

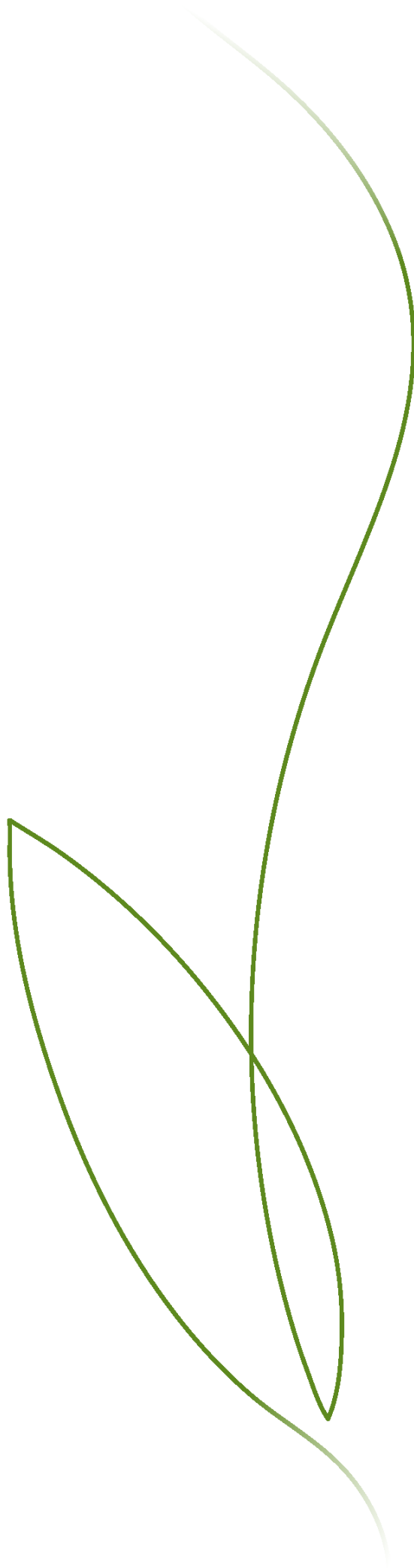
Estado de información no financiera **Informe de sostenibilidad**

Ejercicio 2019

Introducción	6
Carta del presidente	9
Reputación corporativa: reconocimientos, presencia en índices y evaluaciones externas	16
I. Conoce Iberdrola	20
Propósito y valores.....	22
Presencia y áreas de actividad	24
Principales productos y servicios	25
Principales magnitudes operativas	27
Estructura societaria y de gobierno, propiedad y forma jurídica	34
I.2. Contribución de Iberdrola a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	44
Introducción	45
Compromiso con los ODS.....	46
Nuestro foco principal: ODS 7 y 13.....	48
Principales objetivos y acciones en 2019 que contribuyen a los ODS	51
I.3. Modelo de negocio y estrategia	60
Modelo de negocio.....	61
Sistema de Gobierno Corporativo	62
El Código ético.....	63
Políticas y compromisos	64
Políticas de desarrollo sostenible	65
Responsabilidades	67
Responsabilidad en la estrategia de desarrollo sostenible	69
Objetivos, recursos y resultados.....	70
Principales impactos en materia de sostenibilidad.....	71
Riesgos y oportunidades a largo plazo. Sistema integral de riesgos	72
Acción climática en Iberdrola.....	75
Iberdrola y el TCFD	79
II. Energía responsable para las personas”: nuestras prioridades	89
II.1. Crecimiento económico sostenible	92
Impacto económico-financiero	94
Financiación verde.....	100
Transición energética y costes del suministro	105
Creación de empleo y salarios.....	119
Un entorno laboral estable. Compromiso con el empleo de calidad.....	129

II.2.	Seguridad laboral y desarrollo de las personas	133
	Un entorno de trabajo seguro	135
	Formación y desarrollo profesional.....	155
	Diversidad e igualdad de oportunidades.....	164
II.3.	Lucha contra el cambio climático y protección de la biodiversidad	178
	Iberdrola y la gestión sostenible.....	180
	Gestión del capital natural	181
	Economía circular	182
	Sistema de gestión ambiental	184
	Consumo de materiales.....	190
	Eficiencia en el consumo energético.....	191
	Reducción de emisiones	199
	Uso racional del agua	211
	Gestión de residuos.....	218
	Protección de la biodiversidad	222
	Seguridad ambiental.....	240
II.4.	Innovación, digitalización y calidad para nuestros clientes.....	245
	Productos y servicios.....	247
	Acceso a una información adecuada	259
	Proyectos de innovación y transformación digital.....	265
II.5.	Contribución al bienestar de nuestras comunidades	271
	Protección de los derechos humanos.....	277
	Apoyo a las comunidades locales	292
	Contribuciones a la sociedad.....	298
	Programa de voluntariado corporativo	302
	Las fundaciones.....	306
	Iberdrola y el Pacto Mundial.....	318
II.6.	Promoción de prácticas responsables en la cadena de suministro	319
	Descripción de la cadena de suministro	321
	Gestión sostenible de la cadena de suministro.....	324
II.7.	Buen gobierno, transparencia y relación con los Grupos de interés	336
	Gobierno corporativo	338
	Participación de los Grupos de interés	350
	Ética e integridad	357
	Responsabilidad fiscal	370
	Competencia	374

Políticas públicas.....	377
Ciberseguridad y privacidad de la información	384
Cumplimiento socio-económico	387
III. Acerca de este informe.....	391
III.1. Alcance de la información	392
III.3. Definición del contenido del informe. Análisis de materialidad.....	398
III.4. Contenidos del <i>Estado de información no financiera</i>	403
III.5. Índice de contenidos GRI	406
III.6. Índice de contenidos en relación con los Principios del Pacto Mundial	416
IV. Anexos.....	418
IV.1. Anexo 1: Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2019	419
Dimensión económica	427
Dimensión ambiental	433
Dimensión social.....	441
IV.2. Anexo 2: Contribución de Iberdrola a los ODS y metas de la Agenda 2030	485
Punto de contacto para cuestiones relativas al informe.....	502
IV.3. Anexo 3: Informe de verificación externa independiente del <i>Estado de información no financiera. Informe de sostenibilidad</i>	503



Introducción

Desde 2004, año en que Iberdrola elaboró su primer Informe de sostenibilidad, la compañía ha venido consolidando de forma continuada su condición de referente mundial por su compromiso con la transparencia y su defensa de un modelo de crecimiento sostenible y respetuoso con el medio ambiente. Dando continuidad a este compromiso, Iberdrola presenta un año más su *Estado de información no financiera. Informe de sostenibilidad 2019*, aprobado por su Consejo de Administración el pasado 24 de febrero de 2020.

