberdrola cuenta en su plantilla con 132 personas para realizar actividades de seguridad y 120, es decir el 91% de las mismas han recibido formación en derechos humanos.

Además, Iberdrola dispone de los servicios que le prestan firmas especializadas en esta materia, que se responsabilizan de impartir la formación específica que requieren sus profesionales para llevar a cabo las tareas encomendadas. En el ejercicio 2016, se ha contado con 1.455 personas subcontratadas para desarrollar este trabajo de las que 1.059 (73 %) han recibido formación en materia de derechos humanos.

### Aspecto: Derechos de la población indígena

#### Enfoque de gestión

Iberdrola y sus empleados, en aplicación del Código ético y de sus políticas corporativas (especialmente de la *Política de respeto de los derechos humanos*), tienen el compromiso de respetar los derechos de las minorías étnicas y de los pueblos indígenas en los lugares en los que desarrollen su actividad. Para ello, se aplican los enfoques de gestión descritos al comienzo de este capítulo.

### G4-HR8 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas

En el ejercicio 2016 no se tiene constancia de actuaciones de Iberdrola que hayan supuesto la conculcación de derechos de comunidades indígenas. En algunas de las instalaciones de la Compañía se han producido o pueden producirse afecciones indirectas a este tipo de comunidades, a las que se busca dar soluciones adecuadas.

En Estados Unidos, el funcionamiento de plantas eólicas en el estado de Washington podría afectar a la tribu *Yakamay*, pero la Compañía ha establecido vías de diálogo con la Nación *Yakama* para abordar posibles preocupaciones. A cierre del presente informe no se ha registrado ningún incidente.

En el Estado de California, la construcción del Proyecto Eólico Tule puede afectar a la Banda *Ewiiapaayp* de los Indios *Kumeyaay*, aunque la ubicación del proyecto se ha decidido tras consulta con la Banda *Ewiiapaayp* y la Oficina de Asuntos Indígenas de los Estados Unidos, en cumplimiento con la Ley de Política Ambiental Nacional, otras leyes federales pertinentes y la Ley de Calidad Ambiental de California. Cabe resaltar que el proyecto ha recibido todas las aprobaciones federales y estatales necesarias para su construcción, además del apoyo de la comunidad indígena.

Asimismo, la construcción del proyecto de Montague en Oregón, se ubica en tierras privadas en un área tradicionalmente utilizada para alimentos indígenas de las Tribus Confederadas de la Reserva Indígena de Umatilla (CTUIR). Previamente se elaboró un estudio de impacto el cual reflejaba que no se producía ningún efecto adverso en la población que requiriera mitigación. En este momento, la Compañía no tiene conocimiento de ninguna preocupación específica planteada al respecto.

En Brasil, las comunidades indígenas y quilombolas sin acceso a la red de distribución, se están beneficiando programas o iniciativas que favorecen el acceso a la electricidad, mediante la instalación de sistemas fotovoltaicos consisten en paneles solares, controladores de carga, inversores y voltaje de la batería, todo bajo la supervisión previa con la Fundación Nacional del Indio (Funai) y Eletrobras (empresa estatal de energía). Es importante resaltar la labor de formación impartida a la comunidad indígena, para instruirles tanto en el uso de la tecnología como sobre posibles riesgos asociados. En este programa participan las comunidades de Tapi-i y Takuary-Ty del municipio de Cananéia y otros cinco pueblos indígenas, además de la comunidad indígena de la localidad de Boa Vista en Ubatuba.

El municipio de Iporanga (Quilombo Grande) y el municipio de Barra do Turvo (Quilombo Reginaldo) también serán servidos por esta tecnología.

Información más detallada sobre estos programas se recoge en el capítulo “Responsabilidad sobre el producto”, en el Aspecto “Acceso a la electricidad”.

Por otro lado, el *quilombo* situado en Eldorado recibe el apoyo del proyecto social *Meninos Ecológicos* a través del cual los jóvenes de entre 16 y 18 años desarrollan actividades tales como la recolección de semillas y la producción de plántulas para la reforestación.

### 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

Iberdrola 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 derechos humanos. Para ello la Compañía al igual que en años anteriores ha elaborado un mapa de riesgo por país y negocio. El criterio de valoración ha sido la ratificación por países de los siguientes convenios y tratados de referencia internacional:

- Convenios fundamentales de la OIT: trabajo forzoso (C029, C105), libertad sindical y negociación colectiva (C087, C098), trabajo infantil (C138, C182) y no discriminación (C100, C111).
- Convenio sobre pueblos indígenas y tribales (C169).
- Informe de 2016 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), titulado *Informe de la Comisión de Expertos en aplicación de convenios y recomendaciones*.
- Pacto internacional de los derechos civiles y políticos.
- Pacto internacional de los derechos económicos, sociales y culturales.
- Convención americana sobre derechos humanos suscrita en la conferencia especializada interamericana sobre derechos humanos (Tratado B-32).
- Carta Social Europea (Turín, 18 de octubre de 1961).

Adicionalmente ha considerado el posicionamiento de los países en los siguientes índices y estudios:

- Índice de desarrollo humano PNUD.
- Transparencia Internacional (Riesgo de corrupción, datos 2015, últimos disponibles durante el estudio).
- Países envueltos en conflictos armados (Informe sobre conflictos, derechos humanos y construcción de paz. Alerta 2016. Escola cultura de Pau).

Fruto de este análisis se han identificado cuatro países de riesgo (Estados Unidos, Canadá, Brasil y México) de entre los quince países en los que opera la Compañía, incluidos en el perímetro de este informe (detallado en indicador G4-17). Tanto Estados Unidos como Canadá son países que todavía no han ratificado varios convenios de los indicados, aunque dadas las características socio-políticas de dicho país, así como los procedimientos internos definidos por la filial americana Avangrid,

Iberdrola considera que no existen riesgos de conculcación de estos derechos para los trabajadores del Grupo. En Brasil y México, Iberdrola dispone de 33 centros principales de actividad (información detallada en indicador G4-9), representando un 27 % del total de centros de actividad del Grupo.

Las políticas y procedimientos descritos en el enfoque de gestión general del presente capítulo tienen como objetivo garantizar la protección de los derechos humanos en los centros de actividad del Grupo, siendo responsable cada una de las sociedades del Grupo del seguimiento de las políticas aprobadas y de la aplicación de los principios de defensa de los derechos humanos. Estas políticas y otras también aprobadas por el Consejo de Administración de Iberdrola pueden ser consultadas en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

### 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.

Todos los nuevos proveedores son evaluados siguiendo dicho enfoque de gestión, y sus riesgos significativos sobre los derechos humanos se gestionan a través de los procesos de calidad y procedimientos implantados, y de las auditorías periódicas realizadas.

Las condiciones de contratación del Grupo para la compra de equipos, materiales, obras y servicios, disponibles en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com), y los contratos que actualmente se realizan para el aprovisionamiento de combustibles, incorporan cláusulas específicas de responsabilidad social corporativa del proveedor, basadas en la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* de la ONU, los convenios de la Organización Internacional del Trabajo, los principios del Pacto Mundial y cumplimiento del *Código ético del proveedor*.

De esta manera, los proveedores se comprometen con los principios de la responsabilidad social y de respeto a los derechos humanos. Durante la vigencia del contrato, el proveedor permite que Iberdrola revise el grado de cumplimiento de los principios establecidos en los contratos y, si se detectan incumplimientos y no se adoptan planes correctores, la Compañía se reserva el derecho de cancelarlos. Durante el ejercicio 2016, Iberdrola no ha registrado a través de los canales establecidos al efecto incumplimientos de esta naturaleza en su cadena de suministro.

En los países en los que Iberdrola considera que puede existir riesgo de conculcación de derechos humanos, se han realizado aproximadamente el 8 % de las compras generales y en torno al 56 % 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-HR9 del presente informe.

En la gestión de proveedores, y durante el proceso de compras, las medidas adoptadas por la Compañía para proteger estos derechos se sustentan tanto en la *Política de compras*, el *Código ético del proveedor*, como en las cláusulas específicas en las condiciones de contratación que acompañan a los pedidos emitidos.

Debido a la importancia que tiene el respeto de los derechos humanos para la Compañía se ha decidido extender a los proveedores un nuevo curso *online* actualizado y personalizado para Iberdrola (que durante 2016 ya han realizado los empleados tal como se especifica en el indicador G4-HR2 del presente capítulo).

El objetivo de dicho curso, es informar al Grupo de interés Proveedores sobre cuáles son los derechos que afectan a sus actividades. Se trata, en definitiva, de aprender a prevenir riesgos en las operaciones que realizan, y mitigar los posibles impactos que se pudieran dar en caso de producirse alguna vulneración de estos derechos, con el fin de ser más competitivos y responsables.

## Aspecto: Procedimientos de reclamación en materia de derechos humanos

### Enfoque de gestión

Los procedimientos y las herramientas de reclamación que Iberdrola pone a disposición de sus Grupos de interés, así como los procesos de gestión de los mismos, se describen en el enfoque de gestión del Aspecto “Mecanismos de reclamación por impacto social” del apartado “Sociedad” del presente informe.

### G4-HR12 Reclamaciones sobre derechos humanos

El indicador G4-HR3 del presente capítulo recoge los incidentes relacionados con la discriminación en el ámbito laboral en el ejercicio 2016.

Por otro lado, en Estados Unidos se han presentado dos denuncias ante la Comisión de Derechos Humanos de Maine (MHRC), alegando discriminación por la imposición del pago de una tarifa de exclusión voluntaria al uso de los nuevos contadores inteligentes, al haber sido motivado el rechazo por razones de salud. Cabe destacar que todavía no se han demostrado los hechos y que dichas denuncias están pendientes de resolución.

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



## Aspecto específico del Grupo Iberdrola

### Aspecto: Iberdrola y el Pacto Mundial

#### Enfoque de gestión

Iberdrola está adherida al Pacto Mundial (*Global Compact*) desde el año 2002, adquiriendo el compromiso de apoyar, impulsar y difundir sus diez principios relativos a los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción, tanto en su propio ámbito como en su entorno de influencia. Durante estos años, la Compañía ha profundizado en el desarrollo de las políticas y prácticas propuestas por el Pacto y lo ha hecho público a través de su informe de sostenibilidad anual y su web corporativa.

Desde el año 2004, como socio fundador, la Compañía pertenece a la Asociación Española del Pacto Mundial (Asepam), hoy denominada Red Española del Pacto Mundial, y ha realizado los informes de progreso sobre el cumplimiento de los principios del Pacto, disponibles públicamente tanto en la web de la Red Española del Pacto Mundial, como en la web de *Global Compact*.

Durante el año 2016, Iberdrola ha realizado las siguientes acciones en relación con el Pacto Mundial:

- Presentación del Informe de progreso 2015 sobre el cumplimiento de los principios del Pacto, clasificado en el nivel más alto de este tipo de informes (“GC Advanced”).
- Participación en la Asamblea General Ordinaria 2016 de la Red Española.
- Participación, como vocal, en el Comité Ejecutivo de la Red Española.
- Iberdrola y la Red Española del Pacto Mundial han desarrollado la iniciativa *Moving for Climate NOW*, en el marco de la Cumbre del Clima COP22, celebrada en Marrakech, en noviembre 2016. El objetivo de la iniciativa es transmitir a la sociedad la urgencia de combatir el cambio climático, la necesidad de unir esfuerzos desde todos los ámbitos, y la exigencia de actuar con ambición e inmediatez. El evento, incluido en el programa oficial de la Cumbre COP22, ha consistido en una ruta ciclista de 1.100 kilómetros, entre Sevilla y Marrakech, recorrida por cincuenta representantes de organismos internacionales, gobiernos, sociedad civil, universidades y empresas.

En el año 2017, Iberdrola tiene previsto colaborar activamente en las actividades de la Red Española del Pacto Mundial, de forma similar al pasado ejercicio.

## C3. Sociedad

### Contribución de Iberdrola a los ODS en relación con la Sociedad

Iberdrola ha incorporado los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a su estrategia empresarial y a su *Política de sostenibilidad*. A continuación se muestran los ODS a los que contribuye la Compañía de acuerdo a los indicadores de la Guía GRI-G4 que se incluyen en este capítulo. Esta asociación se ha realizado a través de la herramienta *SDG Compass*. La *Guía para la acción empresarial en los ODS* disponible en [www.sdgcompass.org](http://www.sdgcompass.org).



#### Objetivo 1

Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo



#### Objetivo 2

Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.



#### Objetivo 9

Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.



#### Objetivo 11

Conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.



#### Objetivo 16

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

## Índice del capítulo

---

Los aspectos que se analizan e informan en este capítulo son los siguientes:

### **Aspectos de la guía GRI-G4**

#### **Comunidades locales**

Enfoque de gestión e indicadores G4-SO1 y G4-SO2

Información adicional requerida por el *Suplemento sectorial* de GRI:

- Intervención de las partes interesadas en el proceso de toma de decisiones
- Gestión de los desplazamientos de la población, incluyendo indicador G4-EU22

#### **Lucha contra la corrupción**

Enfoque de gestión e indicadores G4-SO3, G4-SO4 y G4-SO5

#### **Políticas públicas**

Enfoque de gestión e indicador G4-SO6

#### **Prácticas de competencia desleal**

Enfoque de gestión e indicador G4-SO7

#### **Cumplimiento normativo**

Enfoque de gestión e indicador G4-SO8

#### **Evaluación de la repercusión social de los proveedores**

Enfoque de gestión e indicadores G4-SO9 y G4-SO10

#### **Mecanismos de reclamación por impacto social**

Enfoque de gestión e indicador G4-SO11

### **Aspecto específico del suplemento sectorial de GRI-G4 para el sector eléctrico**

#### **Planificación y respuesta ante desastres y emergencias**

Enfoque de gestión [no existen indicadores asociados]

### **Aspectos específicos del Grupo Iberdrola**

#### **Contribución de Iberdrola a la comunidad**

Enfoque de gestión

#### **Iberdrola, impulsor del deporte femenino**

Enfoque de gestión

### **Alcance de la información**

Los perímetros de información utilizados en este capítulo están definidos en el apartado G4-17 del presente informe.

## Aspecto: Comunidades locales

### Enfoque de gestión

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 regiones 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 formación e investigación, la sostenibilidad energética, el arte y la cultura, la cooperación al desarrollo y la solidaridad.

Las actuaciones sociales en beneficio de las comunidades locales se llevan a cabo de varias formas complementarias:

- Directamente por Iberdrola, mediante la Dirección de Relaciones Institucionales Internacionales.
- Directamente por las empresas filiales o participadas, en sus respectivas áreas de actuación.
- Las actividades de patrocinio y mecenazgo se realizan principalmente a través de la Fundación Iberdrola en España, la ScottishPower Foundation en Reino Unido, la Avangrid Foundation en Estados Unidos y el Instituto Iberdrola en Brasil.
- También existen otras dos organizaciones en Reino Unido con finalidad filantrópica: The ScottishPower Energy People Trust y The ScottishPower Green Energy Trust, que realizan actividades en el ámbito de sus competencias.

### G4-SO1 Programas de desarrollo, evaluación de impacto y procesos de participación de las comunidades locales

### G4-SO2 Impactos negativos significativos sobre las comunidades locales

#### Evaluación de impacto

Iberdrola considera relevantes, en este aspecto, los impactos derivados de la puesta en servicio de plantas de generación de energía eléctrica. En los países en los que la Compañía promueve este tipo de instalaciones, la legislación vigente exige la realización de estudios de impacto sobre el medio ambiente y la comunidad, que deben ser aprobados por las autoridades públicas competentes. Iberdrola considera que estos estudios son adecuados para salvaguardar los derechos de las comunidades, ya que incorporan los temas más relevantes para las zonas afectadas.

Estos estudios incluyen una evaluación del medio natural, en la que se analizan impactos ambientales como emisiones, vertidos, residuos, cambio de uso de suelo, cambios en la estética y calidad del paisaje, etc. También incluyen una evaluación del medio socioeconómico, que analiza aspectos demográficos como la evolución de la población en los municipios aledaños, sectores económicos presentes en la zona, infraestructuras básicas como redes ferroviarias y carreteras, patrimonio histórico cultural, así como el aumento de la demanda de empleo en ciertos sectores, considerado como un impacto positivo.

Los impactos detectados en los diferentes tipos de instalaciones desarrolladas por Iberdrola son similares en los diferentes emplazamientos en los que se llevan a cabo, y ninguna de ellas destaca por tener impactos negativos significativos. Durante el proceso de tramitación de estos estudios, habitualmente se garantiza la consulta y participación tanto de las Administraciones Públicas afectadas

tadas como de las partes interesadas, estando sometida parte de la documentación del proyecto a información pública durante un plazo de tiempo, el cual varía en función de la legislación vigente en cada país. De este modo, en la definición del futuro proyecto se tienen en cuenta los puntos de vista de los Grupos de interés consultados.

Estos estudios también contemplan las medidas preventivas y correctivas necesarias para la mitigación de los impactos identificados y, en caso de que sea necesario, se incluyen las partidas presupuestarias oportunas para cumplir los compromisos adquiridos.

Para concluir el proceso, se llevan a cabo programas de vigilancia para el seguimiento de los diferentes aspectos identificados. La efectividad de los programas se revisa a través de auditorías internas y externas, así como por el equipo directivo. Por ejemplo, en el caso de las centrales nucleares, se elabora un Plan de vigilancia radiológica ambiental para el control y seguimiento de los impactos de la instalación durante su funcionamiento.

La mayoría de instalaciones disponen de un sistema de gestión integrado de calidad y medio ambiente cuyo principal objetivo, además de contemplar el cumplimiento de la legislación ambiental, es promover la mejora continua de los resultados de las actividades de la organización en relación con el medio ambiente.

Para el cierre y desmantelamiento de las instalaciones, Iberdrola elabora la información y los planes de acuerdo a la normativa y lo comunica a los representantes de los trabajadores.

En 2016 se ha producido el cierre de la central térmica de carbón de Longannet en Reino Unido de 2.300 MW, tercera más grande de Europa, por lo que las centrales de carbón representan a cierre de 2016 únicamente un 2 % de la capacidad total instalada de Iberdrola. ScottishPower ha estado trabajando estrechamente con sindicatos y Administraciones Públicas para evaluar y gestionar el impacto del cierre de esta planta. La Compañía ha puesto a disposición de los empleados varias oportunidades para su reasignación a otras áreas del negocio, así como paquetes de jubilación anticipada. Durante 2016 se ha mantenido parte del equipo trabajando en labores de desmantelamiento, que se espera finalice totalmente en 2017.

### **Programas de desarrollo de las comunidades locales**

Iberdrola realiza diferentes tipos de acciones con el objetivo de minimizar, mitigar y compensar los impactos socioeconómicos desfavorables que pudiesen originar sus instalaciones. Las comunidades locales se benefician de estas medidas, habitualmente establecidas y acordadas con las autoridades locales, como por ejemplo, la mejora de infraestructuras de comunicación, suministro de aguas o carreteras, iluminaciones públicas, creación de empleo directo e indirecto, cursos de formación para profesionales, actividades de apoyo a emprendedores, apertura de procesos de comunicación con los distintos Grupos de interés, protección de la biodiversidad y recuperación de los espacios, entre otras medidas.

Un ejemplo destacable es la creación de Aulas de la Energía para fomentar el conocimiento de las tecnologías de producción renovable, en el que además de visitar la instalación se desarrolla un programa educativo para adquirir conocimientos sobre la energía, especialmente sobre las fuentes de energía renovable, y fomentar una actitud activa para el uso de la energía de una forma eficiente y así contribuir al ahorro energético.

También en la construcción de las centrales hidroeléctricas participadas en Brasil se planifican acciones para apoyar a los municipios, conforme a lo dispuesto en el *Plan Básico Ambiental*, en diferentes áreas como salud, educación, seguridad, turismo, etc. Por ejemplo, en la central de Belo Monte, desde 2011 se han llevado a cabo campañas de monitorización social abarcando a más de 6.000 familias, que han constatado un desarrollo significativo del índice de desarrollo familiar de los hogares, especialmente en las dimensiones de acceso al conocimiento, vivienda y trabajo. La encuesta de satisfacción de las familias reubicadas obtuvo unos índices positivos superiores al 80 % en relación con la nueva ubicación y las infraestructuras básicas de saneamiento y acceso a la energía.

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”.

### Procesos de participación de las comunidades locales

La participación de las comunidades locales durante las fases de planificación y construcción de los proyectos se describen a continuación en el apartado “Intervención de las partes interesadas en el proceso de toma de decisiones” del presente capítulo.

En la fase de operación de las instalaciones Iberdrola lleva a cabo distintos procesos de participación con los diferentes Grupos de interés con los que se relaciona, que se describen detalladamente en el apartado “4. Participación de los Grupos de interés” (indicadores G4-24 a G4-27) del presente informe.

## Información adicional requerida por el Suplemento sectorial de GRI para el Aspecto Comunidades locales

### Enfoque de gestión

#### Intervención de las partes interesadas en el proceso de toma de decisiones

En el ámbito de actuación de Iberdrola, la planificación energética (fuentes de energía, tecnologías y necesidades a largo plazo) se lleva a cabo por los poderes públicos, siendo éste el ámbito institucional en el que los diferentes Grupos de interés (GI) pueden tomar parte según los mecanismos establecidos en cada país. En estos procesos, Iberdrola adopta una posición activa, transmitiendo sus puntos de vista y poniendo a disposición de las administraciones sus conocimientos y experiencia.

Una vez seleccionada la infraestructura que se considera más adecuada, se tienen en cuenta los puntos de vista de las comunidades afectadas a través de procesos de consulta, que varían en función del país y el tipo de instalación. Todos estos procesos, incluidos en los estudios de evaluación de impacto de las instalaciones, están regulados y son condicionantes para la obtención de las autorizaciones de construcción y operación de las plantas y, con frecuencia, se completan con procesos llevados a cabo voluntariamente por la Compañía.

Así, durante la planificación y desarrollo de activos, se realizan consultas previas y se mantiene un diálogo activo con las comunidades afectadas y partes interesadas, para identificar y abordar sus preocupaciones o áreas de interés. En cada proyecto se mantienen relaciones con autoridades locales, comunidades y todos aquellos grupos relevantes para el mismo. La información sobre el desarrollo previsto se presenta a través de boletines, exposiciones, presentaciones, reuniones, páginas web del Grupo, etc. También existen direcciones de correo electrónico para permitir a las comunidades locales la comunicación con la Compañía durante el proceso y, en algunos casos, se organizan días de información pública con este fin.