Iberdrola publica este informe con la finalidad de que sus Grupos de interés puedan consultar el desempeño de la compañía en materia de sostenibilidad durante el ejercicio 2019, obteniendo información detallada del dividendo social aportado por el grupo y de su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, de acuerdo con los compromisos asumidos en los [Estatutos Sociales](#) de la compañía y en su [Política general de desarrollo sostenible](#).

De este modo, Iberdrola responde a la creciente demanda por parte de los accionistas e inversores –y de la sociedad en general- para que las empresas reporten con detalle su evolución en aspectos no financieros, fundamentalmente en los ámbitos medioambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG: *Environmental, Social, Governance*), considerados como factores esenciales para el éxito de las compañías a largo plazo.

El presente documento forma parte del *Informe de gestión* de Iberdrola, S.A. y del *Informe de gestión* de Iberdrola, S.A. consolidado con sus sociedades dependientes, correspondientes al ejercicio 2019, y está sometido a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que dichos informes. Con la emisión de este informe, Iberdrola, S.A. cumple con lo previsto por los artículos 262 de la *Ley de Sociedades de Capital* y 49 del *Código de Comercio* en su redacción dada por la *Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad*, que transpone al ordenamiento jurídico español la *Directiva 2014/95/UE*, reportando, con el detalle requerido por la referida legislación, los aspectos medioambientales y sociales, relativos a la gestión de personas, la diversidad, el respeto de los derechos humanos y la lucha contra la corrupción y el soborno, describiendo, en particular, los riesgos, políticas y resultados vinculados a todas estas cuestiones.

Este informe se ha preparado siguiendo los requerimientos de información y recomendaciones tanto del Conjunto consolidado de Estándares GRI (Global Reporting Initiative) para la elaboración de informes de sostenibilidad 2016 (opción Exhaustiva), excepto para los temas de Seguridad y Salud y Agua y Efluentes, para los cuales utiliza las recomendaciones publicadas por GRI en 2018, realizando así una adopción



temprana, tal como recomienda esta organización. Asimismo, el documento cumple los requisitos de información del *Suplemento para las empresas del sector eléctrico*, también de GRI. En los textos se han añadido referencias a los indicadores de GRI cubiertos en cada apartado (por ejemplo: [102-7](#)).

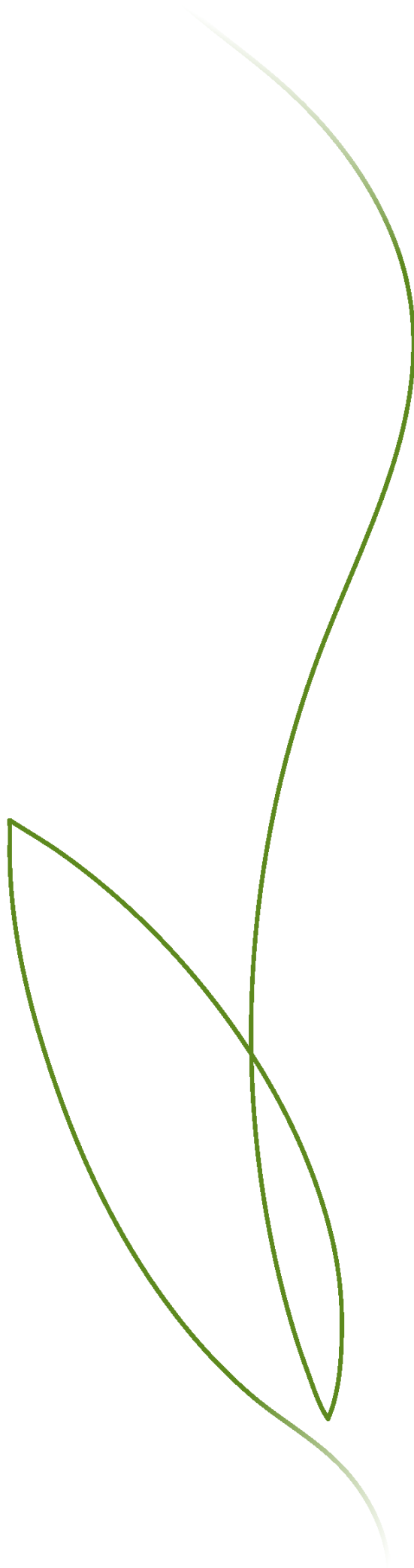
El lector del *Estado de información no financiera. Informe de sostenibilidad 2019* dispone también del Informe financiero anual 2019 y del Informe anual de gobierno corporativo 2019, así como del Informe integrado, Febrero 2020, todos ellos accesibles en la página web, en su apartado Informes anuales, que contienen información adicional de utilidad para comprender mejor el desempeño de Iberdrola en el ejercicio y de sus perspectivas de futuro, atendiendo a los principios de transparencia y comunicación recogidos en la [Política de relaciones con los Grupos de interés](#).

Finalmente, con el ánimo de facilitar el máximo acceso a otras informaciones disponibles, a lo largo del presente informe se han incluido enlaces directos tanto a la página web corporativa (www.iberdrola.com) como a otras páginas del grupo, así como a los documentos oficiales publicados en las mismas en formato PDF. Para abrir dichos enlaces, puede pinchar directamente con el botón izquierdo de su ratón en los textos que encontrará identificados con el siguiente formato: [ejemplo de enlace](#).

Notas:

El perímetro del informe se encuentra descrito en el capítulo III. Acerca de este informe del presente documento.

Las cifras incluidas en este informe siguen la notación habitual utilizada en España, estando las cifras de millar separadas por medio de un punto (.) y las decimales por medio de una coma (,).



Carta del presidente

102-14



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

En 2019, Iberdrola ha dado pasos muy significativos en su senda de crecimiento rentable y de creación de valor para la sociedad. A lo largo del ejercicio, la compañía se ha consolidado como referente por su impulso a la transición hacia un modelo energético descarbonizado, saludable, competitivo e inclusivo. Un modelo pionero que llevamos ya dos décadas desarrollando con éxito.

En el cuarto aniversario de la aprobación de la 'Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible' de Naciones Unidas, desde Iberdrola hemos querido renovar nuestro compromiso integral con su vocación transformadora, que se sustancia en 17 objetivos plenamente integrados en nuestra estrategia y en nuestro Sistema de gobierno corporativo.

De este modo, con la instalación de 5.500 nuevos MW eólicos, fotovoltaicos, hidroeléctricos y de generación eficiente de respaldo, hemos impulsado los objetivos referidos a 'Energía asequible y no contaminante' (ODS 7) y 'Acción por el clima' (ODS 13). Gracias a un esfuerzo inversor sin precedentes, en tan solo un año la potencia del grupo se ha incrementado en un 12 %, habiendo incorporado proyectos como la planta fotovoltaica Núñez de Balboa, en España; la central hidroeléctrica Baixo Iguaçu, en Brasil; el parque eólico marino East Anglia One, en el Reino Unido, las centrales de El Carmen y Topolobampo II, en México; o los parques eólicos Karankawa y Patriot Wind, en los Estados Unidos.

Asimismo, continuamos avanzando en la construcción de otros 100 proyectos renovables en todo el mundo, como la central hidroeléctrica de almacenamiento por bombeo del Tâmega (Portugal), una de las mayores gigabaterías de Europa, que será capaz de dar servicio a dos millones de hogares.

La apuesta por las energías limpias nos ha llevado a continuar reduciendo nuestras emisiones propias, hasta situarlas en 2019 por debajo de los 110 gramos por kWh —una cifra tres veces inferior a la de nuestros competidores—. Iberdrola genera ya el 100 % de su energía con cero emisiones en países como el Reino Unido, Alemania o Portugal.

La transición a un sistema descarbonizado y plenamente renovable no es posible sin contar con redes eléctricas de transporte y distribución modernas y flexibles, capaces de integrar eficientemente la nueva potencia libre de emisiones.

En este ámbito, a lo largo del año hemos puesto en servicio grandes proyectos de transporte, como la línea de interconexión submarina de alta tensión en corriente continua Western Link (la más larga del mundo), que transmite energía a 600.000 voltios entre Escocia y Gales y tiene capacidad para abastecer la demanda de más de cuatro millones de hogares. Y continuamos desarrollando proyectos en Estados Unidos –como la línea de interconexión con Canadá NECEC– y en Brasil, donde a la cartera de diez proyectos ya en construcción con 4.900 km, en 2019 se ha añadido una nueva línea de transporte de 210 km.

Asimismo, hemos seguido ampliando y optimizando nuestras redes de distribución, para hacerlas cada vez más fiables y, a la vez, inteligentes. Gracias a ello, hemos registrado importantes mejoras en los indicadores de calidad en todos los países en los que prestamos servicio. Y ello a pesar de diversas situaciones meteorológicas adversas experimentadas, por ejemplo, en el sureste de España (con la gota fría del mes de septiembre) y en el noreste de los Estados Unidos (donde tuvieron lugar fuertes tormentas a lo largo del mes de octubre). Una vez más, nuestro equipo humano dio lo mejor de sí mismo en condiciones realmente complejas con el fin de minimizar el impacto en el servicio, reponiendo el suministro en tiempo récord.

Al tiempo, hemos continuado profundizando en nuestra orientación al cliente como centro de nuestra estrategia, adelantándonos a sus demandas y ofreciéndoles una mayor capacidad de elección y productos cada vez más competitivos.

El liderazgo de Iberdrola en la transformación del modelo energético actual hacia otro más limpio, seguro y eficiente ha sido ampliamente reconocido en las cumbres de acción climática celebradas este año, en las que la compañía ha tenido una participación destacada. Tanto en la Semana del Clima de Nueva York como en la COP 25, que tuvo lugar en Madrid, se ha puesto de manifiesto la necesidad de impulsar con urgencia la descarbonización como base de un modelo socioeconómico verdaderamente sostenible en el largo plazo. El prestigioso grupo *S&P Global Platts* ha distinguido recientemente nuestro compromiso en este ámbito, otorgándonos su *Premio a la Transición Energética*.

Los mercados financieros se han convertido también en dinamizadores de esta tendencia a través de nuevos instrumentos de financiación e inversión sostenible, lo que genera nuevas oportunidades para nuestra compañía.

Con las operaciones firmadas en 2019 con instituciones como el Banco Europeo de Inversiones (BEI) o el Instituto de Crédito Oficial (ICO), hemos suscrito ya préstamos verdes por 1.044 millones, así como líneas de crédito sujetas a criterios de responsabilidad social por 9.042 millones. Además, nos hemos consolidado como el mayor emisor corporativo de bonos verdes del mundo, con 9.992 millones de euros emitidos desde 2014.

Las instituciones de inversión y de pensiones están situando también la sostenibilidad como factor esencial para sus decisiones. Al fuerte crecimiento de los fondos específicamente basados en criterios medioambientales, de sostenibilidad y buen gobierno, se han unido también los anuncios de gestoras generalistas como BlackRock, la mayor del mundo, cuyo fundador y presidente ha declarado que solo invertirá en compañías comprometidas con la lucha contra el cambio climático.

Nuevo récord de resultados

La propuesta de valor de Iberdrola se fundamenta en el convencimiento de que el modelo que venimos implantando a lo largo de los últimos veinte años es plenamente compatible con el crecimiento en los resultados y la rentabilidad. El ejercicio que acabamos de cerrar es buena muestra de ello: en 2019, el Beneficio Operativo Bruto (EBITDA) se situó en 10.104 millones de euros, con un incremento de más del 8 %, y el Beneficio Neto creció un 13 % hasta alcanzar un récord histórico de 3.406 millones de euros.

Los mercados están valorando el éxito de nuestra estrategia y nuestra ejecución, así como nuestro gran potencial de crecimiento a futuro. Nuestra capitalización bursátil cerró 2019 en máximos históricos, alcanzando los 61.319 millones de euros, y la acción registró una rentabilidad total en 2019 en el 36,7 %, significativamente por encima del 16,5 % del índice Ibex-35 y del 28 % del Eurostoxx Utilities.

Esta tendencia ha continuado en los primeros meses de este año, en los que la capitalización ha superado los 72.000 millones de euros. De esta manera, Iberdrola se ha consolidado como segunda empresa de la Bolsa española y como una de las 3 eléctricas más grandes del mundo por valor bursátil, habiendo además pasado a formar parte del índice bursátil Stoxx Europe 50, que engloba a las principales empresas del continente europeo de todos los sectores.

La positiva evolución de la compañía a lo largo del año ha llevado al Consejo de Administración a proponer a la Junta General un incremento del 14 % en la retribución al accionista, hasta los 0,40 euros por acción pagaderos en 2020.

Dentro del capítulo de los mercados financieros, otro de los hitos del año ha sido la salida a Bolsa de Neoenergía. La operación representó la mayor colocación de este tipo en el sector energético brasileño

desde el año 2000, y, desde su debut, las acciones se han revalorizado casi un 60 %, poniendo de manifiesto la confianza de los inversores en las perspectivas de la compañía. Esta tendencia ha continuado a lo largo de los primeros meses del año en los que se ha revalorizado entorno a un 4,5 %.

Un futuro de crecimiento sostenible

Iberdrola ha cerrado 2019 como año récord tanto en términos operativos como financieros. Y, sin embargo, el ejercicio que acabamos de finalizar supone apenas el comienzo de una nueva fase de crecimiento sostenible a largo plazo. La visibilidad que aportan iniciativas para la acción climática como el *Green Deal* de la Comisión Europea, junto con las necesidades de inversión en el sector eléctrico en otros mercados como Brasil, México o Estados Unidos, están llevando a los analistas a definir el momento actual como el inicio de una etapa de gran expansión.