A continuación se incluyen algunas de las actividades desarrolladas por Iberdrola en este ámbito en los proyectos actualmente en desarrollo:

- En el Negocio de Generación y Clientes, desde el inicio del proyecto hidroeléctrico del río Tâmega en Portugal, se ha llevado a cabo un proceso de evaluación de impactos que ha contado con la participación de los GI, mediante consultas públicas en los municipios afectados y solicitando su opinión vía correo postal; además desde junio de 2016 se reúne trimestralmente la Comisión de Acompañamiento Ambiental (CAA), integrada por Iberdrola y diferentes organismos locales y nacionales, cuyo objetivo es la supervisión de la vertiente ambiental y de impacto socioeconómico durante la fase de construcción. En Reino Unido se han definido estrategias de comunicación para el desarrollo de la nueva central de ciclo combinado de gas de Damhead Creek, que incluyen distintos canales informativos como boletines, exposiciones, reuniones presenciales e información adicional en [www.scottishpower.com](http://www.scottishpower.com).

- En el Negocio de Redes, en Reino Unido destaca el cambio hacia un modelo organizacional en el que las decisiones clave de los proyectos se llevan a cabo por equipos locales de la empresa, para asegurar la consideración de los intereses de la comunidad local; en 2016 para asegurar la involucración de las comunidades de Dumfries y Galloway en la definición de la nueva línea de transmisión se ha establecido un nuevo “*Community Liaison Group*”, para que los GI sean informados de las últimas propuestas y puedan plantear las cuestiones que surjan, continuando activo el foro de consulta de “*The Stakeholder Liaison Group*”; también en el proyecto de refuerzo de la línea de North Shropshire se han tenido en cuenta las observaciones recibidas en el proceso de participación pública y se han identificado alternativas para minimizar, entre otros, el impacto visual. En Estados Unidos, donde actualmente se continúa con el proyecto a gran escala de mejora y ampliación de las infraestructuras de distribución del estado de Maine “*Maine Power Reliability Program*”, se ha establecido un proceso de resolución de conflictos en el que cualquier problema no resuelto, se envía al Defensor del Pueblo, que actúa como mediador independiente en su resolución.
- En el Negocio de Renovables, durante el desarrollo de parques eólicos, tanto terrestres como marinos en Reino Unido, se realizan reuniones informativas periódicas e incluso visitas individuales a colectivos que pudieran verse especialmente afectados por el desarrollo; además se elabora un *Documento resumen del proyecto* que se circula a los GI y se ha definido un procedimiento para la recepción de quejas y sugerencias, siendo todas las comunicaciones registradas, investigadas y respondidas. En Estados Unidos destacan las jornadas de puertas abiertas para informar a residentes, negocios y organizaciones sobre nuevos proyectos, habiéndose mantenido varias de estas jornadas en 2016 en el área de desarrollo de Stiles Brook en Vermont y de Otter Creek en Illinois. En Brasil se considera la existencia de grupos tradicionales como *quilombolas* e indígenas, que son invitados a participar en las reuniones públicas, llevando a cabo este proceso por una empresa multidisciplinaria independiente.
- En la construcción de las centrales hidroeléctricas participadas en Brasil también se llevan a cabo este tipo de procedimientos de consulta, destacando, por ejemplo, en la central del Baixo Iguaçu, el mantenimiento de dos puntos de información, la realización de visitas periódicas a familias afectadas, la recolección de opiniones, dudas y reclamaciones así como la emisión periódica de un documento informativo y la disposición pública de información a través de la página web. En Belo Monte desde el inicio del proyecto en 2011 se han realizado más de 450 reuniones con aproximadamente 26.000 participantes, se han distribuido 257.000 materiales de comunicación y se han atendido alrededor de 20.000 consultas y reclamaciones tanto presenciales como telefónicas, gestionadas a través del *Fórum de Acompanhamento Social*, creado al efecto. También en el desarrollo de nuevas líneas eléctricas en las participadas Coelba, Cosern y Celpe, se realizan audiencias públicas con la comunidad y los propietarios de las áreas correspondientes a los proyectos, para transmitir los beneficios de mejorar la calidad del servicio prestado a la población.

### **Gestión de los desplazamientos de la población**

Como medida de prevención, durante la fase de planificación de los nuevos proyectos Iberdrola evalúa los terrenos que potencialmente serán ocupados, optando por aquellos que eviten desplazamientos de personas que, o bien residen en sus inmediaciones, o se vean afectadas en sus actividades económicas. Si finalmente este caso se produce, Iberdrola analiza con las Administraciones Públicas las consecuencias económicas, ambientales y sociales de estos proyectos y, conjuntamente, se adoptan las medidas correctoras que se estiman adecuadas. La Compañía considera que estos procesos son garantes para los intereses generales en aquellos países en que estos impactos se producen. Las medidas adoptadas en los proyectos de esta naturaleza que Iberdrola está desarrollando actualmente se describen en el indicador EU22 a continuación.

## EU22 Personas desplazadas, física o económicamente, y compensaciones concedidas

Actualmente, Iberdrola está desarrollando diferentes proyectos en Portugal y Brasil que implican desplazamientos de población:

- En la construcción del complejo hidroeléctrico del Tâmega, en Portugal, está previsto el desplazamiento de algunas familias y la ocupación de sendas y tierras de cultivo, de acuerdo al proceso de Declaración de Utilidad Pública por el Estado Portugués. En el Plan de acción socio-económico y cultural del proyecto, cuyas acciones se encuentran en fase de desarrollo y coordinación con la Administración y las Cámaras Municipales afectadas, se tienen en cuenta las familias y los pequeños núcleos de población afectados o potencialmente afectados. Así, se ha realizado un estudio de viabilidad de las áreas afectadas, que implica trabajos de campo junto a las poblaciones y ayuntamientos, de manera que se defina de manera consensuada para cada caso si es necesario reubicación o indemnización de las familias afectadas.
- En Brasil, algunos de los nuevos proyectos, tanto de aprovechamiento hidroeléctrico como de parques eólicos, pueden producir desplazamientos de la población o interferir en su actividad económica. Este impacto social y ambiental es evaluado durante la preparación de los estudios de impacto ambiental, proponiéndose medidas compensatorias que se presentan y negocian con las partes interesadas.

En el caso de la central de Belo Monte continúa ejecutándose la monitorización de los impactos sociales de acuerdo al *Proyecto de acompañamiento y monitorización social del entorno de la obra y las comunidades anfitrionas*. Durante 2016 fueron reubicadas 930 familias, entre zonas urbanas y rurales, estando previsto el traslado de aproximadamente 27 familias más. En el proceso de reubicación se respetan los lazos familiares y vecinales, poniéndose a disposición de los vecinos la opción de mudanza vinculada. A las familias en situación de vulnerabilidad se les ofrecen servicios de atención social y psicológica, y de formación para la generación de empleo. Los nuevos barrios se están dotando de los equipamientos sociales de salud, educación, ocio y asistencia social para atender a la población. Con respecto a las actividades comerciales, en 2016 fueron compensados 633 negocios, realizando el seguimiento de los mismos en las nuevas localizaciones, así como facilitándoles actuaciones de capacitación y orientación.

De igual manera, en el caso de la central de Baixo Iguaçu, continúa prevista la indemnización o reubicación de alrededor de 520 familias en el próximo año, habiéndose retomado en octubre de 2016 las negociaciones con las familias afectadas, que se habían suspendido temporalmente en 2015, debido a la paralización de las actividades. La recolocación de estas personas en nuevas áreas se realiza bajo la premisa que puedan continuar con sus actividades agrícolas. Con la finalidad de ir dando las soluciones más adecuadas en cada caso, se llevará a cabo un proceso de apoyo técnico durante los tres años posteriores a la reubicación y se dispone de una comisión formada por los municipios afectados, los sindicatos rurales, los propios afectados y la empresa. Por último, en la planta hidroeléctrica de Teles Pires, ya en funcionamiento desde 2015, continúa vigente el Programa de compensación por pérdida de tierras y desplazamiento obligatorio de la población, cuyo objetivo principal es supervisar el proceso de reestructuración de la población afectada desde el punto de vista de la sostenibilidad económica y del medio ambiente, realizando acciones de monitorización de la reinserción social y de evaluación de la calidad de vida. Igualmente, desde 2011, desarrolla el Subprograma de Monitorización Socioeconómica, con el fin de monitorizar indicadores sensibles a las alteraciones en demandas de servicios públicos y equipamientos sociales derivadas de la construcción de la planta, que permiten evaluar la eficacia de las acciones de mitigación tomadas y solventar cualquier deficiencia.



## Aspecto: Lucha contra la corrupción

### Enfoque de gestión

El firme compromiso del Grupo en la lucha contra la corrupción y el establecimiento de mecanismos para velar por la existencia de una cultura de prevención de irregularidades se refleja, entre otros, en el Código ético del Grupo, la *Política para la prevención de delitos* así como en la *Política contra la corrupción y el fraude*, todos ellos aprobados por el Consejo de Administración.

Como muestra de este compromiso, en el ejercicio 2016 el Consejo de Administración de la Sociedad ha aprobado la mencionada *Política contra la corrupción y el fraude* cuya finalidad es proyectar a todos los directivos y empleados de la Sociedad y de las demás sociedades integradas en el Grupo, así como a los terceros que se relacionan con aquellas, un mensaje rotundo de oposición a la corrupción y el fraude en todas sus manifestaciones.

En el marco del Sistema de cumplimiento se desarrollan diversos programas que persiguen fomentar la actuación de la organización conforme a los más altos estándares de ética y de acuerdo a la normativa vigente. Entre estos programas impulsados por la Unidad de Cumplimiento, de acuerdo con las competencias que tiene asignadas en su Reglamento, se encuentran el *Programa de prevención de delitos* y el *Programa para el cumplimiento del Código ético en el Grupo*.

Para el desarrollo de la *Política para la prevención de delitos*, la Sociedad ha instaurado, a través de la Unidad de Cumplimiento y demás órganos competentes, un programa específico y eficaz para la prevención de la comisión de delitos (como conjunto de medidas dirigidas a la prevención, detección y reacción ante posibles delitos), que se extiende asimismo a la prevención y al control de otros fraudes, infracciones administrativas e irregularidades graves, todo ello en el marco del proceso de revisión y adaptación a los nuevos deberes impuestos por el Código Penal español tras la incorporación de la responsabilidad penal de las personas jurídicas, sin perjuicio de la normativa aplicable en cualquier otra jurisdicción en la que la Sociedad desarrolle sus actividades.

Adicionalmente a lo anterior, el Sistema de cumplimiento impulsa el desarrollo y mantenimiento de un programa para el cumplimiento del Código ético, cuyo objetivo principal es fomentar una cultura de ética empresarial y transparencia, difundiendo el principio de “tolerancia cero” frente al fraude y promoviendo mecanismos y actuaciones para prevenir la corrupción y el fraude.

Este programa forma parte del Sistema de Cumplimiento, se articula sobre los mismos fundamentos y contiene los mismos elementos desarrolladores recogidos en el *Protocolo anticorrupción y para la prevención y corrección de conductas ilegales o fraudulentas* aprobado por la Unidad.

El Código ético es la “piedra angular” sobre la que se desarrolla este programa y actúa constantemente como elemento “inspirador” del resto de elementos del mismo, que se reflejan en el siguiente gráfico adjunto:



Estos elementos incluyen: i) la evaluación periódica de riesgos, ii) el desarrollo y mantenimiento de normas y guías de actuación de los profesionales del Grupo sobre cuál es el comportamiento esperado, apropiado y adecuado, iii) la elaboración de planes de comunicación, difusión y formación para empleados y terceras partes con los que nos relacionamos y iv) mecanismos de control y detección así como reacción ante las situaciones que se desvíen de las pautas de conducta tolerables.

Todas las actividades que se desarrollan en el Grupo dentro de este programa, son monitorizadas de forma trimestral por la Unidad a través del “Scorecard global de compliance” en el que las Direcciones de Cumplimiento de cada sociedad subholding y/o cabecera de negocio del Grupo reporta trimestralmente, en el marco del *Protocolo general de coordinación, colaboración e información* aprobado por la Unidad, la evolución de una serie de indicadores de seguimiento definidos respecto a los principales elementos que conforman los programas de cumplimiento de las respectivas sociedades.

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

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

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

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

En este proceso participan y se analizan tanto las direcciones corporativas de la Sociedad como todos los negocios y países en los que el Grupo opera, con la colaboración de las Direcciones de Cumplimiento de las sociedades subholding y cabeceras de los negocios. Todo ello de acuerdo con unas guías directrices definidas por la Unidad que cada Dirección de Cumplimiento adapta y desarrolla en sus respectivas sociedades de acuerdo con su específico objeto y actividad.

La evaluación de riesgos de fraude y corrupción correspondiente a 2016 se ha realizado a través de la encuesta de cultura ética lanzada durante el ejercicio y destinada a todos los profesionales del Grupo<sup>70</sup>, obteniendo más de 10.000 respuestas en todo el Grupo.

En esta encuesta se incluyó un apartado específico para recoger la percepción, en términos de probabilidad de ocurrencia en el Grupo, de determinados escenarios de fraude y corrupción, definidos por la *Association of Certified Fraud Examiners* dentro de la categoría de fraude ocupacional.

Del análisis de resultados de la encuesta, no se han identificado ningún riesgo relevante para la Sociedad o el Grupo, en cualquier caso, este análisis se toma como punto de partida para determinar las medidas de prevención y control más efectivas y permitir así una adecuada asignación de recursos y esfuerzos hacia aquellas áreas o factores en los que se ha identificado potencial de mejora.

Por lo tanto, la evaluación de riesgos mencionada, representa la herramienta sobre la cual se desarrollan distintas actuaciones que se integran en el resto de elementos del *Programa para el cumplimiento del Código ético*.

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

Tras la publicación del Índice de corrupción según Transparencia Internacional 2016 (TI CPI 2016) se ha realizado un análisis de las compras realizadas por Iberdrola en países con riesgo de corrupción, cuyos resultados se recogen en el cuadro siguiente:

Riesgo de corrupción <sup>71</sup>	% de compras en países Índice CPI 2016	% de compras en países Índice CPI 2015	% de compras en países Índice CPI 2014
Bajo	66,3	61,7	88,9
Medio	25,7	28,1	0,2
Alto	8,1	10,2	10,9

<sup>70</sup> La sociedad subholding Avangrid lanzó la encuesta de cultura ética a finales del año 2015.

<sup>71</sup> Riesgo bajo: índice país  $\geq 60$  / Riesgo medio: 59-50 / Riesgo alto:  $< 50$  en una escala de 0 (percepción de altos niveles de corrupción) a 100 (percepción de bajos niveles de corrupción).

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

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

En la gestión de proveedores y durante el proceso de compras, las medidas adoptadas por la Compañía para proteger este riesgo se sustentan tanto en la *Política de compras* o en el *Código ético del proveedor*, como en las cláusulas específicas incluidas en las condiciones de contratación que acompañan a los pedidos emitidos.

#### G4-SO4 Formación y comunicación de las políticas y procedimientos anticorrupción

El desarrollo de planes efectivos de comunicación y formación es uno de los elementos clave con los que cuenta el Sistema de cumplimiento de Iberdrola para la consecución de su objetivo primordial, que no es otro sino el de promover una cultura de ética empresarial y transparencia, así como prevenir conductas irregulares o fraudulentas.

En esta línea, la Unidad de Cumplimiento tiene entre sus principales competencias promover la preparación e implementación de programas adecuados de formación, tanto presencial como *online* o por cualquier otro método que resulte apropiado, para que los profesionales del Grupo reciban formación sobre los deberes que impone el *Código ético*, la *Política contra la corrupción y el fraude* y la *Política para la prevención de delitos*.

Con este objetivo, la Unidad elabora y aprueba planes y actuaciones de formación y de comunicación, que son trasladados a las Direcciones de Recursos Humanos y de Comunicación Corporativa para su ejecución de conformidad con los planes generales del Grupo.

Dentro de las iniciativas incluidas en dichos planes, destacan las siguientes actuaciones relacionadas con el ámbito de la ética y prevención de la corrupción:

- Formación y concienciación sobre el *Código ético* y la prevención de sus infracciones. La Unidad, en coordinación con las distintas sociedades *subholding* y/o cabecera de los negocios, desarrolla y actualiza periódicamente programas de formación sobre el *Código ético* para todos los profesionales del Grupo. Estos programas fomentan el conocimiento de los estándares de actuación exigidos en el Grupo y promueven los valores éticos y el principio de “tolerancia cero” hacia la comisión de actos ilícitos y situaciones de corrupción y fraude entre los profesionales. Existen diferentes modalidades entre las que se encuentran:
  - Curso *online* sobre el *Código ético*. El lanzamiento de este curso se realiza de forma global en todo el Grupo (a excepción de en la sociedad *subholding* Avangrid), con una periodicidad mínima bienal. De acuerdo con este calendario, en el ejercicio 2017 se lanzará el curso de refresco del *Código ético*, cuya anterior edición, cerrada en 2015, fue realizada por más de 19.600 profesionales en todo el Grupo. Avangrid realiza el curso anualmente, por lo que durante el ejercicio 2016, 5.415 empleados de esta sociedad completaron el curso.
  - Sesiones presenciales de formación y concienciación impartidas por los directores de cumplimiento de cada sociedad dentro del Programa de concienciación de directivos y mandos intermedios (“Lidera con integridad”) sobre el papel fundamental que este colectivo desempeña en el desarrollo de una cultura ética en la organización. Durante el ejercicio 2016, un total superior a 600 directivos y jefes de equipo han recibido formación presencial dentro de este programa.
- Formación sobre los *Programas de prevención de delitos* aplicable a las sociedades con domicilio social en España. Gracias a esta iniciativa de formación *online* más de 8.700 empleados han sido formados en esta materia durante 2016.
- Formación específica en materia anticorrupción de acuerdo con la normativa en vigor de los países en los que el Grupo opera:
  - ScottishPower imparte periódicamente formación *online* sobre la normativa *UK Bribery Act* y las obligaciones derivadas de la *Anti-bribery and corruption policy (ABC Policy)* y otra normativa

relacionada, aprobadas por el Consejo de Administración de esta sociedad. Esta formación se realiza de forma anual y está destinada a profesionales, que, por las labores que desempeñan fruto de su actividad diaria, tienen una mayor exposición a situaciones de corrupción. En el ejercicio 2016, un total de 423 empleados han realizado el curso.

- En Avangrid y Elektro se han desarrollado cursos de formación presencial a los respectivos Consejos de Administración (9 y 7 miembros respectivamente) y a los equipos directivos sobre la *Foreign Corruption Practice Act* americana y la *Clean company act* brasileña.

#### G4-SO5 Incidentes de corrupción

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

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

Bajo los términos del Acuerdo, Iberdrola Ingeniería y Construcción y sus filiales quedaron inhabilitadas para participar en proyectos del Grupo del Banco Mundial por un plazo de 12 meses, hasta el 26 de mayo de 2016, fecha en la que se levantó la inhabilitación. Desde dicho levantamiento y por un plazo de 6 meses, Iberdrola Ingeniería y sus filiales han estado en situación de no inhabilitación condicionada, es decir, habilitadas para participar en proyectos del Banco Mundial, pero bajo supervisión y siempre que se mantuviese el Sistema de cumplimiento validado por el Banco Mundial.

Durante el periodo de no inhabilitación condicionada, el monitor independiente nombrado por el Banco Mundial emitió un nuevo informe, confirmando, una vez más, que el Sistema de cumplimiento de Iberdrola Ingeniería cumple íntegramente con las directrices del Banco Mundial y está siendo mantenido de manera efectiva.

Como consecuencia de ello, el 28 de noviembre de 2016 el Banco Mundial confirmó formalmente el levantamiento definitivo de la sanción impuesta a Iberdrola Ingeniería y a sus filiales, de modo que ya no aparecen en el listado del Banco Mundial de entidades no inhabilitadas condicionalmente.

#### Aspecto: Políticas públicas

##### Enfoque de gestión

Iberdrola mantiene dos tipos de relaciones con los organismos reguladores:

- Relaciones dirigidas a conseguir que la regulación sea eficiente y permita un mercado en competencia en las actividades no sometidas a monopolio natural y una retribución suficiente para los negocios regulados. Para ello, se mantiene un diálogo permanente y constructivo en el que se intercambia información, conocimientos y posiciones. De esta forma, Iberdrola conoce las inquietudes y propuestas de los organismos reguladores y les expone sus posiciones en la legítima defensa de sus intereses, los de sus accionistas y clientes. También participa activamente, en las “consultas públicas” que realizan los organismos reguladores para recabar la opinión de los agentes implicados en los procesos previos a la revisión de la regulación o de definición de las políticas energéticas nacionales y europeas. Adicionalmente, participa en los procesos oficiales de tramitación de la normativa y en el seguimiento de su aplicación.

Iberdrola, como criterio general, defiende los principios de buena regulación: proporcionalidad, eficacia y eficiencia, responsabilidad e independencia, consistencia y credibilidad y finalmente transparencia y claridad. En relación con asuntos concretos de la regulación energética defiende entre otras cosas:

- Un Modelo Energético Sostenible priorizando las energías menos emisoras de una forma compatible con los principios de mercado.
- Lograr un suministro competitivo, que requiere de una adecuada asignación de costes medioambientales entre todas las energías, de acuerdo con el principio de “quien contamina paga”. La acción por el clima requiere ser financiada por todos los que contaminan.
- Establecimiento de mecanismos complementarios al “*energy only market*”<sup>72</sup>, que permitan lograr el nivel objetivo de seguridad de suministro a largo plazo. Deben desarrollarse pagos de capacidad que resulten suficientes para mantener las centrales de respaldo existentes así como para atraer nuevas inversiones.
- Las redes inteligentes ofrecen un amplio mundo de posibilidades a los consumidores, por lo que deben ser promovidas y retribuidas adecuadamente.
- Todos los clientes, sean autoconsumidores o no, deben disponer de facturas transparentes y contribuir de forma equitativa tanto a los costes de las redes como a los costes de las políticas medioambientales.
- Rentabilidad razonable y suficiencia tarifaria para las actividades reguladas.
- Limpiar la tarifa eléctrica de costes no relacionados con el suministro (sobrecoste extrapeninsular, anualidades del déficit tarifario, subvenciones al carbón nacional, primas a renovables, etc.)
- Plena liberalización de las actividades destinadas a la generación y el suministro final, incluyendo la eliminación de las tarifas reguladas finales.
- Introducción de medidas de protección al consumidor vulnerable y eliminación de toda clase de subsidios cruzados entre clientes energéticos.
- Constitución del mercado único europeo.
- Un precio del CO<sub>2</sub> que proporcione una señal que incentive inversiones, tanto en generación de bajas emisiones como en medidas de eficiencia energética, que permitan avanzar en la descarbonización de la economía europea.
- Aportación de toda la información que requieren los organismos reguladores, tanto para el ejercicio normal de su actividad, como la demandada de forma coyuntural.

Además de las relaciones directas con los organismos reguladores, Iberdrola y las empresas de su Grupo participan en el proceso regulatorio a través de asociaciones empresariales nacionales e internacionales a las que pertenecen.