En este contexto, el posicionamiento de Iberdrola en esos mercados y la cartera de proyectos que hemos ido acumulando en los últimos años nos permitirán incrementar nuestras inversiones en 2020 hasta alrededor de 10.000 millones de euros en redes eléctricas cada vez más inteligentes y seguras, en nueva capacidad renovable y en almacenamiento.

A lo largo del año, seguiremos consolidando nuestro liderazgo en la tecnología eólica marina, con proyectos como East Anglia Hub, en el Reino Unido; Saint Brieuc, en Francia; Baltic Eagle, en Alemania; o Vineyard Wind, en Estados Unidos. Y también impulsaremos nuestra posición en fotovoltaica (en España, México y los Estados Unidos), eólica terrestre (en todos nuestros mercados), almacenamiento hidroeléctrico de bombeo (fundamentalmente en el complejo hidroeléctrico portugués del Tâmega) y baterías.

En 2020 continuaremos reforzando nuestra posición en otros mercados como Italia o Grecia, y comenzaremos nuestro despliegue en otros como Australia, siempre de acuerdo con nuestro foco en las energías limpias, la innovación y la plena orientación a la satisfacción de las necesidades del cliente.

Comprometidos con nuestro entorno

Iberdrola afronta esta etapa de crecimiento plenamente fiel a su modelo de empresa responsable y a su compromiso con la creación de valor, progreso y bienestar de las personas.

Así, a través de nuestro Dividendo Social seguimos dando respuesta a la Agenda 2030, tal y como lo demuestran los avances registrados en el logro de Objetivos de Desarrollo Sostenible como el 8 (Trabajo

decente y crecimiento económico), el 9 (Industria, innovación e infraestructura), el 4 (Educación de calidad), el 5 (Igualdad de género) y el 17 (Alianzas para lograr los objetivos).

Iberdrola es consciente de que su liderazgo industrial le otorga un papel muy relevante como motor de crecimiento económico en los países en los que está presente. Un papel que se sustancia en aspectos como el fortaleciendo del tejido empresarial, el fomento de la innovación y la creación de empleo.

Solo en 2019 hemos llevado a cabo compras de bienes y servicios en todo el mundo por cerca de 9.000 millones de euros –20.000 millones si sumamos las materias primas energéticas–, ejerciendo un efecto tractor sobre más de 22.000 proveedores. Con ello, hemos seguido impulsando el desarrollo y la transformación de industrias intensivas en empleo hacia sectores de futuro (como la fabricación de componentes para instalaciones eólicas marinas) y la promoción de nuevas empresas (como las relacionadas con los contadores inteligentes o los componentes para plantas fotovoltaicas). Gracias a nuestra actividad, actualmente damos empleo a cerca de 400.000 personas a nivel global¹.

El crecimiento de Iberdrola ha supuesto también la creación de más puestos de trabajo estables y de calidad en la compañía, con cerca de 3.500 nuevas contrataciones en el año, teniendo contratos fijos el 99 % de nuestra plantilla y contando con numerosas medidas de apoyo a la conciliación y la igualdad de género.

En materia de formación continua y el desarrollo profesional, hemos intensificado nuestras actuaciones tanto para nuestro equipo humano –con 55 horas al año por empleado–, como para futuros talentos –habiendo incorporado en prácticas a nuestra empresa a más de 1.400 becarios y siendo ya cerca de 900 los jóvenes que participan en nuestro Programa Internacional de Becas Máster–.

El incremento de actividad registrado por Iberdrola en 2019 tiene también reflejo en nuestra contribución a las arcas públicas, que ha ascendido a 14.200 millones de euros¹.

Iberdrola es además la tercera empresa del sector en el mundo que más recursos dedica en materia de I+D+i, con una inversión anual de 280 millones de euros, y se encuentra entre las compañías que más apoyan a las *startups* en toda Europa².

Como parte de nuestro compromiso con la sociedad, también hemos puesto en marcha numerosas iniciativas en los ámbitos de la conservación de la biodiversidad, la promoción del patrimonio cultural, la educación, la cooperación y la ayuda a los colectivos más desfavorecidos. Y ello, a través de la amplia

¹ Informe de PwC 2020 “Impacto económico, tributario, social y ambiental del Grupo Iberdrola en el mundo”.

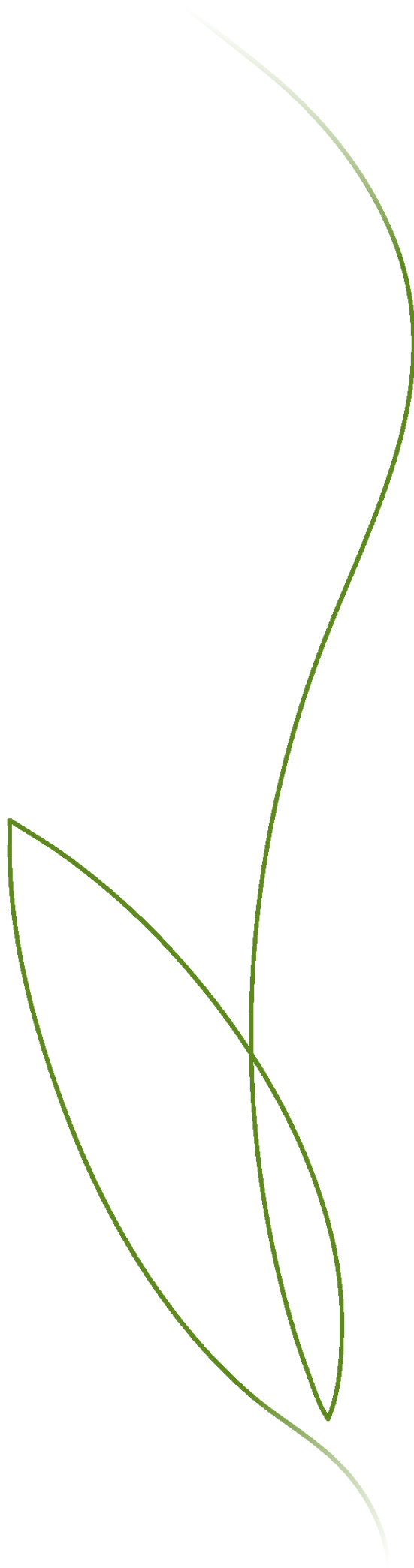
² Según la iniciativa de la Comisión Europea “Alianza Europea de Startup”

actividad que desarrollan nuestras fundaciones en todo el mundo y de nuestro Programa Internacional de Voluntariado Corporativo en el que, este último año, han participado cerca de 7.500 personas.

En definitiva, Iberdrola cuenta con un modelo de negocio plenamente responsable y sostenible, por el que hemos vuelto a ser reconocidos en los principales índices de sostenibilidad como el FTSE4Good, el CDP Climate Change, el MSCI o el Global100.

El informe que presentamos recoge todas estas actuaciones de forma detallada y exhaustiva, junto como el resto de asuntos relevantes del año 2019 en materia medioambiental, económica y social, siguiendo los estándares internacionales del *Global Reporting Initiative* (GRI). Damos muestra así, una vez más, de nuestro firme compromiso con la transparencia, eje esencial de nuestra gestión y de nuestro Sistema de gobierno corporativo. Un sistema que se halla en constante proceso de actualización para incorporar las prácticas más exigentes en esta materia, puesto que solo a través de la ética, el buen gobierno y la defensa del interés social se puede avanzar hacia una verdadera creación de valor sostenible para la sociedad.

Ignacio S. Galán,
Presidente de Iberdrola

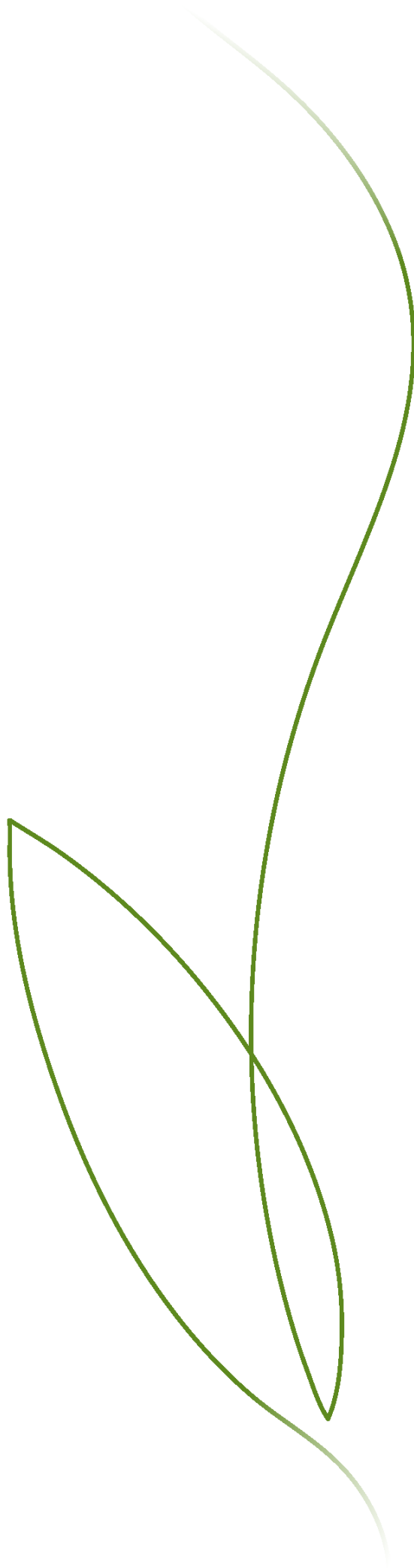


Reputación corporativa: reconocimientos, presencia en índices y evaluaciones externas

	Índices u organizaciones	Rating o situación ³
	Dow Jones Sustainability World Index 2019	Única <i>utility</i> europea seleccionada en las 20 ediciones
	Global 100	Iberdrola seleccionada
	FTSE4Good	Seleccionada en el índice desde hace 10 años
	CDP Climate Change Index 2019	A-
	CDP Supply Chain Index 2019	Iberdrola seleccionada como CDP Supplier Engagement Leader
	MSCI Global Sustainability Index Series	Iberdrola seleccionada AAA
	Euronext Vigeo Eiris index: World 120, Eurozone 120 y Europe 120	Iberdrola seleccionada
	Sustainability Yearbook 2019	Clasificado como <i>Silver Class</i> en el sector electricidad
	MERCO 2019	mercoEMPRESAS 2019 y mercoRESPONSABILIDAD Y GOBIERNO CORPORATIVO 2019: Líder del sector <i>utilities</i> : electricidad, gas y agua
	Emission Transparency Index	Iberdrola seleccionada
	Ranking 2019 World's Most Ethical Companies, elaborado por el Instituto Ethisphere	Única empresa española incluida. Seleccionada por sexto año consecutivo como una de las compañías más éticas del mundo
	Fortune Global 500	Iberdrola seleccionada

	Stoxx	Iberdrola seleccionada en los siguientes índices: STOXX Global ESG Leaders/Low Carbon Select 100/EURO STOXX ESG Leaders 50/50 Low Carbon/Low Carbon Select 50/Sustainability 40
	InfluenceMap	Iberdrola como una de las 25 mejores empresas calificadas
	Bloomberg Gender-Equality Index 2020	Única <i>utility</i> eléctrica española incluida en todas las ediciones. Seleccionada como reconocimiento a sus políticas de igualdad de oportunidades y de género
	ISS- Oekom	Iberdrola clasificada como <i>Prime</i>
	EcoAct	Clasificada como primera <i>utility</i> y en el top 10 mundial en el informe del estado del <i>reporting</i> de sostenibilidad 2019
Forbes 2019 GLOBAL WORLD'S LARGEST PUBLIC COMPANIES 2000	Forbes	Iberdrola seleccionada en Forbes 2019: GLOBAL World's Largest Public Companies 2000
	ECPI Sense in sustainability	Iberdrola seleccionada en múltiples índices de sostenibilidad
	Energy Intelligence	Iberdrola entre las cuatro primeras <i>utilities</i> en <i>EI New Energy Green Utilities Report 2019</i>
	Ecovadis	Iberdrola como una de las empresas con mejor desempeño
	Brand Finance	Entre las 500 marcas más valiosas a nivel global

³ A fecha de aprobación del presente informe por el Consejo de Administración.



I. Conoce Iberdrola

I.1. Perfil de la compañía

- Propósito y valores
- Presencia y áreas de actividad
- Principales productos y servicios: la marca Iberdrola
- Principales magnitudes operativas
- Estructura societaria y de gobierno, propiedad y forma jurídica

Propósito y valores

102-16 102-26

El Propósito Corporativo de Iberdrola refleja las principales tendencias sociales y responde a los grandes retos económicos, sociales y ambientales, reflejando las expectativas de los Grupos de interés, y definiendo el papel de Iberdrola como agente de cambio social y de transformación en el sector energético. Su formulación es la siguiente:

“Continuar construyendo, cada día y en colaboración, un modelo energético más eléctrico, saludable y accesible”.