En relación con las actividades de *lobby*, Iberdrola está inscrita en el Registro de Transparencia, creado por las instituciones europeas para dotar de la adecuada transparencia a las relaciones de estas instituciones con empresas, ONGs, asociaciones ciudadanas, grupos de reflexión, etc. Dicho registro ha sido creado por el Parlamento Europeo y la Comisión Europea, y el Consejo de la Unión Europea apoya la iniciativa. La ficha de Iberdrola en el registro se puede encontrar en:

<http://ec.europa.eu/transparencyregister/public/consultation/displaylobbyist.do?id=41816938101-07>.

En sus actividades de influencia en las políticas públicas, Avangrid ha realizado las contribuciones económicas indicadas en el registro norteamericano:

<http://soprweb.senate.gov/index.cfm?event=selectfields>.

<sup>72</sup> Término anglosajón utilizado para referirse al mercado de energía puro en el que únicamente se retribuye la energía producida y no el servicio que aporta al sistema la capacidad instalada para garantizar la seguridad del suministro.

## 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 2016 ninguna de las empresas del Grupo, excepto en Reino Unido y Estados Unidos, ha contribuido a la financiación de partidos políticos o a organizaciones dependientes de los mismos.

Contribuciones a partidos políticos (€)	2016	2015	2014
<b>Reino Unido</b>	<b>26.889</b>	<b>27.540</b>	<b>26.032</b>
<b>Estados Unidos</b>	<b>129.543</b>	<b>101.963</b>	<b>131.327</b>
A nivel país	0	62.315	75.566
A nivel de estado federal	129.543	39.648	55.761
<b>Otros países</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Perímetro ampliado</b>	<b>156.432</b>	<b>129.503</b>	<b>157.358</b>

En Reino Unido, ScottishPower ha aportado un total de 26.889 euros, distribuidos entre distintos partidos de todo el espectro político, para el patrocinio de conferencias y eventos, de acuerdo a la ley *Political Parties, Elections and Referendums Act (2000)*. Estas ocasiones constituyen una oportunidad importante para que el Grupo pueda presentar sus puntos de vista a representantes de todas las opciones políticas sobre una base no-partidista. Esta aportación no indica apoyo a ningún partido en particular.

En Estados Unidos, Avangrid ha aportado un total de 129.543 euros. Concretamente, en el Negocio de Redes ha realizado aportaciones a candidatos y partidos políticos por un total de 23.873 euros, informando sobre las mismas de acuerdo a la legislación vigente. Asimismo, el Negocio de Renovables ha realizado aportaciones por un total de 105.670 euros. En ambos casos las aportaciones son las realizadas por la Compañía y no incluyen las aportaciones adicionales voluntarias de los empleados.

### Aspecto: Prácticas de competencia desleal

#### Enfoque de gestión

En aplicación del Código ético, el Grupo se compromete a competir en los mercados de forma leal y a no realizar publicidad engañosa o denigratoria de su competencia o de terceros. Asimismo se compromete a obtener información de forma legal, a impulsar la libre competencia en beneficio de los consumidores y usuarios, y a favorecer la transparencia y las reglas de libre mercado, como se recoge en la *Política general de responsabilidad social corporativa* del Grupo.

En la aplicación práctica de la legislación vigente, la propia complejidad de la misma podría dar lugar a interpretaciones que no fueran compartidas por otros agentes del mercado o por la propia autoridad regulatoria, generándose situaciones, como las descritas en el apartado G4-SO7, que requieren la intervención de los órganos judiciales competentes.

## G4-SO7 Demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia

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

En 2009, la Comisión Nacional de la Competencia, hoy denominada Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) dictó Resolución en un expediente iniciado como consecuencia de la denuncia formulada por la comercializadora Céntrica Energía, S.L., (paralela a la presentada por dicha sociedad frente al resto de distribuidoras pertenecientes a grupos verticalmente integrados), en la que se imputaba a Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U., la presunta comisión de una infracción de la Ley de Defensa de la Competencia, consistente en el supuesto abuso de posición de dominio en relación con la negativa a proporcionar a dicha comercializadora el acceso masivo e incondicional a la base de datos de puntos de suministro de distribuidores (SIPS). La resolución, que impone una sanción de 15.000.000 euros, fue impugnada ante la Audiencia Nacional, que desestimó el Recurso Contencioso-Administrativo presentado mediante sentencia en 2012. Se interpuso, contra dicha sentencia, recurso de casación ante el Tribunal Supremo, en el que recayó sentencia en junio de 2015, desestimando el recurso. Se ha presentado recurso de amparo ante el Tribunal Constitucional en diciembre de 2015, que ha sido inadmitido mediante Providencia en abril de 2016. En octubre de 2016 se ha presentado demanda ante el Tribunal Europeo de Derechos Humanos (TEDH), que ha sido igualmente inadmitida con fecha 1 de diciembre de 2016. El asunto queda definitivamente concluso.

En 2010, Céntrica Energía, S.L. formuló demanda ante el Juzgado de lo Mercantil nº 1, de Bilbao, por la que reclamaba 11.900.000 euros por unos pretendidos daños y perjuicios, precisamente en base a la sanción anterior impuesta por la CNC, por un supuesto abuso de posición de dominio, por no haber permitido el acceso masivo a la base de datos de puntos de suministro. Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U. se opuso a esta demanda por prescripción de la acción, y en todo caso, por haber cumplido rigurosamente con la normativa sectorial vigente y con el criterio establecido por la Comisión Nacional de Energía (o CNE) desde 2002 en esta materia. En julio de 2010 se dictó sentencia favorable a Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U., que estimó la prescripción. Recurrida de contrario esta sentencia en apelación ante la Audiencia Provincial de Vizcaya, en julio de 2011 se dictó nueva sentencia confirmatoria de la anterior. Sin embargo, Céntrica Energía interpuso recurso de casación ante la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo que dictó sentencia en septiembre de 2013, estimatoria de dicho recurso, rechazando la concurrencia del supuesto de prescripción de la acción y disponiendo que volvieran las actuaciones a la Audiencia Provincial de Vizcaya para resolución sobre el fondo del asunto. Como consecuencia de lo anterior, la Audiencia Provincial dictó sentencia, en marzo de 2014, desestimando íntegramente la demanda promovida por Céntrica Energía, S.L., entrando a resolver sobre el fondo del asunto y argumentando, entre otras cosas, que no ha quedado acreditada la relación causal entre la conducta seguida por la sociedad distribuidora y los daños que se reclaman de contrario. Céntrica interpuso en mayo de 2014 recurso de casación contra la citada sentencia, ante la Sala Tercera del Tribunal Supremo. En junio de dicho año se presentó por Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U. ante el Tribunal Supremo escrito de oposición al recurso de casación y se solicitó la inadmisión. En julio de 2014 se remitieron las actuaciones a la Fiscalía para dictamen sobre competencia funcional de la Sala. En octubre de 2014 se solicitó incorporación a las actuaciones de una sentencia del Tribunal Supremo favorable al demandante en un asunto muy similar (ENDESA). Presentado escrito de oposición a esta solicitud, por cuanto en vía de casación no está permitido revisar la valoración de la prueba efectuada por el Tribunal de instancia, sin que la Sentencia que se pretende aportar resulte condicionante o decisiva para el fallo del recurso de casación.

Por otra parte, continúa tramitándose el procedimiento previsto en el artículo 88, apartado 2, del Tratado CE abierto por la Comisión Europea contra España (Ayuda Estatal C3/2007) en relación con la posibilidad de que el sistema de tarifas reguladas de electricidad pueda ser considerado como ayuda estatal prohibida por el Tratado de la que serían beneficiarios, por un lado las empresas con-



sumidoras finales y, por el otro, los distribuidores de electricidad. En dicho procedimiento, instado tras denuncia de las entidades Céntrica, P.L.C. y Céntrica Energía, S.L., se presentaron sendos escritos de observaciones tanto de UNESA, como de Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U., centrándose la defensa en el carácter absolutamente regulado de la actividad de distribución eléctrica en España y en la inexistencia de ventaja alguna para los distribuidores en relación con los comercializadores libres de electricidad, en definitiva considerando la no concurrencia de ayuda estatal prohibida a favor de los primeros. En este expediente, que se circunscribe únicamente al ejercicio 2005, se espera un resultado definitivo favorable que declare la inexistencia de ayudas ilegales en lo que a las empresas distribuidoras de electricidad se refiere.

Además de las denuncias ante la CE, Céntrica ha interpuesto diversos recursos solicitando la nulidad de las disposiciones tarifarias nacionales que reconocen los déficits de las actividades reguladas en la medida que en ellas no se reconocen déficits similares a la actividad de comercialización. Tanto el Tribunal Supremo como la Audiencia Nacional han acordado aplazar los señalamientos para votación y fallo de los citados recursos, hasta conocer la resolución de la Comisión Europea que ponga término al procedimiento sobre Ayuda Estatal C 3/2007, incoado a raíz de la denuncia de Céntrica.

Por otro lado, en 2012 fue notificada la resolución sancionadora del expediente S/0213/10 de la Comisión Nacional de la Competencia, que impone solidariamente a Iberdrola, S.A., Iberdrola Generación, S.A.U. e Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U. una sanción de 10.685.000 euros por una infracción grave de falseamiento de la competencia por actos desleales consistente en el traspaso de contratos desde la comercializadora de último recurso a la comercializadora libre, sin recabar el consentimiento expreso del consumidor exigido por la normativa sectorial. En 2013 fue notificada la sentencia desestimatoria del recurso contencioso-administrativo interpuesto por las tres sociedades frente a la resolución sancionadora. En 2013 se presentó el escrito de casación frente a la sentencia desestimatoria. En noviembre de 2016 se ha conocido la sentencia de 25 de octubre de 2016 que estima el recurso de casación de Endesa Energía XXI, S.L. anulando la sanción impuesta por la Comisión Nacional de la Competencia por hechos similares. Aunque no existe una identidad absoluta entre ambos supuestos, esta sentencia ha sido aportada al recurso de casación de las comercializadores de Iberdrola, argumentando que en este caso procede asimismo la estimación del recurso.

Por último, el 2 de febrero de 2016 la CNMC acordó la incoación de un expediente sancionador con referencia S/DC/0562/15 en materia de conductas prohibidas por la Ley de Defensa de Competencia, contra Amara y contra Iberdrola, S.A. como matriz de la Compañía, entre otras sociedades. La Dirección de Competencia considera que habría indicios de la existencia de prácticas restrictivas de la competencia consistentes en “la fijación de precios y condiciones comerciales y el reparto del mercado de la distribución y venta de cables de baja y media tensión”. Se está en fase de incoación del expediente, aún no se ha recibido el Pliego de concreción de hechos de la Dirección de Competencia.

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

## Aspecto: Cumplimiento normativo

### Enfoque de gestión

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

- Los profesionales del Grupo cumplirán estrictamente la legalidad vigente en el lugar en el que desarrollen su actividad, atendiendo al espíritu y la finalidad de las normas, y observarán las previsiones del Código ético, las normas del Sistema de gobierno corporativo y los procedimien-

tos básicos que regulan la actividad del Grupo y de la sociedad en la que prestan sus servicios. Asimismo, respetarán íntegramente las obligaciones y compromisos asumidos por el Grupo en sus relaciones contractuales con terceros, así como los usos y buenas prácticas de los países en los que ejerzan su actividad.

- Los directivos del Grupo deberán conocer particularmente las leyes y reglamentaciones, incluidas las internas, que afecten a sus respectivas áreas de actividad y deberán asegurarse de que los profesionales que dependan de ellos reciban la adecuada información y formación sobre sus obligaciones legales y reglamentarias.
- El Grupo respetará y acatará las resoluciones judiciales o administrativas que se dicten, pero se reserva el derecho a recurrir las referidas decisiones o resoluciones cuando entienda que no se ajustan a derecho.

### 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 <sup>73</sup>	2016	2015	2014
<b>Perímetro ampliado</b>			
Importe de las multas impuestas (€)	146.673.867	35.542.577	17.022.140
Sanciones no monetarias (nº)	3	9	8
Casos a través de mecanismos de arbitraje o similares (nº)	565	8	1

Del importe total, en Brasil se han impuesto multas por valor de 123.189.455 euros, correspondientes principalmente a una multa en Elektro (103.467.044 euros) debida a la apertura de un Auto de Infracción emitido por el Fisco de Brasil que cuestiona que la adquisición de Elektro en 2011 debería haberse realizado en Brasil y no fuera. Elektro ha presentado un escrito en enero de 2017, con una posición solvente y sólidos argumentos. Del resto, 16.103.887 euros corresponden a multas del grupo Neoenergía y 3.618.524 euros corresponden al Negocio de Renovables por varias sanciones impuestas por diferentes motivos.

En Reino Unido, ScottishPower ha recibido una multa por valor de 21.989.836 euros, como resultado de una investigación iniciada por Ofgem sobre el servicio al cliente.

En España se han impuesto multas por 1.494.576 euros, de los cuales 734.906 corresponden a apertura de zanjas sin licencia de obra y construcción de instalaciones sin autorización, estando todos los expedientes recurridos por no estar conformes. Asimismo se ha recibido una multa de 720.160 euros por incumplimiento de las rondas de vigilancia horaria en la central nuclear de Almaraz-Trillo, habiéndose modificado el Procedimiento de rondas de vigilancia como medida correctora. El resto, 39.510 euros, corresponden a varias sanciones por otros motivos.

En el resto de países donde opera la Compañía no se han impuesto multas durante el ejercicio 2016.

Asimismo, se han recibido también 3 sanciones no monetarias, relativas al Negocio de Renovables en Brasil, por investigaciones de Aneel sobre 3 parques eólicos y se han tratado 565 casos a través de mecanismos de arbitraje, todos ellos en España.

<sup>73</sup> En el ámbito laboral, no se incluyen los mecanismos de arbitrajes. Asimismo, las multas y sanciones laborales para el año 2014 corresponden al perímetro básico, al no disponerse de la información complementaria correspondiente en dicho ejercicio.

## 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.

El 100 % de los proveedores (nuevos y ya existentes) 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.

No se ha detectado ningún proveedor con un impacto social negativo significativo, ni se han registrado incidentes a través de los canales habilitados al efecto, que hayan motivado la cancelación de pedidos o contratos con proveedores del Grupo por impactos sociales negativos.

### Transparencia en el proceso de compras de suministro general

En aplicación de las políticas de la Compañía, la Dirección de Compras promueve, en el área de su responsabilidad, la igualdad de oportunidades, aplicando criterios de objetividad e imparcialidad en las relaciones con proveedores, promoviendo la publicidad y concurrencia de los procesos de selección, dentro de criterios de eficiencia de gestión.

Periódicamente, el proceso de compras es auditado tanto internamente como por entidades externas, no habiéndose detectado “no conformidades” en el ejercicio. Las recomendaciones y oportunidades de mejora que surgen durante estas revisiones son analizadas y puestas en marcha, con el objeto de mantener una mejora continua en los procesos.

### Diálogo con proveedores

Como muestra del esfuerzo por impulsar el diálogo con sus Grupos de interés, conocer la satisfacción y las expectativas de sus partes interesadas, la Dirección de Compras realiza periódicamente una encuesta entre los proveedores del Grupo, en todos los países en los que se realizan estos procesos.

En el ejercicio 2016 se ha realizado la quinta edición, enviando la encuesta a un conjunto representativo de proveedores del Grupo Iberdrola: 2.640 proveedores y habiendo tenido una participación del 46 %.

Los resultados de las ediciones realizadas son:

Encuesta de satisfacción del proveedor	5ª Edición (2016)	4ª Edición (2014)	3ª Edición (2012)	2ª Edición (2009)	1ª Edición (2007)
Valoración (sobre 10)	8,06	8,00	7,74	7,57	7,56

Los proveedores valoran muy positivamente el respeto profesional de sus interlocutores en Compras durante la fase de licitación, así como la transparencia y la honestidad.

Respecto a la percepción global sobre el Grupo Iberdrola se valora con un 8,8 la buena reputación de la Compañía, así como la marca y la confianza que inspira, con un 8,6.

Por otro lado, los resultados de la encuesta desvelan que existen aspectos con capacidad de mejora, como las posibilidades de financiación ofrecidas.

## Principales iniciativas realizadas con los proveedores de materiales, equipos, obras y servicios durante el ejercicio 2016

### Premio al Proveedor del Año: Promoviendo y premiando la excelencia de los proveedores

Con los galardones a proveedores, Iberdrola quiere incentivar, promover y reconocer la excelencia, el desarrollo sostenible, la calidad, la internacionalización, la innovación, la responsabilidad social corporativa, la creación de empleo y la prevención de riesgos laborales. Además, el Premio nace como una herramienta y mecanismo de agradecimiento al proveedor de su aportación a la consecución de los objetivos del Grupo.

Este Premio se otorgó por primera vez en el año 2002 en Bilbao y hubo, en años consecutivos, un total de 9 ediciones que se celebraron por toda la geografía española en las que se premiaron a más de 200 empresas proveedoras.

El ritmo acelerado de internacionalización de la Compañía durante aquellos años, hizo tomar unos años de reflexión para adaptar el Premio a la realidad global e internacional que el Grupo Iberdrola ha ido consolidando. Iberdrola es hoy una multinacional con el foco puesto en múltiples países y mercados, con actividad estable en España, Reino Unido, Estados Unidos, México y Brasil.

Por ello, durante 2016 se han vuelto a realizar los eventos del Premio al Proveedor en cada uno de estos países, siendo la primera edición en Reino Unido, Estados Unidos y México.

Y también, por primera vez en 2016, Iberdrola ha celebrado el evento Global del Premio al Proveedor del Año, para entregar los galardones a las empresas proveedoras que, a nivel mundial, han permitido crecer conjuntamente con calidad, acompañando a la Compañía en su internacionalización, trabajando con ética y sostenibilidad, los que junto con Iberdrola innovan en nuevos productos y servicios, los que lo hacen en un entorno de trabajo seguro y, lo más importante, que generan empleo y riqueza en las zonas donde el Grupo desarrolla su actividad. Sólo de esta manera Iberdrola podrá seguir creciendo y sirviendo a las sociedades en las que está presente y con las que está comprometida.

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

### Iberdrola extiende a sus proveedores su compromiso con la conciliación entre la vida personal y laboral

Iberdrola ha decidido extender a sus proveedores sus buenas prácticas de conciliación entre la vida laboral y personal de sus empleados. Por este motivo, la Compañía ha revisado y modificado el contenido del *Código ético del proveedor* para, en el apartado titulado *Prácticas laborales*, incluir un título sobre conciliación.

En él, Iberdrola detalla que el proveedor deberá “*valorar la implantación de medidas de conciliación que favorezcan el respeto de la vida personal y familiar de sus empleados y faciliten el mejor equilibrio entre esta y las responsabilidades laborales de mujeres y hombres*”.

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

Iberdrola dispone del modelo *Scoring RSC* para evaluar a sus proveedores en materia de responsabilidad social, cuantificando su posición relativa en función de la gestión que los proveedores realizan en términos de responsabilidad social, de tal manera que exista un criterio diferenciador a la hora de licitar o contratar con ellos. La evaluación realizada otorga un valor añadido al proveedor, permitiendo conocer las áreas de mejora para focalizar sus esfuerzos en términos de responsabilidad social.

Modelo Scoring RSC en proveedores <sup>74</sup>						
Nivel de clasificación	2016	%	2015	%	2014	%
A+	628	38	552	36	360	27
A	871	52	813	53	757	57
B	168	10	171	11	209	16
<b>Perímetro básico</b>	<b>1.667</b>	<b>100</b>	<b>1.536</b>	<b>100</b>	<b>1.326</b>	<b>100</b>

Sobre el volumen de compra analizado (86 % del total de compra del Grupo) los datos del *scoring RSC* son los mostrados a continuación:

Modelo Scoring RSC en proveedores	
Nivel de clasificación	% importe adjudicado
A+	75,2
A	23,2
B	1,6
<b>Perímetro básico</b>	<b>100</b>

Habiendo establecido objetivos de mejora en todo el equipo de la Dirección de Compras relacionados con el incremento de compra con proveedores analizados y el incremento de porcentaje de compra a proveedores A+.

Con aquellos proveedores con *scoring* B y A, se realiza una comunicación específica sobre su situación para que intenten mejorar hacia el A+. Se han enviado más de 270 escritos al respecto.

De los proveedores analizados, 399 (frente a los 343 de 2015) están adheridos a diversas iniciativas internacionales de responsabilidad social corporativa o siguen códigos de buenas prácticas de su sector.

En el ejercicio se han llevado a cabo 38 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.

<sup>74</sup> 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.

### Diversidad en proveedores

En Avangrid destaca el *Programa de diversidad en proveedores*, por el que existe el compromiso de incorporar en la red de proveedores e incrementar las compras a:

- Negocios Propiedad de Minorías (MBE)
- Negocios Propiedad de Mujeres (WBE)
- Negocios Propiedad de Homosexuales, Lesbianas y Transexuales (LGBTBE, por sus siglas en inglés)
- Negocios propiedad de veteranos (VET)
- Negocios propiedad de veteranos con discapacidad ocasionada durante el servicio (SDVET)
- Negocios propiedad de personas marginadas (SDB)
- Negocio ubicado en zona degradada (HUBZone)

Además de contar con un programa de desarrollo comercial creado para ayudar a que las pequeñas empresas (SB o SBE “small business” o “small business enterprise”) en desventaja puedan competir y tener acceso al mercado federal de adquisiciones.

El volumen contratado durante 2016 a estos colectivos ronda los 39 millones de euros.

Por otro lado, durante 2016 el volumen contratado a Centros Especiales de Empleo en España (con el fin de ayudar y colaborar con el colectivo de personas con discapacidad) ha alcanzado los 3,5 millones de euros.

### Programa de desarrollo de pequeños proveedores en Brasil

En Brasil, Elektro en colaboración con Sebrae (Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas empresas), ha continuado con el programa de desarrollo de pequeños proveedores, cuyo objetivo es incrementar la competitividad y la mejora en la gestión de las pequeñas empresas. Al final del programa, cada proveedor participante recibe un informe específico con su situación junto con una guía con las pautas de actuación que le permita mejorar en su negocio.

### Transparencia y reporting

Para obtener información adicional sobre la relación y gestión de Iberdrola con sus proveedores puede consultarse el *Informe periódico de compras y gestión con proveedores* en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com), así como el apartado “Contribución a la Sostenibilidad” de la sección “Proveedores”.

## **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.

Según establecen los Estatutos de Iberdrola, la web corporativa ([www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com)) constituye un cauce permanente de comunicación al servicio de la *Política de relaciones con los Grupos de interés*. Por esta razón, la web contiene los principales canales para la atención de las posibles reclamaciones, según se señala a continuación:

- Desde la página de inicio se puede acceder directamente a las webs dedicadas a los clientes y a las redes de distribución de los países en los que Iberdrola desarrolla su actividad, así como a las de las fundaciones y a las de las principales sociedades del Grupo. También en la página de inicio existe un enlace destacado a la sección “Contacta”, en la que, de forma ordenada y accesible, aparecen:
  - Las direcciones de las oficinas del Grupo Iberdrola en los diferentes países.