Este Propósito, que supera el concepto tradicional de misión y visión, describe la razón de ser de Iberdrola a largo plazo y contribuye a la diferenciación de la compañía y a la generación de confianza entre todos los Grupos de interés, expresando:

- El compromiso del grupo Iberdrola con la urgente necesidad social de transformar nuestro modelo energético, hacia uno nuevo cuya prioridad sea el bienestar de las personas y la preservación del planeta.
- La apuesta del grupo Iberdrola por una transición energética real e integral que, basada en la descarbonización y electrificación del sector energético y de la economía en su conjunto, contribuya decididamente a la lucha contra el cambio climático y la contaminación atmosférica y, al mismo tiempo, favorezca la creación de nuevas oportunidades de desarrollo económico y social.
- La anticipación del grupo Iberdrola, que lleva dos décadas trabajando para hacer realidad esa transformación, impulsando el desarrollo de las energías limpias en todo el mundo, y que continúa invirtiendo sus recursos para alcanzar los objetivos del Acuerdo de París.
- La determinación del grupo Iberdrola para seguir construyendo un modelo energético más eléctrico, que reduzca la dependencia del uso de los combustibles fósiles y generalice el uso de las fuentes de energía renovables, el almacenamiento eficiente de energía, las redes inteligentes y la transformación digital.
- La constatación de que un modelo energético más eléctrico es también más saludable para las personas, cuyo bienestar depende, a corto plazo de la calidad ambiental de su entorno (aire, agua, alimentos, biodiversidad...) y, a largo plazo, del éxito de la lucha contra el cambio climático.
- La aspiración de que el nuevo modelo energético sea también más accesible para todos y, con ello, favorezca la inclusividad, la igualdad, la equidad y el desarrollo social.
- La voluntad de promover este nuevo modelo en colaboración con todos los agentes implicados (como gobiernos, instituciones, empresas, tercer sector o ciudadanos en general) porque se trata de un gran reto compartido para asegurar el desarrollo sostenible de las sociedades en las que vivimos.

Este Propósito Corporativo está alineado con la estrategia de dividendo social, los principios del Desarrollo Sostenible, la Responsabilidad Social Corporativa y, por tanto, con la Agenda 2030 - Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Para alcanzar ese Propósito, el grupo Iberdrola ha condensado sus valores corporativos en los tres conceptos siguientes:

- **Energía sostenible:** el grupo Iberdrola busca ser siempre un modelo de inspiración creando valor económico, social y medioambiental en todo su entorno y pensando en el futuro.

Este valor expresa el compromiso con:

- La responsabilidad
- La ética
- La seguridad
- La transparencia

- **Fuerza integradora:** el grupo trabaja con fuerza y responsabilidad, sumando talentos, por un Propósito que es por todos y para todos.

Este valor expresa el compromiso con:

- La diversidad
- El diálogo
- La empatía
- La solidaridad

- **Impulso dinamizador:** el grupo Iberdrola hace realidad pequeños y grandes cambios con el objetivo de facilitar la vida a las personas. Y lleva a cabo esta tarea buscando siempre la mejora continua, con eficiencia y un alto nivel de autoexigencia.

Este valor expresa el compromiso con:

- La innovación
- La sencillez
- La agilidad
- La anticipación

Presencia y áreas de actividad

102-4

Iberdrola y sus sociedades filiales y participadas desarrollan sus actividades en cerca de treinta países. El grupo concentra una parte sustancial de su actividad en España, Reino Unido, Estados Unidos, Brasil y México; y también en Alemania, Portugal, Italia, Francia, Irlanda y Australia.

La siguiente infografía muestra las principales áreas de actividad del grupo. En el apartado “III.1 Alcance de la información” de este informe se indican 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.

Iberdrola en los Estados Unidos

- Presencia en 24 estados.
- Distribuidora de electricidad y gas en Nueva York, Maine, Connecticut y Massachusetts.
- La práctica totalidad de su producción tiene origen renovable.

Iberdrola en el Reino Unido

- Producción de electricidad 100 % origen renovable.
- Redes de transporte y distribución en Escocia, Gales e Inglaterra.
- Comercialización de electricidad y gas.

Iberdrola en México

- Segundo productor de electricidad.
- 20 años contribuyendo al desarrollo energético del país.
- Presencia en 13 estados.

Iberdrola en Brasil

- Presencia en 18 estados.
- Un líder energético en Brasil y Latinoamérica.

Iberdrola Energía Internacional

- Primer productor eólico en Europa.
- Primera compañía energética en España.
- Presencia en Portugal, Francia, Italia, Alemania, Irlanda, Grecia, Hungría, Rumanía, Chipre, Australia...

Principales productos y servicios

102-2 102-6

El principal producto que Iberdrola pone a disposición de sus clientes es la electricidad (transporte, distribución, generación y comercialización), pero el grupo ofrece también una amplia gama de productos, servicios y soluciones en los campos de:

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

La marca “Iberdrola”

La marca “Iberdrola” es el reflejo de su Propósito y valores corporativos (ver apartado Propósito del presente capítulo I.1), y se fundamenta en la estrategia de la compañía, lo que la dota de credibilidad y fortaleza. La marca pretende transmitir el compromiso de la compañía con la creación de valor sostenible para todos sus Grupos de interés, contribuyendo al desarrollo de las comunidades en las que operamos y el bienestar de las personas, prestando un servicio de calidad y ofreciendo soluciones energéticas respetuosas con el medioambiente, eficientes e innovadoras.

Iberdrola ha buscado identificar y adaptarse a las necesidades de cada uno de los países en los que opera. La compañía ha aprovechado las experiencias de cada mercado para reforzar los valores de marca y, más allá de la ubicación del negocio, ha creado una cultura de marca basada en el equilibrio global-local.

A finales del ejercicio 2019, Iberdrola cuenta con las marcas recogidas en el cuadro siguiente:

Marca cabecera



Marcas locales

España



Reino Unido



Estados Unidos



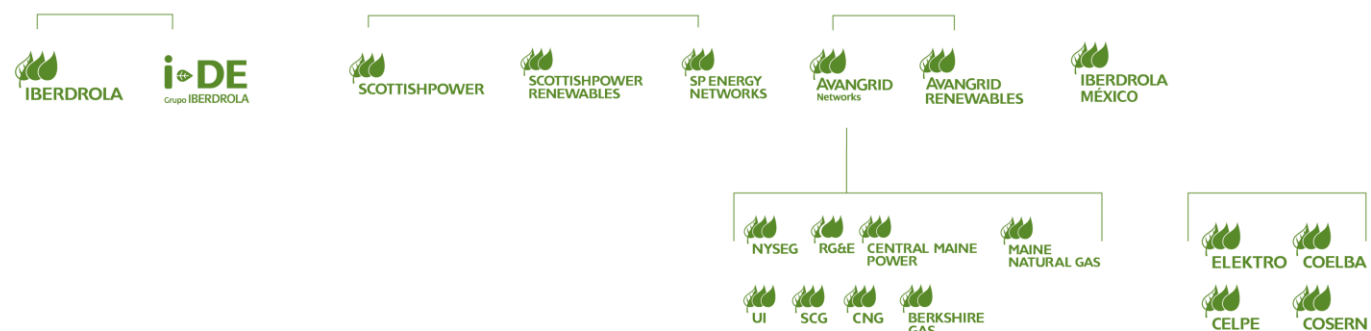
México



Brasil



Marcas Operativas



El cuadro anterior muestra las marcas con mayor presencia operativa y en mercados en cada país. La compañía dispone de otras marcas a nivel local y de negocio.