- Los canales de contacto específicos (Comunicación corporativa, Oficina de relación con inversores; Oficina del accionista; Medio ambiente; Centro de atención al proveedor; Canal de empleo...).
  - Los servicios de atención al cliente en los diferentes países.
  - Buzón temático de consultas.
- En la sección de Gobierno Corporativo de [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com) figura la estructura societaria del Grupo, con los enlaces correspondientes a todas las sociedades.

En el ámbito de las actuaciones empresariales con impacto específico sobre el medio ambiente, las relaciones laborales, los derechos humanos, las comunidades locales, la competencia o el poder de mercado, los Grupos de interés de la Compañía disponen de los canales descritos anteriormente, gestionados en los distintos países, negocios y áreas corporativas, para poder realizar sus reclamaciones y sugerencias, que son atendidas siguiendo los procedimientos internos establecidos.

Para poder atender de forma específica los comportamientos contrarios a la ética o aquellos que pudieran dar lugar a situaciones de fraude o de corrupción en cualquiera de sus formas, se dispone de varios mecanismos específicos: el Buzón ético, el Buzón ético del accionista, el Buzón ético de los proveedores y el Canal de comunicación con la Comisión de Auditoría y de Supervisión del Riesgo, mediante los cuales empleados, accionistas y proveedores pueden canalizar denuncias o reclamaciones con las garantías de resolución y de confidencialidad que estos mecanismos requieren para ser efectivos.

#### G4-SO11 Reclamaciones sobre impactos sociales

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

#### Aspecto específico del sector eléctrico

##### Aspecto: Planificación y respuesta ante desastres y emergencias

#### Enfoque de gestión

Como en cualquier actividad industrial, tanto en las centrales de generación como en las redes eléctricas pueden darse situaciones de riesgo para las propias instalaciones o para el público en general, bien por accidente o por pérdida del suministro eléctrico.

Ante situaciones de esta naturaleza, las empresas filiales y participadas del Grupo Iberdrola disponen de planes, procedimientos y otros mecanismos para tratar de minimizar sus consecuencias, en los que se establecen medidas preventivas conjuntamente con las autoridades locales, programas de entrenamiento y formación permanente del personal, tanto propio como subcontratado, y simulacros periódicos con auditorías *in situ*.

El Negocio de Generación y Clientes cuenta con diferentes procedimientos documentados para la gestión de las emergencias en sus instalaciones, por ejemplo en España y México se dispone del procedimiento *Organización de respuesta ante emergencias* (ORE), que involucra a personal de todos los niveles y entra en funcionamiento frente a emergencias que pongan en riesgo los activos de la Compañía o a sus trabajadores. En Reino Unido, dispone de un Sistema de gestión de continuidad del negocio, para la gestión y minimización de situaciones de emergencia, certificado bajo la norma ISO 22301 y auditado externamente. En Estados Unidos cada instalación tiene un Plan de Prevención, control y contramedidas, que incluye acciones preventivas y reactivas, y también cuenta con un Plan de respuesta ante emergencias.

Además, en función de cada tecnología se pueden aplicar planes específicos, como por ejemplo, las instalaciones de generación hidroeléctrica disponen además de un proceso interno para el seguimiento del Plan de emergencia de presas. En el proyecto del Támea en Portugal este plan se ha enviado a la autoridad portuguesa competente para su conocimiento y aprobación previa al inicio de las obras.

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

Por otro lado, las centrales nucleares disponen de planes de emergencia específicos para garantizar la operatividad de los sistemas de emergencia y la seguridad de los empleados y del público, que contemplan tanto un *Plan de emergencia exterior* (PEN), competencia de las autoridades públicas, como un *Plan de emergencia interior* (PEI), cuyo cumplimiento es responsabilidad de las empresas propietarias de la central. El PEI es conocido por las autoridades y ayuntamientos de la zona, que intervienen en su aprobación y comprueban su efectividad mediante simulacros de emergencia anuales, supervisados por el Consejo de Seguridad Nuclear (CSN). Adicionalmente, se cuenta con el *Plan básico de emergencia nuclear* (PLABEN), que establece una *interface* como instrumento de coordinación entre ambos planes. Además, se realiza formación al personal propio y ajeno ante las emergencias, y se realizan simulacros periódicos, en los que se forma al personal implicado en la *Organización de Respuesta ante Emergencias Nucleares* (OREN).

Otro ejemplo en la gestión de emergencias es la colaboración de la Compañía con los responsables de la operación de los sistemas eléctricos nacionales y de las interconexiones entre países, para hacer frente a la posibilidad de un fallo de suministro a nivel global. Los operadores del sistema son los responsables de garantizar el funcionamiento fiable y seguro del mismo y la reposición del servicio tras incidentes severos, de forma controlada y en el menor tiempo posible. Para ello establecen planes y procedimientos pormenorizados que determinan las responsabilidades y pautas de actuación por zonas geográficas. Paralelamente, Iberdrola realiza pruebas en sus instalaciones para asegurar que, ante una caída de la red, los principales centros de generación pueden reiniciar la producción.

A su vez, el Negocio de Redes dispone de diversos planes y procedimientos de gestión para afrontar estas situaciones, como los planes de emergencias eléctricas de las filiales distribuidoras de Avangrid o las instrucciones de operación de Elektro en Brasil, que estandarizan la seguridad en las operaciones y los procedimientos para la restauración del suministro y el mantenimiento del sistema eléctrico. Destaca la comunicación activa que ScottishPower mantiene con colectivos vulnerables durante las faltas de servicio, para asegurar que se proporcionar la asistencia que potencialmente pueda ser requerida. La Compañía cuenta con flota propia de generadores, así como con una cartera de proveedores de los mismos para, si fuese procedente, apoyar a los consumidores en emergencias de larga duración.



## Aspectos específicos del Grupo Iberdrola

### Aspecto: Contribución de Iberdrola a la comunidad

Las actuaciones sociales, en colaboración con la Administración y organizaciones de la sociedad civil, constituyen una parte relevante del compromiso de Iberdrola con la comunidad. Se puede obtener una información detallada de dichas actuaciones tanto en los informes publicados como en las web corporativas de las empresas filiales y participadas de Iberdrola en España, Reino Unido, Estados Unidos, México y Brasil.

Los programas de electrificación rural en Brasil constituyen también una referencia notable. Las empresas brasileñas, del Grupo y participadas, vienen desarrollando estos programas, emprendidos conjuntamente con las Administraciones Públicas, con el objetivo de extender las infraestructuras eléctricas, para facilitar el desarrollo económico y social, y minimizar las desigualdades entre las diferentes regiones, y entre los ámbitos rural y urbano. Estos programas representan un componente fundamental para el desarrollo de la población brasileña más desfavorecida.

#### 1. Recursos dedicados

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

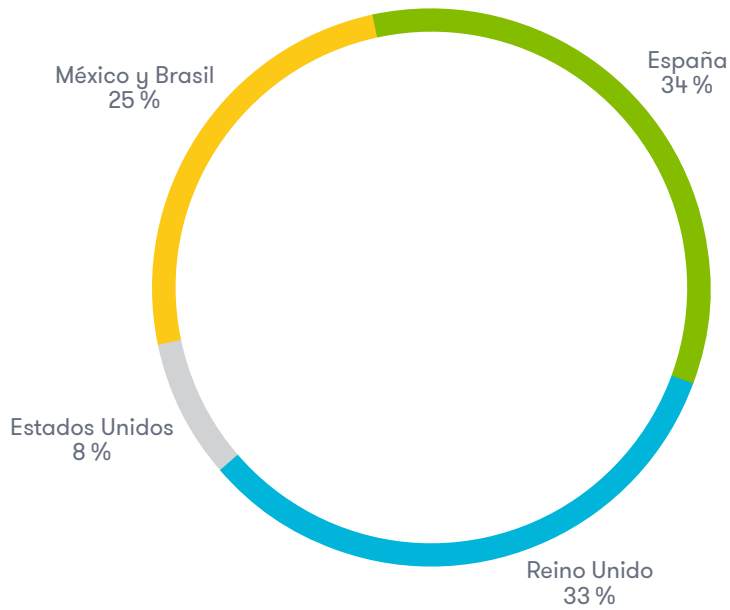
Una descripción detallada del modelo LBG puede encontrarse en [www.lbg.es](http://www.lbg.es).

Iberdrola ha utilizado el modelo LBG para informar de sus contribuciones a la sociedad en este *Informe de sostenibilidad 2016*.

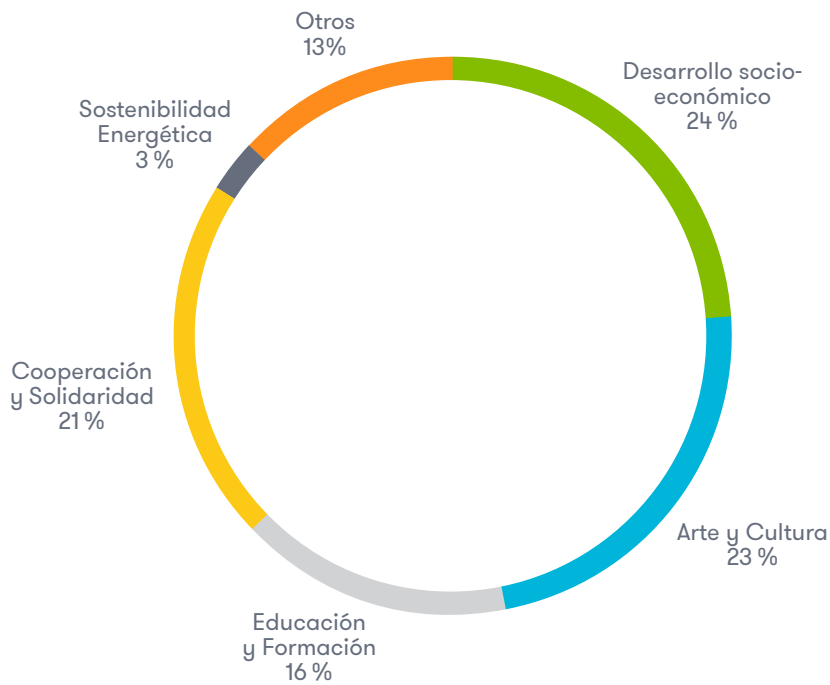
Contribución a la comunidad 2016	(miles €)
<b>Por categorías</b>	
- Aportaciones puntuales	2.380
- Inversión social	32.703
• Desarrollo socioeconómico del entorno	
• Sostenibilidad energética	
• Arte y cultura	
• Educación y formación	
• Cooperación y solidaridad	
- Iniciativas alineadas con el negocio	5.665
- Costes de gestión	<b>2.973</b>
<b>Por tipo de contribución</b>	
- Aportaciones en dinero	40.512
- Tiempo de empleados	192
- Aportaciones en especie	44
- Costes de gestión	2.973
<b>Perímetro ampliado</b>	<b>43.721</b>



### Contribución de Iberdrola por regiones (perímetro ampliado)



### Contribución de Iberdrola por programas (perímetro ampliado)



Asimismo, los fondos destinados a programas de electrificación rural en Brasil han supuesto un total de 17,8 millones de euros en términos consolidados para el Grupo.

Programas de electrificación 2016	(miles €)
Elektro, Coelba, Celpe y Cosern	17.761

## 2. Logros e impactos conseguidos

### Beneficios para la sociedad

Iberdrola viene midiendo, con diferentes parámetros, los resultados conseguidos a través de sus programas de apoyo a la comunidad. Las fundaciones de Iberdrola están aplicando una metodología adaptada de LBG de medición de logros e impactos 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.

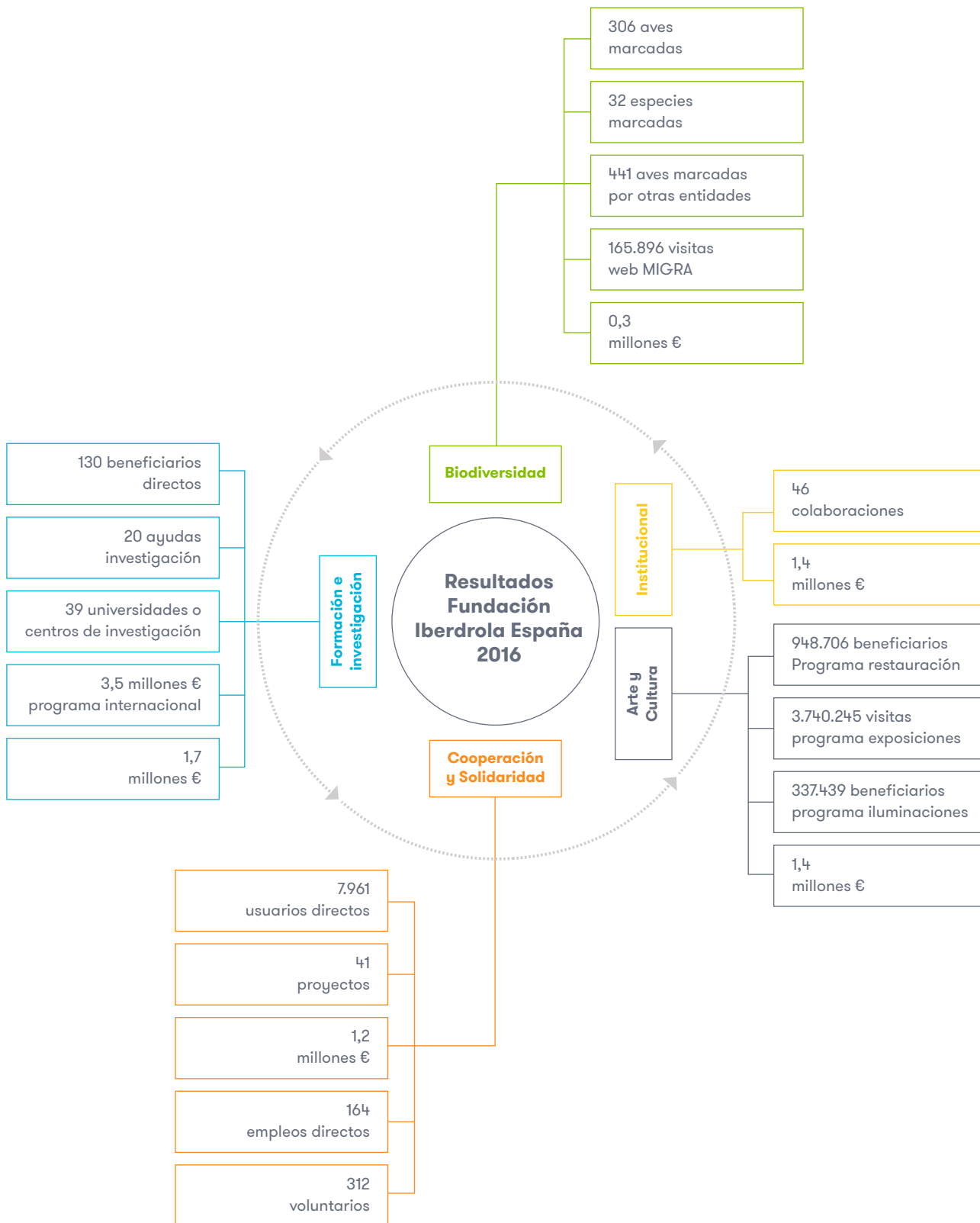
Los primeros programas sobre los que se realizó la medición de logros e impactos fueron el *Programa de restauración Románico Atlántico*, el *Programa de ayudas sociales*, el *Programa de cooperación para el desarrollo* y el *Programa de becas y ayudas a la investigación*. Para más información sobre los resultados obtenidos en estos programas puede consultarse el *Informe de sostenibilidad 2015*.

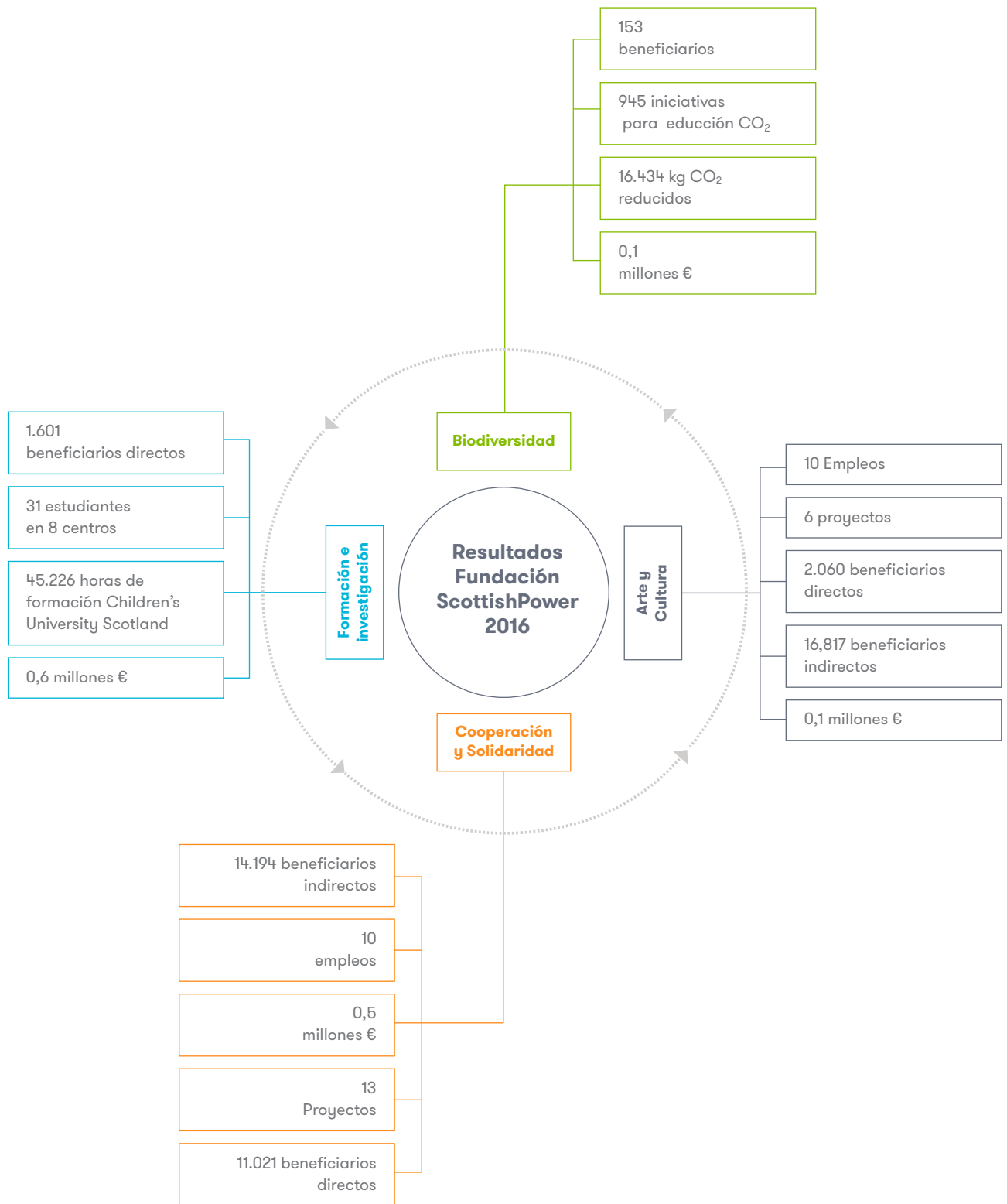
Durante el ejercicio 2016, las fundaciones de Iberdrola han extendido la aplicación de dicha metodología a un total de 170 proyectos en España y Reino Unido, que abarcan una inversión total de 7,3 millones de euros, siendo el número de personas beneficiarias directas superior a 22.000, así como más de 5 millones de beneficiarios indirectos. Asimismo, cabe destacar la creación de 184 empleos directos para desarrollar estas actividades. Otros logros destacables han sido la financiación para concesión de 130 becas y ayudas a la investigación en 2016, y la reducción de 16.434 kg de emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera por la ejecución de diferentes iniciativas.

Los programas se dividen en las principales áreas de actuación de la Fundación Iberdrola:

- Formación e Investigación: entre sus principales objetivos está el de contribuir a formar una nueva generación de profesionales capaz de impulsar la transformación hacia un modelo energético sostenible.
- Biodiversidad: apoyar programas de conservación de especies amenazadas y la restauración de hábitats protegidos.
- Arte y Cultura: promover la cultura, prestando especial atención al cuidado y mantenimiento de las diversidades, singularidades, riquezas culturales y artísticas.
- Cooperación y Solidaridad: contribuir activamente a la mejora de la calidad de vida de las personas y colectivos más vulnerables y a la inclusión social y laboral.

A continuación se recogen de forma esquemática los resultados y logros conseguidos por áreas de actuación en España y Reino Unido durante 2016:





### Beneficios para la empresa

Iberdrola estima que los principales beneficios que obtiene de su compromiso con la sociedad son:

- Construir y reforzar relaciones de confianza con las comunidades, a través del apoyo a organizaciones sociales y a Administraciones Públicas nacionales, regionales y locales.
- Conseguir un mayor reconocimiento de marca y una mejora de su reputación corporativa.
- Mejorar la satisfacción de sus empleados, a través de su pertenencia a una compañía valorada y reconocida socialmente.

### **3. Programa de voluntariado corporativo**

El Grupo Iberdrola ofrece a su plantilla diversas oportunidades de voluntariado en el marco de su Programa de Voluntariado Corporativo. Este Programa, nacido en 2006, es un proyecto global, internacional y alineado con los valores del Grupo y su *Política de sostenibilidad*, que tiene por objetivo canalizar el espíritu solidario de los empleados y motivar su participación en proyectos sociales dirigidos a la integración de colectivos vulnerables, la mejora del medio ambiente y el desarrollo sostenible. Fruto de este esfuerzo, el voluntariado corporativo del Grupo Iberdrola ha recibido, de manos del Rey de España, Felipe VI, una Mención Especial con motivo de la celebración de la primera década de su Programa Internacional.

Asimismo, en 2016 el Programa de Voluntariado Corporativo se ha alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, definidos por Naciones Unidas para el horizonte 2015-2030. Está enfocado en los objetivos número 3 (salud y bienestar), 4 (educación de calidad), 7 (energía asequible y no contaminante), 10 (reducción de las desigualdades) y 13 (acción por el clima).

Algunas de las iniciativas más destacadas llevadas a cabo en 2016 han sido:

- La quinta edición del proyecto global INVOLVE (*International Volunteering Vacation for Education*) que ofrece formación en nuevas tecnologías a jóvenes en riesgo de exclusión social, a partir de la estancia de dos semanas de equipos de voluntarios de España, Reino Unido y Estados Unidos. Este año se ha extendido a México, además de Brasil.
- Jornadas de voluntariado nacionales e internacionales, entre las que destaca el *Día Internacional del Voluntariado*, realizado conjuntamente en España, Reino Unido, Estados Unidos, Brasil y México, con más de 1.000 participantes de manera simultánea. Y los *Días del voluntariado*, jornadas lúdico-deportivas celebradas en España para favorecer la normalización e integración de las personas con discapacidad.
- La campaña “Operación Kilo” de Iberdrola ha posibilitado recoger 5.600 kg de alimentos de primera necesidad y productos para la infancia, en centros de trabajo de España, con la colaboración de organizaciones sociales. En paralelo, Iberdrola ha colaborado con varias entidades como UNICEF, Aldeas Infantiles o la Federación Española de Bancos de Alimentos. Asimismo se ha realizado la campaña *Una Sonrisa por Navidad*, para la entrega de juguetes de Reyes a niños en situación de vulnerabilidad.
- Iniciativas de cooperación al desarrollo en países africanos, en el marco del programa *Electricidad para todos* y su proyecto de colaboración público-privada para la mejora del suministro eléctrico en varios campamentos de refugiados en Etiopía. Asimismo, el programa *Conoce tus Leyes*, para la integración de personas inmigrantes mediante cursos ofrecidos por empleados de la Compañía expertos en derecho, o *Luces...y Acción!* junto a la Fundación Tomillo, para la formación en eficiencia energética y fomento de la empleabilidad en jóvenes de entornos desfavorecidos.
- Acciones de voluntariado medioambiental, entre las que destaca la celebración del *IX Día del árbol*, para la creación del “Bosque Iberdrola” y jornadas de reforestación en varios países.

También se ha participado en diversas carreras populares o competiciones con distintos fines sociales y medioambientales.

- El programa *Iberdrola con los refugiados* ha continuado con su actividad voluntaria contribuyendo a la apertura de cuatro Escuelas de Integración, donde alrededor de cien personas refugiadas han podido beneficiarse de formación en idioma español y adaptación al entorno, entre otras materias. Asimismo se han realizado jornadas de inclusión como *Iberdrola-Chef* con objeto de favorecer la integración de las personas refugiadas.
- En el contexto del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, se han llevado a cabo acciones de voluntariado con internas del módulo femenino de la prisión de Alcalá-Meco.
- Colaboración con el Observatorio de Voluntariado Corporativo, con la publicación del Informe de Voluntariado Corporativo en Iberoamérica 2015. Este trabajo de investigación, que por primera vez ha dado el salto a Latinoamérica, ha contado con la participación de 223 empresas y 90 entidades benéficas.
- Participación en los principales grupos de trabajo y asociaciones de voluntariado internacionales, como Even, Voluntare, IAVE, etc.

La nueva versión del *Portal del voluntariado* continúa siendo el punto de encuentro abierto a todos los profesionales del Grupo interesados en acciones sociales y de solidaridad, a través de su web global y trilingüe. El *Boletín de voluntariado* ha ofrecido información semanal de las acciones.

#### 4. Las Fundaciones de Iberdrola

Las Fundaciones de Iberdrola han seguido desarrollando en 2016 su programa de actividades, siguiendo su Plan Director vigente en el periodo 2015-2019, que pretende apoyar mejoras y progreso social, el compromiso con la comunidad y la mejora de la calidad de vida de las personas en los principales países donde actúa el Grupo Iberdrola (España, Reino Unido, Estados Unidos, Brasil y México).

En todos estos países las fundaciones respectivas realizan sus programas de actividades ajustándose a este Plan Director. En 2016 ha continuado el incremento de las actividades a nivel global. En particular destaca el incremento de la Fundación Avangrid (Estados Unidos) debido al proceso de compra e integración de la compañía UIL en el Grupo Iberdrola y la integración de las actividades y fondos de la antigua Fundación de UIL en la Fundación Avangrid.

El Plan Director incluye programas e iniciativas relevantes en las Áreas de Formación e Investigación, Biodiversidad, Arte y Cultura, Cooperación y Solidaridad y colaboraciones institucionales. Durante 2016 las actuaciones más relevantes llevadas a cabo han sido las siguientes:

##### a) Área de Formación e Investigación

El *Programa de becas y ayudas a la investigación en energía y medio ambiente de la Fundación Iberdrola* convoca anualmente becas de máster en energía y medio ambiente en España, Reino Unido, Estados Unidos, México y Brasil, así como ayudas a la investigación en España. Este programa busca alcanzar la excelencia en la formación superior aplicada, con el objetivo de formar profesionales de alto nivel capaces de contribuir a la satisfacción de las necesidades energéticas de la población y la protección del medio ambiente con un concepto de sostenibilidad completo y global.

En este programa se potencia la colaboración con profesionales, universidades y centros de innovación de reconocido prestigio de España, Reino Unido y Estados Unidos y en 2016 se han concedido un total de 110 becas y 20 ayudas a la investigación. Además, el Programa de becas cuenta con la participación de los Talleres de Restauración del Museo del Prado y del Museo Bellas Artes de Bilbao, el apoyo económico para estudios universitarios de deportistas Paralímpicos y la Cátedra Príncipe de Asturias en Ciencias de la Información y Tecnologías, de la Universidad de Nuevo México en Esta-

dos Unidos, que incluye estudios e investigación y becas para estudiantes españoles de estudios de doctorado en dicha universidad.

En julio de 2016, tuvo lugar en las oficinas centrales de la Compañía en Madrid el *Acto de Entrega de Becas*, con la presencia de SS.MM. los Reyes de España en el que se otorgaron los diplomas a jóvenes de las cinco nacionalidades (España, Reino Unido, Estados Unidos, México y Brasil) participantes de esta edición del programa.

La Fundación Iberdrola España también ha colaborado con otras entidades en la concesión de becas y ayudas a la investigación, entre ellas destacan las siguientes:

- La Fundación Carolina, a través de su *Programa de Formación*, que tiene como objetivo impulsar la mejora de la educación superior en el continente americano y fomentar la internacionalización de las universidades españolas.
- La Fundación Fulbright, que promueve la formación de graduados universitarios españoles a través de programas de máster o doctorado en Estados Unidos.

Por último, se ha potenciado el *Programa de formación en lengua inglesa* mediante cursos de inmersión dirigido a estudiantes y profesores, utilizando en la medida de lo posible las instalaciones disponibles de la Compañía en periodo vacacional. En este año 2016 se han realizado cursos en tres Comunidades Autónomas con una gran aceptación y aprovechamiento de los alumnos.

En las fundaciones de Reino Unido y Estados Unidos han destacado los programas de colaboración con Universidades locales para formación profesional de técnicos y jóvenes, así como el apoyo a proyectos de innovación y programas divulgativos de centros de investigación y de formación para diversos colectivos (niños, jóvenes y mayores).

#### b) Área de Biodiversidad

La colaboración de la Fundación Iberdrola España en el *Programa de migración de las aves (MIGRA)* se ha materializado en 2016 en la financiación del marcaje de 17 nuevos ejemplares de aves con transmisores GPS. Desde el origen del proyecto en 2011 se han marcado un total de 747 aves de 28 especies y se ha extraído una información extraordinaria sobre sus migraciones, disponible en [www.migraciondeaves.org](http://www.migraciondeaves.org). Este año se han publicado varios artículos en revistas científicas de prestigio y se ha editado la primera monografía de la Gaviota de Audouin, documento científico elaborado a partir de los datos disponibles.

En 2016 se ha finalizado el programa *LIFE+ Protección del Urogallo Cantábrico*, apoyado por la Fundación Iberdrola España desde 2010, donde queda como legado un centro de cría operativo de estas aves y un conjunto modélico de acciones locales para su protección y reinserción, así como toda la experiencia recogida a partir de sus múltiples actividades a lo largo de estos seis años.

En Reino Unido, a través de ScottishPower Foundation, ha continuado la colaboración con la Royal Society for the Protection of Birds Scotland (RSPB) en la mejora de los accesos a la reserva de Loch Lomond Natural Reserve y se ha llevado a cabo el programa Young Scots Climate 2050 para formar a futuros líderes medioambientales.

En Estados Unidos, a través de Avangrid Foundation, se han realizado múltiples colaboraciones con entidades, museos y centros medioambientales, destacando proyectos dedicados al uso eficiente de la energía, promoción de vehículos eléctricos, construcción eficiente, proyectos de mejora de hábitats de riberas y marinos y de conservación de aves.

El Instituto Iberdrola Brasil ha continuado colaborando con los proyectos *Flyways*, de labores de censo de las aves limícolas en peligro de extinción del nordeste y *Cuida Colmena*, que pretende la cría y conservación de abejas y explotación de las colmenas por jóvenes en situación de riesgo de exclusión social.

En México se ha mantenido la actividad de apoyo a la campaña *Limpiemos el mundo* en el municipio de La Laguna.



### c) Área de Arte y Cultura

En España han continuado actuaciones muy importantes y de referencia para las demás fundaciones, destacando las siguientes:

El *Programa Románico Atlántico* ([www.romanicatlantico.org](http://www.romanicatlantico.org)), con una actuación en la Iglesia de San Martín de Salamanca que ha consistido en la instalación de sensores para vigilar la situación estructural y ambiental del templo y la creación de un Centro de Interpretación del proyecto. La segunda actuación ha sido en la Catedral de Ciudad Rodrigo, instalando los sensores, y se ha elaborado el proyecto de intervención preventiva, así como el proyecto de un Centro de Interpretación. También como actividad complementaria a las intervenciones se ha avanzado en el Plan de difusión mediante una serie de acciones de formación e información, con el fin de impulsar el turismo y el desarrollo económico de las zonas de influencia.

La Fundación Iberdrola España continúa como “Benefactor del Museo del Prado”, prestando su apoyo al Taller de restauración del Museo, restaurando en 2016 más de 200 obras entre pinturas, esculturas, documentos gráficos y marcos. También se ha continuado la implantación del proyecto *Lighting the Prado* que tiene como objetivo dotar a las salas de exposiciones del Museo de un nuevo sistema de iluminación con tecnología LED, en sustitución del actual sistema basado en lámparas halógenas. Entre las ventajas que ofrece esta tecnología destaca la mejora de la conservación de las obras expuestas, la mejor contemplación de las obras por ser muy parecida a la luz natural, y la mejora de eficiencia y durabilidad, lo que se traduce en un importante ahorro de consumo y mantenimiento anual. Desde el punto de vista medioambiental, este sistema de iluminación permitirá un ahorro de energía anual del 75 %, evitará la emisión a la atmósfera de 320 toneladas de CO<sub>2</sub> cada año y reducirá los gastos de mantenimiento.

Bajo el *Programa de iluminaciones* se han realizado varios proyectos importantes sobre el patrimonio histórico-artístico local, incorporando la nueva tecnología LED en las iluminaciones. En 2016 se han finalizado los siguientes proyectos de iluminación:

- Renovación completa de la Iluminación de la Sinagoga Santa María la Blanca (Toledo).
- Renovación parcial de las salas del Museo de la Real Academia de Bellas Artes de San Fernando (Madrid).
- Nueva Iluminación exterior del Palacio de los Chapiteles (Logroño).
- Nueva iluminación exterior del Ayuntamiento de Donosti (San Sebastián), dentro del marco de la capitalidad cultural europea de la ciudad.
- Nueva iluminación de la Capilla del Colegio del Patriarca (Valencia), con una solución innovadora y puntera para iluminación de los tapices.

Además, dentro de este apartado de iluminaciones se ha trabajado en otros seis proyectos relevantes, que se espera finalizar e inaugurar a lo largo del año 2017.

El capítulo de restauraciones se completa con la colaboración con el taller de restauración del Museo de Bellas Artes de Bilbao, la restauración de códices del Monasterio de San Millán de la Cogolla y, sobre todo, la finalización de los primeros cuatro tapices flamencos del Colegio del Patriarca de Valencia en colaboración con la Real Fábrica de Tapices de Madrid y la exposición realizada en la propia capilla del Seminario del Corpus Christi con gran éxito en afluencia de público.

En cuanto a otras exposiciones a lo largo del 2016 se ha colaborado con el Museo Reina Sofía de Madrid en la exposición “*Campo Cerrado*”, con el Guggenheim de Bilbao con la gran exposición de Francis Bacon de “*Picasso a Velázquez*” y con el Museo Sorolla de Madrid con la muestra “*Sorolla en París*”.

En Reino Unido, financiado por ScottishPower Foundation, destaca la colaboración especial con el National Museum of Scotland en Edimburgo y la creación en el museo de la nueva *Área de Energía*,

que fue inaugurada en noviembre del 2016 por el presidente de Iberdrola. Completando esta actuación, se ha continuado la colaboración con el programa de formación de jóvenes estudiantes en sistemas de producción renovables y eficiencia energética.

Se ha apoyado también en Reino Unido la actividad de la ScottishPower Pipe Band, National Library of Wales, National Museum of Scotland y The Aloud Charity, y se han mantenido colaboraciones con actividades del Nemo y Citicens Theater y con el Llangollen Music Festival.

En Estados Unidos, Avangrid Foundation está colaborando en un importante proyecto de renovación del teatro de la Eastman School of Music de Rochester y durante 2016 ha dado apoyo económico a múltiples entidades culturales y centros musicales, museos e iniciativas de arte (*Abyssinian Meeting House, Binghamton Philharmonic, Eastman Theatre, Maine Irish Heritage Center, Maine State Ballet, Memorial Art Gallery, Portland Museum of Art, Rochester International Jazz festival, Tompkins Country Library, Tri-cities Opera,...*)

Se debe destacar que a mediados de año 2016, debido a la integración de la Fundación UIL en Avangrid Foundation, se añadieron nuevas colaboraciones de su zona de influencia como *Barrington Stage en Berkshire, Shubert Theatre, LA Public Theater, Mass MoCA o New Haven Symphony Orchestra*.

En Brasil, la actividad cultural del Instituto Iberdrola Brasil se centró en finalizar el primer proyecto del Programa de Iluminación de la *Cruz de Cabrália*, símbolo nacional ubicado en Ilhéu de Coroa Vermelha (Bahía), que se inauguró en julio del 2016. Ya se está trabajando en el proyecto de iluminación exterior del Fuerte de la Cinco Puntas en Pernambuco que se tiene previsto finalizar en 2017.

#### d) Área de Cooperación y Solidaridad

##### *Programas Sociales 2016*

La acción social más importante de la Fundación Iberdrola España es la *Convocatoria de Ayudas Sociales*, que tiene como objetivo contribuir a la mejora de la calidad de vida de los colectivos más vulnerables a través de iniciativas que permitan la cobertura de necesidades esenciales y el acceso a servicios básicos.

En la convocatoria del 2016 se han continuado priorizando iniciativas que fomentan la educación y la formación para favorecer la integración social y laboral y la mejora de calidad de vida, resultando ganadores 30 proyectos de distintas ONGs y contando con un apoyo económico de la Fundación Iberdrola de más de un millón de euros.

Asimismo se han llevado a cabo los 32 proyectos que resultaron ganadores de la convocatoria de 2015, habiéndose realizado un seguimiento detallado a todos ellos para asegurar su buen fin.

En enero de 2016 se realizó la primera edición de los Premios a la Solidaridad Iberdrola, reconociendo entidades que han destacado por sus iniciativas en apoyo de la solidaridad, de la inclusión social innovadora y mejora de la salud y calidad de vida.

ScottishPower Foundation ha impulsado en Reino Unido 11 colaboraciones a proyectos sociales, priorizando programas para enfermos y sus familiares (cáncer, autismo, enfermedad de Huntington, ceguera, alzhéimer,...), transporte de enfermos y música en hospitales o mejora de infraestructuras de centros de asistenciales (*O Ddrws i Ddrws, CLWYD Theatre, Music in hospitals, Scottish Huntington Ass, Prince of Wales Hospice, Your Champions / Your heroes, Alzheimer Scotland Dementia*).

También se debe destacar el acto que organiza anualmente la ScottishPower Foundation, donde se reconoce el trabajo de las entidades sociales con las que colaborar y se hace la entrega de los galardones de *ScottishPower Foundation Awards* a las mejores iniciativas. Este año la ceremonia se celebró en el mes de septiembre en el Theatre Clwyd en la ciudad de Mold (Gales).

En Estados Unidos, Avangrid Foundation ha realizado durante 2016 más de 60 de colaboraciones con organizaciones sociales, entre las que destacan:

- Fondos de ayudas para suministro eléctrico y eficiencia (*American Red Cross SHARE Heating Found, Broome Country Habitat for Humanity, Working cities, Lifespan,....*).

- Ayuda para lucha contra enfermedades como cáncer, corazón, fibrosis y leucemia. (*Yale New Haven Hosp, Maine Hosp,...*).
- Colaboraciones sociales (*United Ways, Bike Coalition, Habitat for Humanity, Food processing, Kids first center, Maine General Hospital, Morrison Family Services, Oregon food bank, United Way Rochester, Urban League, Junior League of Portland, Working Cities, I have a dream, YMCA, Monroe Community College,...*).

En México se han realizado acciones sociales de apoyo a 7 centros escolares y de mayores, con actuaciones de mejora de sus infraestructuras básicas y se ha iniciado un programa de refuerzo educativo en dichos centros. Además, en 2016 se han realizado colaboraciones con otras entidades sociales: Protección Civil, Bomberos y Cruz Roja.

En Brasil se ha llevado a cabo el primer proyecto social consistente en facilitar la electrificación a un centro de niños huérfanos.

#### *Cooperación para el desarrollo*

La colaboración de las fundaciones en el ámbito de la cooperación se enmarca en los Objetivos 7 “Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos” y 13 “Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos” de los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible), centrando los esfuerzos en los colectivos considerados más vulnerables, como son la infancia y la juventud.

En el año 2016 la Fundación Iberdrola España y contando con la colaboración de Iberdrola México, está llevando a cabo proyecto de electrificación y agua potable en la comunidad rural de Catecas Altas del estado de Oaxaca (México). Este proyecto está dentro del ámbito de la iniciativa *Electricidad para todos* de Iberdrola y se está realizando por las ONG Energía sin Fronteras y Save the Children. La primera fase ha consistido en una identificación de necesidades, estudio de viabilidad y proceso participativo con las comunidades afectadas, la cual finalizó en el mes de agosto. Desde entonces se está trabajando en proyecto y sus distintas actuaciones en el ámbito de electrificación, mejora de infraestructuras eléctricas abastecimiento de agua en centros comunitarios básicos.

#### e) Colaboraciones institucionales

Por último, la Fundación Iberdrola España colabora con entidades culturales, sociales, científicas y de cooperación de referencia nacional e internacional, demostrando su compromiso con dichas instituciones y con los fines de las mismas.

La cantidad dedicada en 2016 a estas Colaboraciones institucionales supera el millón trecientos mil de euros, destacando las colaboraciones con Instituto Elcano, la Fundación Carolina, la Fundación Baluarte, la Real Academia Española de la Lengua, de la Historia y de la Medicina, COTEC, el Instituto Cervantes, la Fundación Atapuerca, Aspen Institute, la Casa de América, la Fundación Cruz Roja, Ayuda contra la drogadicción, la Fundación Cultural Hispano Brasileña, Fundación de Estudios de Economía Aplicada, Fundación de Energía de la Comunidad de Madrid y de Asturias, Energía sin Fronteras, y Fundación Novia Salcedo, entre otras.

Para conocer en detalle las Fundaciones Iberdrola se pueden visitar sus respectivas páginas web:

- España: Fundación Iberdrola España [www.fundacioniberdrolaespana.org](http://www.fundacioniberdrolaespana.org)
- Reino Unido: ScottishPower Foundation [www.scottishpower.com](http://www.scottishpower.com)
- Estados Unidos: Avangrid Foundation [www.avangrid.com](http://www.avangrid.com)
- Brasil: Instituto Iberdrola Brasil [www.elektro.com.br](http://www.elektro.com.br)

## 5. Programa *Electricidad para todos*

La aprobación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 2015-2030, los cuales ha incluido Iberdrola a su estrategia empresarial, ha supuesto el reconocimiento de la energía como motor del desarrollo sostenible.

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

La Compañía se ha marcado como objetivo alcanzar en 2020 la cifra de cuatro millones de beneficiarios del programa *Electricidad para todos*. Iberdrola hizo público este objetivo en el Foro SE4ALL de la ONU celebrado en mayo de 2015 en Nueva York. A cierre del ejercicio 2016, el programa ya supera un total de 2,4 millones de beneficiarios.

La iniciativa cuenta con tres áreas de actuación:

- Financiación de proyectos a través de la inversión en capital: búsqueda de proyectos ya en marcha, a los que Iberdrola se pueda adherir con un porcentaje de participación, utilizando el fondo de inversión PERSEO.
- Actividades con impacto social: inversiones promovidas por los negocios en los países en los que Iberdrola tiene redes de distribución. Este es el caso del *Programa luz para todos* de las empresas distribuidoras del nordeste de Brasil, o las actividades desarrolladas por Iberdrola Ingeniería.
- Desarrollo de proyectos con alto componente social: desarrollo de proyectos propios en áreas de influencia, con apoyo de ONGs y voluntariado corporativo.

Como actividad transversal a las tres líneas de actuación anteriores, se creó en 2014 la Cátedra para la Universalización de Servicios Energéticos Básicos, con el Centro de Innovación en Tecnología para el Desarrollo Humano, de la Universidad Politécnica de Madrid (ITD-UPM). En este marco, se están desarrollando actividades de formación, difusión e identificación de posibles acciones de I+D+i relacionadas con servicios de energía universales.

### Aspecto: Iberdrola, impulsor del deporte femenino

En 2016, Iberdrola ha puesto en marcha en España la iniciativa *Mujer, salud y deporte*, cuyos principales objetivos consisten en potenciar los éxitos del deporte femenino y su práctica, favorecer la igualdad de género y fomentar hábitos saludables desde edades tempranas. La Compañía se convierte así en el principal impulsor del programa *Universo Mujer* del Consejo Superior de Deportes (CSD), situándose a la vanguardia del apoyo al deporte femenino.

En este contexto, Iberdrola apoya a federaciones nacionales de diferentes disciplinas que destacan en la promoción e incremento de la participación femenina, en la existencia de programas de fomento del deporte desde la base y otros proyectos sociales, así como por su extraordinario palmarés y su alto nivel de participación, como son la gimnasia rítmica, el triatlón, la natación, el rugby, el piragüismo, el bádminton, el fútbol, el balonmano, el voleibol y el vóley-playa. Junto a cada una de las federaciones, Iberdrola apoya programas de fomento del deporte femenino en las escuelas y en las instalaciones deportivas locales.