Principales magnitudes operativas⁴

Potencia instalada, producción, redes y usuarios

A cierre de 2019 Iberdrola dispone de 52.082 MW de potencia instalada total, un aumento del 11,5 %, de los que 32.042 MW son renovables.

EU1

Potencia instalada por fuente de energía (MW)

	2019	2018
Renovables	31.939	29.198
<i>Eólica terrestre</i>	16.787	15.569
<i>Eólica marina</i>	964	544
<i>Hidroeléctrica</i>	12.864	12.252
<i>Minihidroeléctrica</i>	306	303
<i>Solar y otras</i>	1.018	529
Nuclear	3.177	3.177
Ciclos combinados de gas	8.377	7.474
Cogeneración	1.335	1.335
Carbón	874	874
Total potencia instalada propia	45.702	42.058
Renovables	103	103
<i>Eólica terrestre</i>	103	103
Ciclos combinados de gas	6.227	4.533
Total potencia instalada para terceros	6.380	4.636
Total	52.082	46.694

Por su parte, el 76,8 % del total de la capacidad instalada propia está asociada a tecnologías libres de emisiones.

⁴ En las magnitudes operativas se incluyen las cifras correspondientes a sociedades participadas y no controladas, aplicando el porcentaje de participación.

La producción total del ejercicio alcanzó los 151.714 GWh, mostrando un crecimiento del 4,2 %:

EU2

Producción neta de electricidad por fuente de energía (GWh)

	2019	2018
Renovables	59.074	61.474
<i>Eólica terrestre</i>	37.216	36.326
<i>Eólica marina</i>	2.211	1.642
<i>Hidroeléctrica</i>	17.941	22.415
<i>Minihidroeléctrica</i>	618	670
<i>Solar y otras</i>	1.088	421
Nuclear	23.737	23.535
Ciclos combinados de gas	21.973	20.467
Cogeneración	8.897	8.020
Carbón	349	1.637
Total producción propia	114.030	115.134
Renovables	227	279
<i>Eólica terrestre</i>	227	279
Ciclos combinados de gas	37.457	30.192
Total producción para terceros	37.684	30.471
Total	151.714	145.605

Aproximadamente el 72,6 % de la producción propia está asociada a tecnologías libres de emisiones. En la siguiente tabla se muestra la producción neta del año 2019 desglosada por país y tipo de tecnología.

Producción neta de electricidad por tecnología y país 2019 (GWh)

	España	Reino Unido	Estados Unidos	Brasil	México		IEI
					Propia	Para terceros	
Renovables	22.190	4.640	17.480	10.674	1.424	227	2.665
Nuclear	23.738	0	0	0	0	0	0
Ciclos combinados de gas	9.697	0	3	3.334	8.940	37.457	0
Cogeneración	2.586	0	3.477	0	2.834	0	0
Carbón	349	0	0	0	0	0	0
Total	58.560	4.640	20.960	14.007	13.198	37.684	2.665

En 2019, un 79,1 % de la producción se ha realizado utilizando fuentes locales de energía⁵, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Producción con fuentes locales de energía 2019 (%)

España	78,4 %
Reino Unido	100,0 %
Estados Unidos	66,7 %
Brasil	100,0 %
México	76,1 %
IEI	100,0 %
Media grupo Iberdrola	79,1 %

A finales del ejercicio 2019, las empresas del grupo atienden, en conjunto, a un total de 33,9 millones de usuarios (33,6 en 2018). De este total, 29,8 millones de usuarios son de electricidad, siendo el resto usuarios de gas. Destaca que más del 85 % son de tipo residencial.

EU3 102-6

Usuarios de electricidad (%)⁶

	2019	2018	2017
Residencial	85,5	90,2	90,1
Industrial	1,0	0,9	1,0
Institucional	0,9	0,9	1,0
Comercial	10,7	5,9	5,8
Otros	1,8	2,1	2,1
Total	100	100	100

Usuarios productores (nº)

	2019	2018	2017
Usuarios que, a su vez, han sido productores de electricidad	96.465	83.584 ⁷	72.073

⁵ Se consideran fuentes locales de energía todas las fuentes renovables y las no renovables disponibles en el propio país, así como el combustible nuclear adquirido a la empresa española Enusa.

⁶ En el año 2019 ha habido un cambio de criterio en España en la clasificación entre residenciales, comerciales e industriales.

⁷ Dato recalculado respecto al publicado en 2018.

El grupo opera más de 1,1 millones de kilómetros de líneas de transporte y distribución eléctrica.

La siguiente tabla muestra el detalle por tipo de línea. Debido a las características de los sistemas eléctricos en cada país, los niveles de tensión utilizados para clasificar las líneas como transporte o distribución difieren. En Brasil, Estados Unidos y en Reino Unido se consideran líneas de transporte las líneas con tensión nominal igual o superior a 30 kV.

EU4

Líneas eléctricas⁸ (Km)

	2019	2018	2017
Transporte			
Aéreas	17.840	17.765	48.088
Subterráneas	1.295	1.244	1.999
Total	19.135	19.009⁹	50.087
Distribución			
Aéreas	979.926	962.940	911.474
Subterráneas	192.452	191.723	195.050
Total	1.172.378	1.154.663	1.106.524
Total	1.191.513	1.173.672	1.156.611

En el ejercicio 2019, las empresas del grupo produjeron electricidad por un volumen de 151.714 GWh, distribuyeron 233.502 GWh de electricidad y suministraron 122.083 GWh de gas.

Productos o servicios prestados

	2019	2018	2017
Producción neta de electricidad (GWh)	151.714	145.970	137.549
Energía eléctrica distribuida (GWh)	233.502	233.435	230.151
Suministros de gas a usuarios (GWh)	122.083	126.341	122.010

⁸ 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.

⁹ Desde 2018 el subtransporte de Estados Unidos y Brasil se contabiliza como red de distribución. Hasta la fecha se contabilizaba como red de transporte.

Operaciones (centros de actividad)

El grupo Iberdrola tiene identificados más de 1.200 emplazamientos en los que la compañía opera. Para poder informar adecuadamente sobre un número tan elevado, desde el punto de vista de los contenidos requeridos por los Estándares GRI, se han introducido criterios de racionalización de forma que, a los efectos del presente informe, Iberdrola considera agrupadas sus operaciones en un total de 158 centros de actividad a finales del 2019.