Además, desde noviembre de 2016 se ha llevado a cabo el denominado *Tour Mujer, salud y deporte*, consistente en una gira por varias ciudades españolas que continuará a lo largo de 2017, con el objetivo de fomentar el deporte femenino y transmitir las ideas de esfuerzo y superación a través de la práctica y exhibición de varias disciplinas.

En definitiva, a través de la iniciativa *Mujer, salud y deporte*, Iberdrola refuerza su compromiso con la promoción del talento, la igualdad efectiva y el desarrollo social, que forman parte de los pilares de la Compañía. Su respaldo a valores como el trabajo en equipo y la superación de retos se materializa a través de distintos proyectos con el fin de profundizar en la dimensión social y cultural del deporte y activar el apoyo al deporte femenino.

## C4. Responsabilidad sobre el producto

### Contribución de Iberdrola a los ODS en relación con la Responsabilidad sobre el producto

Iberdrola ha incorporado los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a su estrategia empresarial y a su *Política de sostenibilidad*. A continuación se muestran los ODS a los que contribuye la Compañía de acuerdo a los indicadores de la Guía GRI-G4 que se incluyen en este capítulo. Esta asociación se ha realizado a través de la herramienta *SDG Compass*. La *Guía para la acción empresarial en los ODS* disponible en [www.sdgcompass.org](http://www.sdgcompass.org).



#### Objetivo 1

Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo



#### Objetivo 7

Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.



#### Objetivo 12

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.



#### Objetivo 16

Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

## Índice del capítulo

---

Los aspectos que se analizan e informan en este capítulo son los siguientes:

### **Aspectos de la guía GRI-G4**

#### **Salud y seguridad del cliente**

Enfoque de gestión e indicadores G4-PR1 y G4-PR2

Información adicional requerida por el *Suplemento sectorial de GRI*:

- Enfoque de gestión Campos electromagnéticos
- Indicador EU25

#### **Etiquetado de los productos y servicios**

Enfoque de gestión e indicadores G4-PR3, G4-PR4 y G4-PR5

#### **Comunicaciones de marketing**

Enfoque de gestión e indicadores G4-PR6 y G4-PR7

#### **Privacidad del cliente**

Enfoque de gestión e indicador G4-PR8

#### **Cumplimiento normativo**

Enfoque de gestión e indicador G4-PR9

### **Aspectos específicos del suplemento sectorial de GRI-G4 para el sector eléctrico**

#### **Acceso a la electricidad**

Enfoque de gestión e indicadores EU26, EU27, EU28, EU29 y EU30

#### **Acceso a una información adecuada**

Enfoque de gestión (no existen indicadores asociados)

### **Alcance de la información**

Los perímetros de información utilizados en este capítulo están definidos en el apartado G4-17 del presente informe.

## Enfoque de gestión específico de responsabilidad sobre el producto

Iberdrola pone a disposición de sus clientes en los mercados minoristas principalmente dos productos: la electricidad y el gas natural. Si bien el Grupo Iberdrola realiza otras actividades éstas no tienen relevancia destacable por su naturaleza y alcance en relación con los clientes, a efectos de la información que se presenta en este informe.

Por tanto, en este capítulo se recoge la información referida a las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica y gas en los mercados minoristas de España, Reino Unido, Estados Unidos y Brasil, por ser los más relevantes en número de clientes. En el indicador específico EU30, que se refiere a los factores de disponibilidad de las centrales productoras, se incluye asimismo México.

Las empresas del Grupo y las participadas cubiertas en este informe (perímetro ampliado) atienden, en conjunto, a 34,5 millones de puntos de suministro de energía, de los cuales 30,4 corresponden a energía eléctrica y 4,1 a suministro de gas. En el presente informe, en el indicador EU3, se detalla esta información por tipo de usuarios.

El Grupo Iberdrola opera con una estructura organizativa en la que el Negocio de Redes gestiona las actividades de transporte y distribución de energía y cualquier otra de naturaleza regulada que el Grupo lleva a cabo en España, Reino Unido, Estados Unidos y Brasil, y el Negocio de Generación y Clientes que gestiona las actividades no reguladas en España, Portugal, Reino Unido, México y Europa continental. Por su relevancia, en este capítulo del informe se incorpora la información correspondiente a las empresas distribuidoras del Grupo Neoenergía, en Brasil, en las que Iberdrola dispone de un porcentaje de participación significativo, sin disponer de capacidad de control.

En la gestión de estas materias Iberdrola actúa según los principios descritos en el apartado “Enfoque de gestión general” del presente informe.

## Aspecto: Salud y seguridad del cliente

### Enfoque de gestión

#### Salud y seguridad durante el ciclo de vida

Existe una alta regulación de todas las fases del ciclo de vida de la electricidad y del gas debido a que son productos básicos para el desarrollo de la economía de un país y por la mejora que suponen en el bienestar de los ciudadanos.

Por ello, en la etapa de planificación de las instalaciones, la opinión pública participa, a través de sus representantes sociales y políticos, en amplios debates sobre el modelo energético a seguir en el país. Durante la fase de tramitación, los ciudadanos pueden participar en los períodos de información pública teniendo en cuenta aspectos económicos, ambientales, de salud y de seguridad, y de fiabilidad de suministro, generándose las políticas públicas que sirven de base para que las empresas del Grupo Iberdrola adopten sus estrategias de inversión de forma acorde con las mismas.

En los países en los que Iberdrola lleva a cabo actividades de producción de energía eléctrica, se dispone de una amplia regulación ambiental y laboral para garantizar que los riesgos existentes para la salud y seguridad de las personas se mantengan dentro de los límites establecidos por las mismas. Para ello, las empresas facilitan la información necesaria para realizar las comprobaciones de que en la construcción, operación y el mantenimiento de las plantas de generación se mantienen las condiciones de funcionamiento previstas en las regulaciones y en sus especificaciones técnicas.

Del mismo modo, en las fases de transporte y distribución de electricidad y gas existe una amplia normativa que regula la construcción, operación y mantenimiento de estas instalaciones, de forma que las empresas despliegan los medios humanos, materiales y económicos necesarios para minimizar los riesgos eléctricos y los asociados con la manipulación del gas natural.



En la etapa de comercialización, además, la Compañía considera que la forma más eficaz para proteger la salud y seguridad públicas, en el uso de la electricidad y el gas, es la formación e información al consumidor. Así mismo se dispone de procedimientos operativos del mantenimiento de gas que velan por la seguridad en España. En Reino Unido se han desarrollado dispositivos en aras de mejorar la seguridad de los clientes como son alarmas de dióxido de carbono, de humo o aquellos que previenen de la hipotermia.

De forma complementaria a lo anterior, el Grupo Iberdrola adopta voluntariamente diversas medidas que mejoran aspectos relativos a la seguridad del producto. En este sentido, se han desarrollado normas internas específicas en las redes de distribución y también se realizan jornadas de formación a terceros para que conozcan los riesgos eléctricos (bomberos, Guardia Civil, Protección Civil, Unidad Militar de Emergencias, estudiantes...).

Por último, Iberdrola dispone de diferentes mecanismos para informar y formar al público a través de actuaciones y programas que se recogen de manera más detallada en el Aspecto “Acceso a una información adecuada” en el presente capítulo. Además, se establecen canales directos de comunicación con los clientes, tal y como se recoge en el indicador G4-26 del presente informe.

### **Campos electromagnéticos**

Históricamente la posible influencia de los campos eléctricos y magnéticos sobre la salud de las personas ha suscitado el debate público. Los estudios realizados al respecto muestran que, con las distancias de seguridad adoptadas actualmente para la construcción de estas instalaciones, no se identifican efectos perjudiciales para la salud de las personas. Iberdrola aplica en este caso el principio de prudencia, y se muestra dispuesta a colaborar con las autoridades públicas para adoptar las medidas preventivas o paliativas que se consideren convenientes para evitar riesgos o daños a la salud.

Hay diferencias en las prácticas que se llevan a cabo en relación con este tema en los diferentes países en los que opera la Compañía:

En España, se realizan dos informes sobre valores de campos eléctricos y magnéticos en instalaciones, que son auditados por Aenor. Todas las instalaciones en 2016 han emitido campos eléctricos y magnéticos por debajo de los límites máximos previstos en la legislación.

En Reino Unido y en Estados Unidos, las instalaciones cumplen con los reglamentos en vigor, y no se realizan mediciones en las instalaciones salvo si son solicitadas por el cliente; durante 2016 en Reino Unido se recibieron 45 solicitudes de este tipo, de las que se realizaron 37 encuestas de campo comprobando las emisiones y se facilitó la información al cliente. No hay ninguna acción pendiente por incumplimiento de niveles máximos. Además, en Reino Unido llevan a cabo un seguimiento de la legislación vigente, su evolución, investigación a través de grupos de trabajo en la Energy Networks Association.

En Brasil, se realizan mediciones de campos electromagnéticos para verificar el cumplimiento de los valores de referencia establecidos de acuerdo a la legislación vigente, no habiéndose encontrado durante 2016 ninguna disconformidad ni en Elektro ni en ninguna de las empresas participadas Celpe, Coelba y Cosern. Además hacen mediciones y simulaciones en nuevas instalaciones o cuando se realiza la ampliación de alguna subestación.

### G4-PR1 Productos y servicios evaluados en materia de salud y seguridad

Los procesos necesarios para el suministro de electricidad y gas en todas sus fases, descritos en el enfoque de gestión anterior, garantizan que dichos productos lleguen al consumidor con el adecuado nivel de garantía para su salud y su seguridad.

### G4-PR2 Incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad

El cuadro siguiente recoge los incidentes ocurridos durante el ejercicio 2016, 1 con resultado de multa en Estados Unidos.

Incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de códigos voluntarios (nº)	2016	2015	2014
Con resultado de multa	1	1	2
Con resultado de advertencia	0	0	0
Relativos a códigos voluntarios	0	4	0
<b>Perímetro ampliado</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>

### EU25 Lesiones y fallecimientos entre la población en los que se han visto implicados activos de la empresa

Para poder facilitar a los ciudadanos el acceso a un servicio esencial como es la electricidad, es necesaria la construcción, operación y mantenimiento de una serie de infraestructuras, lo que supone determinados riesgos que, en ocasiones, pueden dar lugar a incidentes en los que se ven afectados ciudadanos, ajenos a la Compañía como, por ejemplo, al entrar en contacto indeseado con las líneas eléctricas o sus apoyos, los daños causados por contacto con los cables eléctricos, etc.

El cuadro siguiente recoge los accidentes de esta naturaleza producidos durante el ejercicio 2016. De las personas accidentadas, 8 lo han sido en España, 51 en Reino Unido, 34 en Estados Unidos, y 73 en Brasil (19 en Elektro y el resto en el grupo Neoenergía). De los accidentes producidos 4 han conllevado un fallecimiento en España, 2 en Estados Unidos y 19 en Brasil (8 en Elektro y el resto en el grupo Neoenergía).

Accidentes de personas ajenas a la Compañía <sup>75</sup> (nº)	2016	2015	2014
<b>Perímetro ampliado</b>			
Personas accidentadas	166	176	135
Personas fallecidas	25	24	69

<sup>75</sup> Los datos de 2015 y 2014 han cambiado con respecto a los reportados anteriormente, de conformidad con los criterios de aplicación de porcentajes de participación especificados en el indicador G4-17.

Por esta causa, o por otras de similar naturaleza en las que no se hayan producido lesiones, se han generado determinadas denuncias contra las empresas del Grupo, indicadas en el cuadro siguiente, que siguen los procedimientos legales de las jurisdicciones correspondientes. Los procedimientos legales resueltos y pendientes a cierre de 2016 suman 83 en España, 42 en Estados Unidos y 87 en Brasil.

Procedimientos legales <sup>76</sup> (nº)	2016	2015	2014
<b>Perímetro ampliado</b>			
Resueltos y pendientes, derivados de estos accidentes	212	234	227

### 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

En España, Iberdrola informa a sus clientes sobre el origen de la energía vendida por el comercializador y su impacto medioambiental asociado a través del etiquetado, que va incluido en las facturas de electricidad y en las comunicaciones comerciales a los consumidores. Esta información se presenta en unos modelos de gráficos y etiquetas que han sido establecidos por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC). Para elaborar dichas etiquetas y gráficos la CNMC ha puesto en funcionamiento un Sistema de Garantías de Origen de la energía suministrada. Esta información está disponible también en [www.iberdrola.es](http://www.iberdrola.es) (Hogar > Ofertas y Servicios > Información útil > Etiquetado de la electricidad).

En el caso de Reino Unido, ScottishPower informa del origen de su energía cada año y su impacto medioambiental. Los nuevos clientes reciben esta información como parte de sus comunicaciones de Welcome Cycle y los clientes existentes reciben esta información en un folleto que se incluye con cada factura o comunicación, de acuerdo a las normas de garantía establecidas por Ofgem, que se publican de forma trimestral. Toda la información sobre el etiquetado está disponible también en [www.scottishpower.co.uk](http://www.scottishpower.co.uk) (Your Home > Customer Services > Bills, payments and refunds > Bill Explained).

En Estados Unidos y Brasil no hay obligación de etiquetar la electricidad. Respecto al gas actualmente no se etiqueta en los países en los que la Compañía comercializa este producto.

Finalmente, la información adicional que pueda servir de ayuda al consumidor para hacer un uso más racional, eficiente y seguro de estos productos se recoge al final del presente capítulo en el Aspecto “Acceso a una información adecuada”.

<sup>76</sup> Los datos de 2015 y 2014 han cambiado con respecto a los reportados anteriormente, de conformidad con los criterios de aplicación de porcentajes de participación especificados en el indicador G4-17.

#### G4-PR4 Incidentes por incumplimiento de la regulación y de códigos voluntarios relativos a la información y etiquetado de los productos y servicios

El cuadro siguiente recoge los incidentes relativos a la información y el etiquetado ocurridos durante el ejercicio 2016, que han dado como resultado 6 multas en España y 2 en Brasil.

Incidentes relativos a la información y el etiquetado (nº)	2016	2015	2014
Con resultado de multa	8	12	1
Con resultado de advertencia	0	5	0
Relativos a códigos voluntarios	0	0	0
<b>Perímetro ampliado</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>1</b>

#### G4-PR5 Resultados de las encuestas de satisfacción del cliente

Iberdrola dispone de diversos mecanismos para medir el nivel de satisfacción de los clientes y para recoger sus opiniones así como para comprobar el cumplimiento de sus estándares de calidad en los canales de atención y venta.

En España, en la mayor parte de los estudios se usa el Índice NPS (*Net Promoter Score*) y se trata de entrevistas telefónicas realizadas por diferentes institutos de investigación. Entre ellas hay que destacar las encuestas de satisfacción para los canales de atención telefónica venta, con una periodicidad trimestral, que tienen como objetivo conocer las valoraciones del consumidor. Por parte de los clientes residenciales en el tercer trimestre de 2016 se observa un aumento de satisfacción global con el servicio, pasando de 7,4 sobre 10 en 2015 a 7,74 en 2016, constatando una notable mejora en el índice neto de recomendación, que ha subido de un 15,7 % en 2015 a un 26 % en 2016. Se dispone además de un Estudio de satisfacción del Servicio de Mantenimiento de Gas elaborado anualmente, manteniendo un elevado nivel de satisfacción, destacando el nivel de servicio y la profesionalidad de los técnicos, con una mejora de 3 puntos respecto al ejercicio anterior. Otra de las encuestas destacables es el *Estudio de la Voz del Cliente* que además ofrece información pormenorizada respecto a otro tipo de atributos como la agilidad, trato en los canales de atención, claridad de la factura, gestión y reclamaciones de las quejas, y otros como la calidad de suministro, competitividad de precios o factura electrónica, ya sea para grandes clientes, empresas, pequeños negocios y residenciales. Por segunda vez, y de manera consecutiva, la satisfacción global supera el 7 sobre 10.

En Reino Unido, la satisfacción de los clientes se mide por una serie de estudios internos y externos dentro del departamento *Customer Insight*, que incluyen encuestas de satisfacción mensual y trimestral de seguimiento del panel de investigación de clientes (*Your Energy People*). Las encuestas de satisfacción de los clientes muestran que ScottishPower ha ido mejorando: 7,5 sobre 10 en 2016 frente al 6,3 de 2015. Respecto a la probabilidad de recomendar a ScottishPower la puntuación fue de 7,3 en 2016 respecto al 6,3 del año anterior.

Adicionalmente, existen una serie de estudios comparativos externos que miden la satisfacción del cliente de ScottishPower con relación a sus competidores, como son los realizados por USwitch, Which?, Nunwood y NCSI y UK-CSI. Además, mensualmente se revisan las métricas equivalentes en el estudio *Reprtrak* a través de la publicación mensual *YouGov monthly Brand Index reporting*.

En Estados Unidos, las empresas CMP, NYSEG y RGE realizan dos tipos de mediciones:

- sobre la satisfacción del cliente en los contratos que se han realizado recientemente, y cuyos resultados son comparados con los objetivos del regulador y con los resultados de otras compañías del sector. Destaca el resultado general de satisfacción que, en NYSEG y RGE, han alcanzado el 89,5 % y el 88,0 % respectivamente.
- relativa a la percepción de los consumidores sobre el desempeño de las empresas CMP, NYSEG y RGE, que se llevan a cabo anualmente mediante 600 entrevistas telefónicas por cada compañía. El resultado de las mismas indica que, en 2016 se encuentran entre las 5 primeras empresas del Nordeste en los 3 índices de referencia: satisfacción al cliente, entrega de energía e interacción con el cliente.

En Brasil, se realizan anualmente dos tipos de estudio de satisfacción del cliente. El primero sigue la metodología establecida por Abradee (Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica), que analiza hasta 46 atributos distribuidos en áreas como la atención al cliente, la imagen y el precio, entre otros, y la segunda, llevada a cabo por Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica), en la que se analizan 40 atributos a partir de una muestra de 450 clientes de las distribuidoras. En la primera, en 2016 Elektro ha obtenido una puntuación de 74,90 % en el denominado Índice de satisfacción y de la calidad percibida para clientes residenciales. Respecto a las participadas Celpe, Coelba y Cosern en la primera encuesta de satisfacción del cliente han obtenido unas valoraciones de 74,00 %, 76,08 %, y 80,70 %, respectivamente. En la segunda encuesta realizada por Aneel, denominada Índice de satisfacción del consumidor, la puntuación obtenida por Elektro ha sido de 69,93 %, mientras que la obtenida por las participadas Celpe, Coelba y Cosern ha sido de 72,98 %, 61,02 % y 77,91 %, respectivamente.

En Elektro además se realiza un estudio de satisfacción del cliente y calidad percibida que sigue la metodología Abradee para clientes de media y alta tensión, y que en 2016 la empresa brasileña ha obtenido una valoración de 81,40 %.

## Aspecto: Comunicaciones de marketing

### Enfoque de gestión

Iberdrola cumple las leyes, respeta las regulaciones en sus comunicaciones de publicidad o de marketing y adopta mecanismos y códigos voluntarios que dan transparencia y veracidad a dichas comunicaciones, además de ser de aplicación también en este ámbito el Código ético para todos los empleados independientemente de donde ejerzan su responsabilidad.

En España Iberdrola es miembro de la Asociación para la Autorregulación Comercial (Autocontrol), de la Asociación Española de Comercio Electrónico y Marketing Relacional (AECER), de la Asociación Española de Anunciantes (AEA) y de la Asociación de Marketing de España (MKT), con las que ha suscrito sus respectivos códigos de conducta, lo que supone asumir el compromiso de ofrecer a la sociedad una publicidad responsable que cumpla con los códigos de conducta, y acepte las resoluciones del Jurado de la Publicidad sobre las reclamaciones que puedan presentar consumidores o competidores ante este organismo.

Asimismo, ha suscrito el *Código ético de comercio electrónico y publicidad en internet*, que ha dado a conocer mediante la inserción del Sello de Confianza *online* en la página web de la Compañía. Además, ha firmado con el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, el *Código de autorregulación sobre argumentos ambientales en comunicaciones comerciales*. Iberdrola revisa su compromiso con estos códigos de forma anual.

ScottishPower cumple con toda la legislación que le es de aplicación en estos términos, así como con las condiciones SLC 25 y SLC 7B de licencia de suministro, que exige claridad, simplicidad y justicia para los clientes. Además, da cumplimiento a los códigos de prácticas de publicidad de la

*Advertising Standards Association*, asegurando que cada anuncio producido es aprobado por equipos que comprueban el cumplimiento de buenas prácticas.

Elektro dispone de un procedimiento de comunicación formal denominado P-CT-001, que cubre todas sus acciones de comunicaciones tanto internas como externas, y están en consonancia con los valores y principios éticos que imperan en Iberdrola. En Brasil, las empresas participadas Celpe y Cosern, además de disponer de normas internas para la elaboración de comunicaciones y las actividades de publicidad, están adheridas a los principios recogidos en el *Estatuto Conar* (Consejo Nacional de Autorregulación Publicitaria) de publicidad responsable.

#### G4-PR6 Venta de productos prohibidos o cuestionados externamente

Los productos y servicios que Iberdrola comercializa no están prohibidos en ninguno de los mercados en los que opera. En relación con la energía eléctrica, pueden identificarse dos aspectos que tradicionalmente han generado un cierto debate social, como son los campos electromagnéticos y la generación nuclear. La gestión de Iberdrola sobre el primero está recogida en el enfoque de gestión del Aspecto “Salud y seguridad del cliente” del presente capítulo, mientras que la del segundo se recoge ampliamente en la sección “Medio Ambiente” de [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

#### G4-PR7 Incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing

El cuadro siguiente recoge los incidentes producidos por incumplimientos relativos al marketing, publicidad, promoción y patrocinio relativos a la información y el etiquetado ocurridos durante el ejercicio 2016, que han dado como resultado 2 multas en España.

Incidentes por incumplimientos relativos al marketing, publicidad, promoción y patrocinio (nº)	2016	2015	2014
Con resultado de multa	2	2	19
Con resultado de advertencia	0	0	0
Relativos a códigos voluntarios	0	0	0
<b>Perímetro ampliado</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>19</b>

## Aspecto: Privacidad del cliente

### Enfoque de gestión

Para asegurar la privacidad de la información personal de los clientes del Grupo, Iberdrola dispone de la *Política de protección de datos de carácter personal*, aprobada el 15 de diciembre de 2015 por el Consejo de Administración de la Compañía. Su finalidad de asegurar el respeto del derecho al honor y a la intimidad en el tratamiento de los datos de carácter personal de todas las personas que se relacionan con las sociedades pertenecientes al Grupo y, en particular, el cumplimiento de la legislación aplicable en esta materia.

Los Servicios Jurídicos y la Dirección de Seguridad Corporativa son los organismos de la Compañía responsables de aplicar estos principios, con el soporte tecnológico de la Dirección de Sistemas, en los tratamientos de los datos de carácter personal de los que dispone el Grupo para clientes, empleados, proveedores u otros colectivos, realizando para ello la identificación de los tipos de datos y tratamientos, así como las áreas que hacen uso de los mismos.

Para garantizar el cumplimiento de los requisitos exigibles, el Grupo Iberdrola ha establecido una estrategia interna para sus empresas, soportada en la asignación de recursos humanos para su gestión, y con la publicación de una norma global de obligado cumplimiento para el tratamiento de los datos de carácter personal, respetando la legislación vigente en cada país.

### G4-PR8 Reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de clientes

Incidentes relativos a la privacidad (nº)	2016	2015	2014
De organismos oficiales	175	203	396
De otro origen, aceptadas <sup>77</sup>	785	888	54
<b>Perímetro ampliado</b>	<b>960</b>	<b>1.091</b>	<b>450</b>

De los incidentes que proceden de organismos reguladores se han producido 18 en España y 157 en Reino Unido y de otro origen se han producido 2 en España, 9 en Reino Unido y 774 en Brasil. Durante el año 2016 se han producido también 95 casos de fuga o pérdida de datos de clientes: registrados 1 en España, 92 en Reino Unido y 2 en Estados Unidos.

<sup>77</sup> Los datos de 2014 no incluyen Coelba.

## Aspecto: Cumplimiento normativo

### Enfoque de gestión

El enfoque de gestión del Grupo Iberdrola sobre esta materia se describe en el Aspecto “Cumplimiento normativo” del apartado “Sociedad” del presente informe.

### G4-PR9 Multas significativas por incumplimiento de la normativa y la legislación relativas al suministro y uso de productos y servicios

Durante el ejercicio 2016, los incidentes relacionados en los indicadores G4-PR2, G4-PR4 y G4-PR7, así como otros incidentes relacionados con las actividades de distribución y comercialización de la energía eléctrica y gas, han supuesto las siguientes multas:

Multas impuestas por actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica y gas (€)	2016	2015	2014
<b>Perímetro ampliado</b>			
Importe total de las multas impuestas	2.661.710	2.128.552	5.680.930

El desglose por zonas geográficas del importe total de multas impuestas es el siguiente: Brasil, 2.358.387 euros; Reino Unido, 185.705 euros; España, 114.908 euros; y Estados Unidos 2.710. Destacan, por su significancia, las multas en Elektro (Brasil) relativas a la calidad del suministro y otros incumplimientos técnicos.

## Aspectos específicos del sector eléctrico

### Aspecto: Acceso a la electricidad

#### Enfoque de gestión

Para facilitar el acceso a la electricidad de determinados colectivos que, bien por su situación de vulnerabilidad o por diferentes dificultades específicas, no disponen de acceso a la energía, la Compañía establece programas a través de sus empresas filiales y participadas que comercializan energía eléctrica, definiendo en cada caso qué personas están en dicha situación de riesgo o pueden estar en situación de vulnerabilidad.

#### Acceso a la electricidad para clientes en situación de vulnerabilidad

El Consejo de Administración aprobó, en febrero de 2016, una modificación de la *Política general de responsabilidad social corporativa*, en la que se asume, como principio de actuación, el prestar atención a los clientes económicamente desfavorecidos o en cualquier otra situación de vulnerabilidad, estableciendo procedimientos de protección específicos y colaborando, según las políticas que establezcan las Administraciones Públicas competentes en cada caso, para facilitar el acceso continuado al suministro de energía eléctrica y gas.

Dentro de los programas para facilitar el acceso a la energía a aquellas personas que se encuentren en riesgo de exclusión o en situación de vulnerabilidad, la Compañía y sus empresas filiales y participadas establecen distintas iniciativas para facilitar el acceso a personas con bajas rentas, entre las que destacan las siguientes:

- En España, este compromiso se materializa mediante la definición y aplicación de un *Procedimiento de protección a clientes en situación de vulnerabilidad*, cuyas acciones se centran en el



incremento de los plazos del proceso de cobro, la flexibilización de las condiciones de pago y el asesoramiento personalizado. Además Iberdrola está impulsando la firma de convenios con diversas entidades públicas u otras organizaciones colaboradoras. Estos convenios permiten establecer los mecanismos de coordinación necesarios para evitar la suspensión del suministro eléctrico y/o de gas por impago de la factura a los ciudadanos económicamente desfavorecidos, y asegurar su inmediato restablecimiento en el caso de que ya se haya procedido a la suspensión del mismo. Además la Compañía cuenta con un teléfono de atención para clientes en situación de vulnerabilidad, 900 100 752 de carácter exclusivo y gratuito.

Los convenios firmados por la Compañía hasta finales de 2016 protegen alrededor del 98,8 % de los clientes domésticos de Iberdrola en España que podrían estar en situación de vulnerabilidad.

Existe además el denominado Bono social, que permite precios más bajos de la electricidad para su aplicación a los consumidores de electricidad considerados como vulnerables en función de las características sociales, de consumo y poder adquisitivo que se determinen. El sistema de financiación del Bono social está pendiente de establecerse por parte del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, después de que el Tribunal Supremo haya declarado inaplicable el sistema que se venía aplicando desde enero de 2014 en base a las cuotas asignadas por el Ministerio. A finales de 2016 en Iberdrola había 870.600 suministros acogidos a dicho Bono social.

- En Reino Unido, ScottishPower ha firmado el acuerdo de *Energy UK Safety Net for Vulnerable Customers*, que incluye el compromiso de no desconectar a aquellos clientes que sean declarados vulnerables por razones de edad, salud, discapacidad u otra causa grave y reconectarles, en su caso, de manera prioritaria. Además, continua vigente el programa *Warm Home Discount* para hogares en riesgo de pobreza.
- En Estados Unidos se han mantenido acuerdos con la Administración para ayudar a clientes en riesgo de exclusión o vulnerables, y existen programas concretos para estos colectivos como son el *Home Energy Assistance program (HEAP)*, el *CMP's Electricity Lifeline Program (ELP)* o el *Energy Assistance Program (EAP)*, que se materializan a través de dos niveles de asistencia: *Basic Benefit* (Prestación básica, factura mensual de crédito) y *Limited Benefit* (Prestación limitada, para la condonación de la deuda por pago atrasado). En CMP, se ha implantado el *Arrears Management Program (AMP)*, que es un programa de asistencia a clientes con bajos ingresos y garantizan además la conexión para personas con pocos recursos que dependen de una bomba de oxígeno
- En Brasil, Elektro y las empresas participadas Celpe, Coelba y Cosern disponen de una tarifa especial diferenciada para los clientes con rentas bajas, y cuentan con precios ventajosos y condiciones especiales para personas con dificultades. A finales de 2016 Cosern ha iniciado una campaña informativa y una actualización del registro por el vencimiento de la ayuda del Gobierno Federal a los programas sociales.

### **Acceso a la electricidad para clientes que no disponen de redes de distribución**

La energía es un vector innegable de crecimiento y desarrollo humano con múltiples beneficios transversales, tal y como se desprende del séptimo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: “Energía asequible y sostenible”. Así, la energía constituye una fuente de generación de ingresos y empleo en las comunidades, y sirve como medio para facilitar los cambios sociales como, por ejemplo, la accesibilidad a la información (a través de la televisión u otros medios) y a los servicios esenciales como la sanidad y la educación.

Iberdrola ha incorporado los Objetivos de Desarrollo Sostenible a su estrategia empresarial, en la que se compromete a suministrar energía segura, sostenible y no contaminante. En este sentido, Iberdrola ha adquirido, en el segundo Foro SE4ALL en Nueva York de 2015, el compromiso público de alcanzar, en 2020, 4 millones de beneficiarios del programa *Electricidad para todos*, con el fin de extender el acceso universal a formas modernas de energía, ambiental, social y económicamente más sostenibles, tal y como se recoge en el capítulo “Sociedad”, en el Aspecto específico “Contribución de Iberdrola a la comunidad”.

Además, en el caso de las poblaciones en Brasil con dicha dificultad, como las aldeas indígenas o *quilombolas*, reciben por parte de Elektro diferentes programas de atención. Asimismo, y en aras de asegurar el acceso universal a la red de distribución, se llevan a cabo programas como el denominado *Luz para Todos*, financiado por el Banco Nacional de Desarrollo Económico y Social (BNDES), en el que también colaboran Celpe, Coelba y Cosern.

### EU26 Población sin acceso a la electricidad en las zonas de distribución

En las empresas del Grupo Iberdrola, tanto en España y Reino Unido como en Estados Unidos, el nivel de electrificación alcanza prácticamente a la totalidad de la población. En Brasil, en el área de distribución de Elektro y Neoenergía (cerca de los 835.000 km<sup>2</sup> y con una población residente superior a 34,1 millones de personas), no disponen de energía eléctrica en torno a 200.774 personas, lo que supone alrededor del 0,6 % del total de la población del área de Elektro y Neoenergía.

### EU27 Cortes por impago en el sector residencial

En el enfoque de gestión de este Aspecto, apartado denominado “Acceso a la electricidad para clientes en situación de vulnerabilidad”, se describe detalladamente el conjunto de procedimientos implantados en los diferentes países para minimizar los efectos de los cortes de suministro y facilitar el acceso al suministro de energía eléctrica y gas.

La información relativa a cortes por impago y a las reconexiones posteriores, de acuerdo con la estructura fijada en el *Suplemento para las empresas del sector eléctrico* de la Global Reporting Initiative (GRI) se recoge en el cuadro siguiente:

Cortes de electricidad residenciales por falta de pago (nº)	2016	2015	2014
Pago antes de 48 h después del corte	1.182.466	970.366	1.254.197
Pago entre 48 h y una semana después del corte	237.576	305.393	232.862
Pago entre una semana y un mes después del corte	214.745	213.953	205.104
Pago entre un mes y un año	188.504	185.922	157.751
Pago posterior a un año	0	5	24
Pendientes y sin clasificar	48.606	53.486	19.529
<b>Total Iberdrola</b>	<b>1.871.897</b>	<b>1.729.125</b>	<b>1.869.467</b>

Reconexiones residenciales tras el pago de facturas pendientes (nº)	2016	2015	2014
Antes de 24 h después del pago	1.561.202	1.444.560	1.547.230
Entre 24 h y una semana después del pago	191.332	162.840	173.820
Después de una semana después del pago	102.068	105.461	112.929
No clasificadas	14.634	9.156	70.512
<b>Total Iberdrola</b>	<b>1.869.236</b>	<b>1.722.017</b>	<b>1.904.491</b>

La información de cortes y reconexiones en los diferentes países está detallada en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2016*, disponible en [www.iberdrola.com](http://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. Los valores alcanzados son los siguientes:

- En España se utiliza el NIEPI (Número de interrupciones equivalentes de la potencia instalada).

NIEPI	2016	2015	2014
España	1,04	1,20	1,07

- En Reino Unido se utiliza el CI (*Customer interruptions per 100 connected customers*).

CI	2016	2015	2014
Reino Unido	42,6	40,1	48,0

- En Estados Unidos se utiliza el SAIFI (*System average interruptions frequency index*).

SAIFI	2016	2015	2014
Estados Unidos	1,15	1,21	1,23

- En Brasil se utiliza el FEC (*Frecuencia equivalente de interrupção por unidade consumidora*).

FEC	2016	2015	2014
Brasil <sup>78</sup>	7,46	7,22	7,62

<sup>78</sup> Incluye Elektro y Neoenergía.

En el Aspecto “Investigación y desarrollo” de la Dimensión económica del presente informe se ofrece información adicional sobre el desarrollo de redes inteligentes para, entre otros objetivos, mejorar la calidad del suministro eléctrico.

### EU29 Duración media de los cortes de suministro eléctrico

De forma similar al apartado anterior, los valores alcanzados son los siguientes:

- En España se utiliza el TIEPI (Tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada).

TIEPI	2016	2015	2014
España	54,0 min	61,9 min	55,7 min

- En Reino Unido se utiliza el CML (*Customer minutes lost per connected customers*).

CML	2016	2015	2014
Reino Unido	33,5 min	34,8 min	44,0 min

- En Estados Unidos se utiliza el CAIDI (*Customer average interruption duration index*).

CAIDI	2016	2015	2014
Estados Unidos	1,91 h	1,89 h	1,89 h

- En Brasil se utiliza el DEC (*Duração equivalente de interrupção por unidade consumidora*).

DEC	2016	2015	2014
Brasil <sup>79</sup>	17,23 h	18,81 h	19,93 h

<sup>79</sup> Incluye Elektro y Neoenergía.

## EU30 Disponibilidad media de las centrales

El cuadro siguiente recoge la disponibilidad media de las diferentes tecnologías de producción de la Compañía en el ejercicio 2016:

Factor de disponibilidad media (%)	2016	2015 <sup>80</sup>	2014
Ciclos combinados	90,08	93,25	91,89
Térmicas convencionales	85,54	75,44	80,91
Cogeneración	90,82	90,56	95,51
Nuclear	85,99	89,48	92,69
Hidroeléctrica	86,30	83,97	84,91
Minihidráulica	95,00	95,41	94,36
Eólica	96,84	97,00	96,70
<b>Perímetro ampliado</b>	<b>91,37</b>	<b>90,47</b>	<b>88,70</b>

La información de los factores de disponibilidad en los diferentes países se detalla en la *Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2016*, disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com).

## Aspecto: Acceso a una información adecuada

### Enfoque de gestión

Además de la información comercial, la seguridad de los usuarios de la red eléctrica o la promoción del uso eficiente de la energía es una preocupación constante en las empresas filiales y participadas del Grupo. Para avanzar en todas estas materias, se desarrollan en los diferentes ámbitos geográficos, planes, programas y actuaciones de información y formación.

#### Accesibilidad de la información

Las empresas distribuidoras y comercializadoras del Grupo Iberdrola desarrollan diversas iniciativas para que la comunicación con los clientes con dificultades específicas, sensoriales o idiomáticas, sea más ágil y sencilla.

Iberdrola es la única compañía del sector energético en España que ofrece un servicio de vídeo-interpretación en lengua de signos en su servicio de atención al cliente. Esta iniciativa se deriva del acuerdo de colaboración suscrito entre Iberdrola y la Fundación CNSE en 2012, y que se ha renovado durante 2016. 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. Por otro lado, el área web y la Oficina virtual del cliente están accesibles en castellano, euskera e inglés. Actualmente las facturas se emiten en diez idiomas: castellano, inglés italiano, alemán francés y portugués y los autonómicos: valenciano, euskera, gallego, catalán.

La página web corporativa dispone del certificado Doble-A Technosite + Euracert WCAG 2.0 de las directrices de accesibilidad para el contenido web 2.0 del W3C-WAI, así como los requisitos necesarios para satisfacer la Norma UNE 139803:2012 para regular el grado de accesibilidad aplicable a las páginas de internet de empresas de servicios públicos. Para garantizar que dicha web mantiene

80 Datos modificados respecto a los reportados anteriormente, por revisión y actualización de los mismos.

los requisitos de accesibilidad incorporados, se realizan auditorías con carácter semestral. Además, es necesario destacar que se ha desarrollado la *app Iberdrola Clientes* para *iPhone* y *Android* que incluye, además de canales de contacto, información de productos y funcionalidades de la Oficina virtual, tanto para para clientes residenciales y Pymes como para empresas e Instituciones. Finalmente, Iberdrola promueve campañas de información y de formación sobre medidas de seguridad y ahorro energético entre colectivos de discapacitados o colectivos desfavorecidos o con riesgo de exclusión social, con el objetivo de contribuir a la igualdad de estas personas, eliminando las barreras de comunicación.

En Reino Unido, ScottishPower facilita a los clientes que eligen el galés como idioma en el que desean ser atendidos, los mecanismos necesarios para que dicha comunicación sea efectiva. Se dispone de un servicio de traducción para facilitar la comunicación en los casos en los que un cliente tenga dificultades para expresarse en inglés. Además, el programa *Carefree Scheme*, ofrece diversos servicios adicionales a clientes con discapacidades, deficiencia visual o auditiva, enfermedades crónicas o personas mayores de sesenta años. Dicho servicio incluye la provisión de facturas en braille, con texto impreso en tamaño grande, en discos compactos o en cintas de audio.

La empresas norteamericanas CMP y NYSEG disponen de un servicio especial de comunicación para personas con discapacidad auditiva, llamado *Telecommunication Device for the Deaf (TDD / TYY)*, con objeto de facilitar la comunicación a través de mensajes escritos. Además, NYSEG dispone de facturas impresas especiales para aquellos clientes con dificultades visuales así como la posibilidad de designar a una tercera persona en NYSEG para recibir avisos importantes, denominado *Third Party Notification*. También existe un servicio para ayudar a las personas con necesidades especiales y asesorarlas en la elección de los servicios que les puedan ser de utilidad. CMP y RG&E ponen también a disposición de los clientes intérpretes para aquellas personas que solicitan información en un idioma diferente al inglés.

En Brasil, Elektro, Celpe, Coelba y Cosern desarrollan mejoras en la accesibilidad física en los puntos de atención al cliente y un trato preferencial a las personas con capacidades diferentes. Además, llevan a cabo programas para facilitar a personas con deficiencias visuales y auditivas la atención, la información y el acceso a la facturación, entre ellos: páginas web accesibles, facturas en braille, teléfonos de atención exclusiva a personas con problemas de audición, documentación y cartelería especiales y disponen asimismo de personal entrenado en el lenguaje de signos.

### **Educación en el uso seguro de la electricidad**

Tanto la web corporativa, como las de las empresas del Grupo Iberdrola, ponen a disposición de los consumidores recomendaciones e información acerca de los aspectos más relevantes relacionados con un uso seguro de la electricidad, así como pautas a seguir en caso de accidente eléctrico. Además se publican folletos informativos relativos a los riesgos potenciales de la electricidad que inciden en su correcto uso.

En España, Iberdrola promueve campañas de información y de formación sobre medidas de seguridad y ahorro energético dirigidas al público en general. También colabora con asociaciones de consumidores o colectivos especiales con el objetivo de contribuir a la comunicación en temas de seguridad, formación y educación. Adicionalmente Iberdrola, a través de su perfil de clientes en Twitter (@Tulberdrola), difunde mensajes informativos sobre medidas de seguridad y ahorro energético, y durante 2016 se ha llevado a cabo un programa piloto de visitas de mantenimiento eléctrico a viviendas, para revisar instalaciones y realizar auditorías energéticas.

En Reino Unido, ScottishPower ha mantenido su programa *PowerWise* sobre seguridad eléctrica dirigida a padres, profesores y alumnos con 22.123 visitas durante 2016. Además ha continuado con sus extensas campañas de promoción de la seguridad eléctrica desarrollando programas como las visitas de niños al *DangerPoint* en el Norte de Gales y el *The Risk Factory* en Edimburgo con un total de 15.309 visitas. Además 8.785 menores acudieron al evento de seguridad *Crucial Crew*, 188.449 al *Royal Highland Show*, 80.000 al *Cheshire Show* y 57.000 al *Anglesey Show*, dedicados especialmente a agricultores y sus familias. Además durante 2016 ScottishPower se ha asociado con *Crimestoppers*

para lanzar el servicio “*stayenergysafe*” con el fin de informar al público sobre los delitos relacionados con la energía y los riesgos que conlleva.

En Estados Unidos se facilita información y recomendaciones de actuación en casos de emergencia, tales como condiciones climáticas adversas, intoxicaciones o riesgos para la salud, así como consejos de seguridad en caso de tormentas o apagones que provoquen la caída de líneas u otros equipos. Además, CMP ha puesto en marcha la campaña de formación *Outreach Campaign* dirigida a grupos de riesgo, tales como escolares, equipos de seguridad, contratistas o personal de emergencia.

En Brasil, Elektro facilita esta información en la factura, en las áreas de atención al cliente, a través de conferencias sobre el buen uso de la electricidad y seguridad de edificios, mensajes en la web, en redes sociales y en las esperas de las llamadas de atención al cliente, con la intención de llegar a la totalidad de los consumidores. A lo largo del año, también en las participadas Coelba, Celpe y Cosern, se han realizado programas que persiguen alcanzar un mejor uso de la electricidad, como las jornadas de formación para electricistas de baja tensión, proyectos educativos en los colegios, conferencias en asociaciones y comunidades de vecinos, distribución de material didáctico, etc. En Celpe, en el *Espaço Celpe*, se realizan servicios comerciales y de orientación en el uso seguro de la electricidad. En Coelba se han llevado a cabo campañas de publicidad en los medios sobre esta materia, así como actuaciones educativas.

# Anexos

**Anexo 1:**

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

**Anexo 2:**

**Informe de retornos del Bono Verde**

**Informe de verificación externa independiente del Bono Verde**

**Anexo 3:**

**Informe de verificación externa independiente del informe de sostenibilidad**



# **Anexo 1: Índice de contenidos en relación con los Principios del Pacto Mundial**

La tabla siguiente muestra los indicadores GRI del presente informe que ofrecen una información más relevante sobre el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial, además de la contenida en los enfoques de gestión de cada aspecto GRI. Siguiendo el índice de la tabla, cada Grupo de interés puede evaluar el grado de avance de Iberdrola respecto a los citados principios:

Tema	Principios Pacto Mundial	Indicadores GRI-G4 más relevantes
<b>Derechos Humanos</b>	<b>Principio 1.</b> 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
	<b>Principio 2.</b> Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	G4-HR1, G4-HR10, G4-HR11
<b>Normas Laborales</b>	<b>Principio 3.</b> Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	G4-11 G4-HR4 G4-LA4
	<b>Principio 4.</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	G4-HR6
	<b>Principio 5.</b> Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	G4-HR5
	<b>Principio 6.</b> 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
<b>Medio Ambiente</b>	<b>Principio 7.</b> 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
	<b>Principio 8.</b> Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	G4-EN1 a G4-EN34
	<b>Principio 9.</b> 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
<b>Anticorrupción</b>	<b>Principio 10.</b> 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 2: Informe de retornos de los Bonos Verdes**

Iberdrola ha emitido un total de 4 bonos verdes (los “Bonos Verdes”). Las fechas de emisión, así como sus principales características son las siguientes:

<b>Bonos Verdes</b>				
<b>Emisor</b>	<b>Iberdrola International</b>	<b>Iberdrola International</b>	<b>Iberdrola International</b>	<b>Iberdrola Finanzas</b>
Fecha emisión	24 abril 2014	21 abril 2016	15 septiembre 2016	7 diciembre 2016
ISIN	XS1057055060	XS1398476793	XS1490726590	XS1527758145
Nominal (millones €)	750	1.000	700	750
Vencimiento	octubre 2022	abril 2026	Septiembre 2025	Marzo 2024
Cupón	2,50 %	1,125 %	0,375 %	1%

Los fondos obtenidos han sido destinados a la refinanciación de inversiones en proyectos que cumplieran con unos criterios en materia medioambiental y de responsabilidad social, validados tanto por Iberdrola como posteriormente por VigeoEiris (entidad independiente). Dichos proyectos se enmarcan fundamentalmente en el ámbito de las energías renovables.

Iberdrola ha contado con VigeoEiris como experto independiente a la hora de establecer la categorización como “verde” de sus bonos, lo que lleva aparejada la selección de los criterios sociales y medioambientales a cumplir por los proyectos, así como la asignación de los mismos a los distintos bonos. Asimismo VigeoEiris emite su valoración sobre el emisor no solo en lo que se refiere a la gestión de los proyectos elegidos, sino también en lo relativo a sus compromisos medioambientales generales y la responsabilidad social que de hecho ejerce en el desarrollo ordinario de su actividad.

En el primer bono emitido en 2014, los proyectos elegibles fueron revisados por VigeoEiris a través del análisis de una muestra que cubría aproximadamente el 50 % del valor nominal de la financiación obtenida. En los siguientes bonos, se facilitó para su revisión el inventario completo de los activos asignados. Asimismo, VigeoEiris realizó en todas las ocasiones un análisis de calificación de las políticas y prácticas de sostenibilidad de Iberdrola, considerando alcanzados los criterios requeridos con un nivel de seguridad satisfactorio.

Las conclusiones de VigeoEiris, junto con los criterios de elegibilidad, se describen en la *Second Party Opinion* correspondiente a cada Bono Verde. Dicha información se halla disponible en [www.iberdrola.com](http://www.iberdrola.com) (Accionistas e Inversores > Inversores > Renta Fija > Información relativa a los bonos verdes).

Mediante el presente Informe, Iberdrola cumple los compromisos adquiridos en la emisión de cada Bono Verde, reportando con la periodicidad establecida (anualmente) los impactos de la cartera de activos elegibles financiados por estas emisiones en materia de responsabilidad social corporativa.

Este informe de retornos se estructura agrupando los beneficios e indicadores para cada Bono Verde, de forma que los inversores finales puedan conocer el impacto de los proyectos financiados por cada uno de ellos.

**A. Bono abril 2014 (código ISIN XS1057055060)****Activos asignados**

Ámbito	Tecnología	Nombre del proyecto	Localización	Año puesta en marcha	Capacidad instalada (MW)	Capacidad instalada atribuible al bono (MW) <sup>81</sup>
Distribución	Redes	Conexión de generación Renovable en Escocia	Reino Unido	2011-2016	N/A	N/A
Distribución	Redes	Refuerzo conexión internacional en Escocia	Reino Unido	2011-2016	N/A	N/A
Distribución	Redes	Conexión Plan Fotovoltaico Castilla - La Mancha	España	2011-2014	N/A	N/A
Distribución-redes inteligentes	Redes	Proyecto STAR	España	2011-2018	N/A	N/A
Renovables	Eólica onshore	Pico Collalbas	España	2006	30,0	30,0
Renovables	Eólica onshore	Carrascosa	España	2006	38,0	24,8
Renovables	Eólica onshore	Sierra Menera	España	2006	40,0	40,0
Renovables	Eólica onshore	Clares	España	2006	32,0	32,0
Renovables	Eólica onshore	Escalón	España	2006	30,0	16,8
Renovables	Eólica onshore	Tarayuela	España	2006	30,0	19,9
Renovables	Eólica onshore	Morón de Almazán	España	2006	50,0	15,4
Renovables	Eólica onshore	Los Campillos	España	2006	34,0	25,7
Renovables	Eólica onshore	Dólar I	España	2006	49,5	22,4
Renovables	Eólica onshore	Dólar III	España	2006	49,5	8,5
Renovables	Eólica onshore	Doña Benita	España	2006	32,0	0,6
Renovables	Eólica onshore	Ferreira II	España	2006	49,5	7,2
Renovables	Eólica onshore	Hueneja	España	2006	49,5	7,7
Renovables	Eólica onshore	Sil Ampliación	España	2006	40,0	8,3
Renovables	Eólica onshore	O Vieiro	España	2006	19,6	1,0
Renovables	Eólica onshore	Luzón-Norte	España	2006	38,0	9,2
Renovables	Eólica onshore	Bordecorex Norte	España	2006	44,0	6,7
Renovables	Eólica onshore	Cerro Blanco	España	2006	42,0	6,3
Renovables	Eólica onshore	Grijota	España	2006	5,0	5,0
Renovables	Eólica onshore	Cabezuelo	España	2006	30,0	17,2
Renovables	Eólica onshore	Mark Hill	Reino Unido	2011	56,0	14,1
Renovables	Eólica onshore	Collados	España	2011	11,0	10,4
Renovables	Eólica onshore	Fuentesalada	España	2011	46,4	44,1
Renovables	Eólica onshore	Cruz de Carrutero	España	2011	40,0	32,0
Renovables	Eólica onshore	Cabras	España	2012	22,0	22,0
Renovables	Eólica onshore	Ventosa del Ducado	España	2012	44,0	0,0
Renovables	Eólica onshore	Layna	España	2012	50,0	50,0

<sup>81</sup> Las capacidades instaladas atribuibles a cada Bono Verde tienen en cuenta la proporción que representa el importe asignado respecto del total de la inversión en cada uno de ellos.

### Importe total invertido por ámbito

Ámbito	Inversión asignada al bono (millones €)
Distribución	94
Distribución-redes inteligentes	80
Renovables	576
<b>Total</b>	<b>750</b>

### Indicadores de sostenibilidad en el ámbito de la distribución

Nombre del proyecto	Incremento de capacidad en el horizonte del plan de inversión (MW)
Conexión de generación Renovable en Escocia	2.167
Refuerzo conexión internacional en Escocia	6.640
Conexión Plan Fotovoltaico Castilla - La Mancha	604

### Indicadores de sostenibilidad en el ámbito de las redes inteligentes

Proyecto STAR	Situación a 2011 <sup>82</sup>	Situación a 2012
Contadores inteligentes (nº)	154.428	449.441
Contadores inteligentes instalados (%)	1,44	4,16
Centros de Transformación adaptados a la Telegestión (nº)	583	2.692
Centros de Transformación adaptados a la Telegestión (%)	0,88	4,01

### Indicadores de sostenibilidad en el ámbito de las energías renovables<sup>83</sup>

Capacidad instalada (MW)	Capacidad instalada atribuible al bono (MW)	Producción 2016 (GWh)	Producción 2016 atribuible al bono (GWh)	CO <sub>2</sub> evitado atribuible al bono (Tm) <sup>84</sup>
1.002,0	477,4	1.956	973	238.453

<sup>82</sup> Se toman los datos de 2011 y 2012 a efectos de permitir identificar los beneficios resultantes de las inversiones incurridas.

<sup>83</sup> Las emisiones evitadas tienen en cuenta el porcentaje de la producción de cada instalación que corresponde al porcentaje del importe invertido y capacidad instalada que se asigna a cada Bono Verde. En el informe de 2015 se utilizó un método simplificado por el cual se utilizó el total de la producción para el cálculo del beneficio obtenido.

<sup>84</sup> Las emisiones evitadas, reportadas a lo largo del presente Anexo 2: Informe de retornos de los Bonos Verdes, han sido calculadas como el producto de la producción 2016 atribuible al bono y el factor de emisión correspondiente al país donde están localizados geográficamente los parques. Fuentes: REE para España (enero 2017), DEFRA para Reino Unido (septiembre 2016) y World Energy Outlook UE para Portugal (noviembre 2016).

**B. Bono abril 2016 (código ISIN XS1398476793)**Activos asignados

Ámbito	Tecnología	Nombre del proyecto	Localización	Año puesta en marcha	Capacidad instalada (MW)	Capacidad instalada atribuible al bono (MW)
Renovables	Eólica onshore	Alvao	Portugal	2009	42,0	42,0
Renovables	Eólica onshore	Puerto de Malaga	España	2008	12,0	12,0
Renovables	Eólica onshore	Cortijo Linera	España	2008	28,0	28,0
Renovables	Eólica onshore	Cabezas	España	2009	17,4	17,4
Renovables	Eólica onshore	Centenar	España	2009	40,0	40,0
Renovables	Eólica onshore	Majal Alto	España	2009	50,0	50,0
Renovables	Eólica onshore	Retuerta	España	2009	38,0	38,0
Renovables	Eólica onshore	Saucito	España	2009	30,0	30,0
Renovables	Eólica onshore	Tallisca	España	2009	40,0	40,0
Renovables	Eólica onshore	Valdefuentes	España	2009	28,0	28,0
Renovables	Eólica onshore	Torrecilla	España	2009	16,0	16,0
Renovables	Eólica onshore	Coterejon II	España	2009	6,0	6,0
Renovables	Eólica onshore	Altamira	España	2009	49,0	49,0
Renovables	Eólica onshore	Lirios	España	2010	48,0	48,0
Renovables	Eólica onshore	Nogueira	España	2010	3,0	3,0
Renovables	Eólica onshore	Alto de la Degollada	España	2010	50,0	50,0
Renovables	Eólica onshore	Gomera	España	2010	12,0	12,0
Renovables	Eólica onshore	Savalla	España	2010	18,0	18,0
Renovables	Eólica onshore	Conesa II	España	2011	32,0	32,0
Renovables	Eólica onshore	Espartal	España	2012	6,0	6,0
Renovables	Eólica onshore	Torrecilla II	España	2012	22,0	22,0
Renovables	Eólica onshore	Gomera II	España	2012	6,0	6,0
Renovables	Eólica onshore	Las Cabras	España	2012	22,0	22,0
Renovables	Eólica onshore	Ventosa del Ducado	España	2012	44,0	0,5
Renovables	Eólica onshore	Arecleoch	Reino Unido	2011	120,0	120,0

Importe total invertido por ámbito

Ámbito	Inversión asignada al bono (millones €)
Renovables	1.000

Indicadores de sostenibilidad en el ámbito de las energías renovables

Capacidad instalada (MW)	Capacidad instalada atribuible al bono (MW)	Producción 2016 (GWh)	Producción 2016 atribuible al bono (GWh)	CO <sub>2</sub> evitado atribuible al bono (Tm)
779,4	735,9	1.451	1.351	360.891



### C. Bono septiembre 2016 (código ISIN XS1490726590)

#### Activos asignados

Ámbito	Tecnología	Nombre del proyecto	Localización	Año puesta en marcha	Capacidad instalada (MW)	Capacidad instalada atribuible al bono (MW)
Renovables	Eólica onshore	Whitelee Ext	Reino Unido	2012	217,0	140,3
Renovables	Eólica onshore	Middleton	Reino Unido	2013	12,0	12,0
Renovables	Eólica onshore	Lynemouth	Reino Unido	2012	26,0	26,0
Renovables	Eólica onshore	Beinn An Tuirc 2	Reino Unido	2013	44,0	44,0
Renovables	Eólica onshore	Carland Cross Ext	Reino Unido	2013	20,0	20,0
Renovables	Eólica onshore	Coal Clough Repowering	Reino Unido	2014	16,0	16,0
Renovables	Eólica onshore	Blacklaw Ext	Reino Unido	2016	38,0	38,0
Renovables	Eólica onshore	Blacklaw Ext Ph2	Reino Unido	2016	25,0	25,0
Renovables	Eólica onshore	Dersalloch	Reino Unido	2016	69,0	69,0
Renovables	Eólica onshore	Ewe Hill	Reino Unido	2016	14,0	14,0

#### Importe total invertido por ámbito

Ámbito	Inversión asignada al bono (millones €)
Renovables	700

#### Indicadores de sostenibilidad en el ámbito de las energías renovables

Capacidad instalada (MW)	Capacidad instalada atribuible al bono (MW)	Producción 2016 (GWh)	Producción 2016 atribuible al bono (GWh)	CO <sub>2</sub> evitado atribuible al bono (Tm)
481,0	404,3	643	543	221.965

**D. Bono diciembre 2016 (código ISIN XS1527758145)****Activos asignados**

Ámbito	Tecnología	Nombre del proyecto	Localización	Año puesta en marcha	Capacidad instalada (MW)	Capacidad instalada atribuible al bono (MW)
Renovables	Eólica onshore	Doña Benita	España	2008	32,0	31,3
Renovables	Eólica onshore	Sabina	España	2008	48,0	48,0
Renovables	Eólica onshore	Vieiro	España	2008	19,6	19,6
Renovables	Eólica onshore	Argañoso	España	2009	22,0	20,9
Renovables	Eólica onshore	Bullana	España	2009	38,0	36,1
Renovables	Eólica onshore	Carril	España	2008	28,0	26,6
Renovables	Eólica onshore	Cerro Blanco	España	2009	42,0	39,9
Renovables	Eólica onshore	Cotera	España	2009	18,0	17,1
Renovables	Eólica onshore	Paramo Vega	España	2009	18,0	17,1
Renovables	Eólica onshore	Radona I	España	2009	24,0	22,8
Renovables	Eólica onshore	Radona II	España	2009	32,0	30,4
Renovables	Eólica onshore	Sombrio	España	2008	28,0	26,6
Renovables	Eólica onshore	Valdecarrion	España	2010	34,0	32,3
Renovables	Eólica onshore	Valdeperondo	España	2010	46,0	43,7
Renovables	Eólica onshore	Viñas	España	2010	38,0	36,1
Renovables	Eólica onshore	Bolaños	España	2008	24,0	24,0
Renovables	Eólica onshore	Dos Pueblos	España	2008	20,0	20,0
Renovables	Eólica onshore	Nacimiento	España	2008	23,8	23,8
Renovables	Eólica onshore	Tacica de Plata	España	2008	26,0	26,0

**Importe total invertido por ámbito**

Ámbito	Inversión asignada al bono (millones €)
Renovables	750

**Indicadores de sostenibilidad en el ámbito de las energías renovables**

Capacidad instalada (MW)	Capacidad instalada atribuible al bono (MW)	Producción 2016 (GWh)	Producción 2016 atribuible al bono (GWh)	CO <sub>2</sub> evitado atribuible al bono (Tm)
561,4	542,3	1.531	1.092	264.344

## Informe de verificación externa independiente de los Bonos Verdes



### INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE

A la Dirección Iberdrola, S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado de los indicadores de “CO2 evitado atribuible al bono” (en adelante, CO2 evitado) referidos a las inversiones en proyectos de energías renovables financiadas por la emisión de Bonos Verdes en los ejercicios 2014 y 2016 ISIN XS1057055060, ISIN XS1398476793, ISIN XS1490726590 e ISIN XS1527758145, contenidos en el “Anexo 2: Informe de retornos de los Bonos Verdes” del Informe de Sostenibilidad 2016 de Iberdrola S.A. y su grupo de sociedades (en adelante, Iberdrola) para el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2016.

#### Responsabilidad de la Dirección

La Dirección de Iberdrola es responsable de la preparación, del contenido y de la presentación del “Anexo 2: Informe de retornos de los Bonos Verdes”, así como del cálculo de los indicadores de CO2 evitado definidos en el citado Anexo 2, tal y como se indica en los documentos “Second party opinion on Sustainability of Iberdrola’s Green Bond” disponibles en <https://www.iberdrola.com/accionistas-inversores/inversores/renta-fija/bonos-verdes>, que describen los criterios de elegibilidad de los proyectos, así como los indicadores sociales y ambientales de desempeño en relación con los impactos de la inversión de Iberdrola. En concreto, esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los indicadores de CO2 evitado estén libres de incorrección material, debido a fraude o a error.

#### Nuestra Responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento limitado basado en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento limitado de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (NIEA 3000) (Revisada), “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica”, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

El alcance de un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente inferior al de un encargo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Los procedimientos que realizamos se basan en nuestro juicio profesional e incluyeron consultas, observación de procesos, inspección de documentación, procedimientos analíticos, y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de los diversos departamentos de Iberdrola involucrados en la elaboración del “Anexo 2: Informe de retornos de los Bonos Verdes” del Informe de Sostenibilidad 2016.
- Análisis de los procedimientos utilizados para recopilar y validar los datos e información presentada sobre los indicadores de CO2 evitado.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra y realización de pruebas sustantivas de la información relativa a los indicadores de CO2 evitado. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Iberdrola.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España  
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es

1

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª  
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290



### **Nuestra Independencia y Control de Calidad**

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA), que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene en consecuencia un exhaustivo sistema de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

### **Conclusión de Aseguramiento Limitado**

Como resultado de los procedimientos que hemos realizado y de las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores “CO2 evitado atribuible al bono” referidos a las inversiones en proyectos de energías renovables financiadas por la emisión de Bonos Verdes en los ejercicios 2014 y 2016 ISIN XS1057055060, ISIN XS1398476793, ISIN XS1490726590 e ISIN XS1527758145 recogidos en el “Anexo 2: Informe de retornos de los Bonos Verdes” del Informe de Sostenibilidad 2016 de Iberdrola correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2016, contienen incorrecciones significativas o no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con lo indicado en el citado Anexo 2 y en los documentos “Second party opinion on Sustainability of Iberdrola’s Green Bond” disponibles en <https://www.iberdrola.com/accionistas-inversores/inversores/renta-fija/bonos-verdes>.

### **Uso y Distribución**

Nuestro informe se emite únicamente a la Dirección de Iberdrola, de acuerdo con los términos de nuestro contrato con ustedes. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de la Dirección de Iberdrola.

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

M.ª Luz Castilla

23 de febrero de 2017

## **Anexo 3: Informe de verificación externa independiente del informe de sostenibilidad**



## INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE

A la Dirección Iberdrola, S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado de la información no financiera incluida en el “Índice de contenidos GRI” del Informe de Sostenibilidad 2016 (en adelante, “los indicadores de RSC”) de Iberdrola S.A. y su grupo de sociedades (en adelante, “Iberdrola”) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2016, preparados conforme a los contenidos básicos generales y específicos propuestos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión G4 (en adelante, Guía GRI G4) y en su Suplemento Sectorial de Electric Utilities.

Adicionalmente, hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento moderado de la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, tal y como se describe en la información incluida en los indicadores G4-26 y G4-27 del Informe de Sostenibilidad 2016, preparados de acuerdo con lo establecido en la Norma AA1000 Accountability Principles Standard (AA1000APS) emitida por AccountAbility.

### Responsabilidad de la Dirección

La Dirección de Iberdrola es responsable de la preparación, del contenido y de la presentación del Informe de Sostenibilidad de acuerdo con la Guía GRI G4 y su Suplemento Sectorial de Electric Utilities, según la opción exhaustiva “de conformidad” con la Guía. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los indicadores de RSC estén libres de incorrección material, debido a fraude o a error.

La Dirección de Iberdrola es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de los indicadores de RSC, así como para el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos de responsabilidad corporativa, y de la aplicación de los principios de la AA1000APS (2008).

### Nuestra Responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento limitado basado en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento limitado de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (NIEA 3000) (Revisada), “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica”, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC). Asimismo, hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento moderado (tipo 2) de acuerdo con la Norma AA1000 Assurance Standard emitida por AccountAbility.

El alcance de un encargo de aseguramiento limitado y moderado es sustancialmente inferior al de un encargo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España  
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es

1

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª  
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290



Los procedimientos que realizamos se basan en nuestro juicio profesional e incluyeron consultas, observación de procesos, inspección de documentación, procedimientos analíticos, y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

Reuniones con el personal de los diversos departamentos de Iberdrola involucrados en la elaboración del Informe de Sostenibilidad.

- La comprobación de los procesos que dispone Iberdrola para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.
- Análisis de los procedimientos utilizados para recopilar y validar los datos e información presentada en los indicadores de RSC.
- Análisis de la adaptación de los indicadores de RSC de Iberdrola a lo señalado en la Guía GRI G4 para la preparación de informes y en el Suplemento Sectorial de Electric Utilities.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra y realización de pruebas sustantivas de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores de RSC de Iberdrola. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Iberdrola.
- Análisis de la documentación y actuaciones realizadas en relación con la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta de la Norma AA1000APS.

#### **Nuestra Independencia y Control de Calidad**

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA), que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene en consecuencia un exhaustivo sistema de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

#### **Conclusión de Aseguramiento Limitado y moderado**

Como resultado de los procedimientos que hemos realizado y de las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que:

- Los indicadores de RSC de Iberdrola correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2016, contienen incorrecciones significativas o no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la Guía GRI G4 y su Suplemento Sectorial Electric Utilities.
- La información incluida en el punto G4-26 y G4-27, relativa a los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con el contenido previsto en la Norma AA1000APS (2008).

#### **Recomendaciones**

Hemos presentado a la Sociedad en un documento interno observaciones y recomendaciones de mejora surgidas en la realización de nuestro encargo de aseguramiento. A continuación se muestra un resumen de las recomendaciones principales, relativas a las mejoras en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, las cuales no modifican nuestra opinión ni nuestra conclusión de aseguramiento limitado o moderado expresadas en el presente informe.



### *Inclusividad*

Iberdrola, en su compromiso de impulsar y seguir mejorando las relaciones con sus grupos de interés, ha aprobado en 2016 un nuevo Modelo de Relación con los Grupos de interés que pretende dar un paso más en la sistematización de las relaciones de toda la Compañía con sus grupos de interés. La aprobación de este modelo fortalece la Política de relaciones con los Grupos de Interés aprobada en 2015. En este sentido, se recomienda realizar un seguimiento exhaustivo de la implementación del nuevo modelo que permita seguir impulsando el diálogo interno y externo para continuar incorporando las expectativas de los grupos de interés en todas las decisiones de la Compañía.

### *Relevancia*

Iberdrola ha desarrollado un análisis de materialidad para determinar los aspectos relevantes de la Compañía teniendo en cuenta las expectativas de sus grupos de interés. Los resultados de este análisis se incluyen en el Informe de Sostenibilidad 2016. En este sentido, la implementación del Modelo de Relación con los Grupos de Interés, aprobado en 2016, permitirá a Iberdrola profundizar en el conocimiento de la relevancia de los asuntos identificados y, por tanto, se recomienda incluir los resultados obtenidos de la implementación del Modelo en el análisis de materialidad.

### *Capacidad de respuesta*

En el Informe de Sostenibilidad se da respuesta a la manera en que los asuntos relevantes identificados son tratados y atendidos por Iberdrola poniendo de manifiesto la capacidad que tiene la organización para responder a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés. En este contexto, uno de los objetivos de la implementación del Modelo de relación de los Grupos de Interés es impulsar la cultura de empresa respecto al diálogo con los grupos de interés para mejorar el desempeño sostenible de Iberdrola a través de acciones que den respuesta a las expectativas y necesidades de los grupos de interés. En este sentido, se recomienda seguir trabajando para asegurar que las iniciativas, planes y programas implementados, son evaluados a través de indicadores que permitan evaluar el desempeño de la Compañía.

### **Uso y Distribución**

Nuestro informe se emite únicamente a la Dirección de Iberdrola, de acuerdo con los términos de nuestro contrato con ustedes. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de la Dirección de Iberdrola.

PricewaterhouseCoopers Auditores S.L.

M<sup>a</sup> Luz Castilla

23 de febrero de 2017