El detalle de estos centros y los criterios adoptados para su definición pueden consultarse en el Anexo 1 Información complementaria.

Empleados

El grupo cuenta con 35.374 empleados a cierre de 2019, con el siguiente desglose por país.

102-7

Empleados¹⁰

	2019	2018	2017
España	9.587	9.822	10.296
Reino Unido	5.637	5.611	6.067
Estados Unidos	6.597	6.449	6.561
Brasil	11.746	10.749	10.096
México	1.291	1.112	944
IEI	516	335	291
Total	35.374	34.078	34.255

¹⁰ Las cifras del cuadro reflejan el número de empleados a cierre del ejercicio 2019, 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*): 33.772 en el ejercicio 2017, 33.747 en el ejercicio 2018 y 35.120 en el ejercicio 2019.

La distribución de tipos de empleo y contrato se refleja en la siguiente tabla:

102-8

Plantilla a cierre de ejercicio ¹¹

		2019			2018			2017		
		Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Por tipo de empleo	A tiempo completo	27.071	7.671	34.742	25.015	7.339	32.354	26.050	7.182	33.232
	A tiempo parcial	54	578	632	1.102	622	1.724	179	844	1.023
Por tipo de contrato	Indefinido	26.890	8.180	35.070	25.840	7.890	33.730	26.073	7.965	34.038
	Temporal	235	69	304	277	71	348	156	61	217
Total¹²		27.125	8.249	35.374	26.117	7.961	34.078	26.229	8.026	34.255

Las políticas relativas al personal subcontratado se exponen en el apartado Creación de empleo y salarios del capítulo II.1.

¹¹ Las cifras del cuadro reflejan el número de empleados a cierre del ejercicio 2019, 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*): 33.772 en el ejercicio 2017, 33.747 en el ejercicio 2018 y 35.120 en el ejercicio 2019.

¹² El alto porcentaje de contratos indefinidos con jornada completa, así como la escasa rotación, representan adecuadamente los datos de promedio de contratos a cierre de periodo

Cifra de Negocio, patrimonio y activos

Las magnitudes principales relativas a la cifra de negocio, valor de activos y pasivos, y composición del inmovilizado consolidado son las siguientes:

Ventas netas (Importe neto de la cifra de negocio) (millones €)

	2019	2018	2017
Total Iberdrola consolidado	36.438	35.076	31.263

Estructura de capital desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (millones €)

	2019	2018	2017
Patrimonio de la sociedad dominante	37.678	36.582	35.509
Deuda financiera neta ajustada	37.769	34.149	32.856

Activos

	2019	2018	2017
Inmovilizado bruto en explotación	105.841	97.911	94.928
Amortización acumulada y provisiones	(42.392)	(39.394)	(37.627)
Inmovilizado neto en explotación	63.449	58.517	57.301
Inmovilizado bruto en curso	7.879	7.651	6.837
Provisiones	(38)	(59)	(56)
Inmovilizado neto en curso	7.841	7.592	6.781
Total activos Iberdrola consolidado	122.369	113.038	110.689

La información por área geográfica de las principales magnitudes se encuentra en el Anexo 1 Información complementaria.

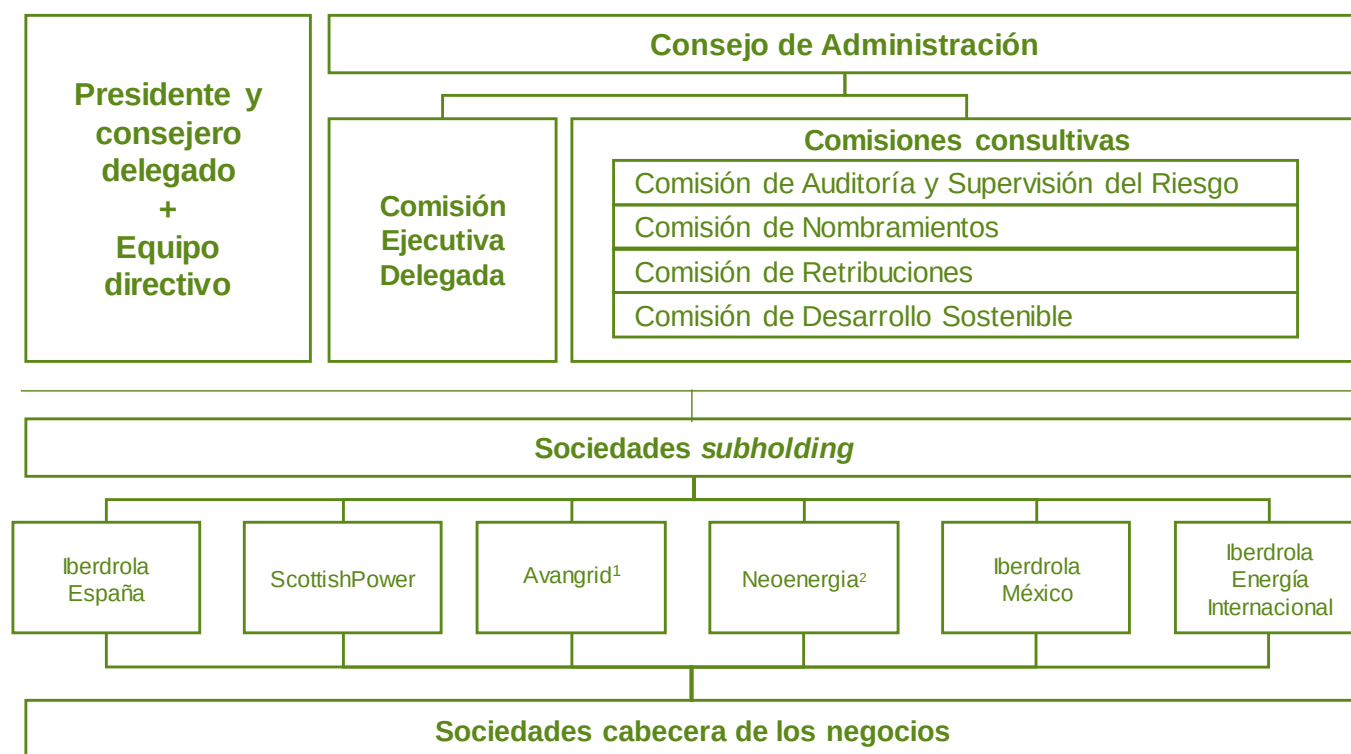
Estructura societaria y de gobierno, propiedad y forma jurídica

102-7

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

La estructura societaria y de gobierno de la Sociedad y del grupo, que forma parte esencial del [Sistema de gobierno corporativo](#) de la Sociedad, se refleja en el siguiente esquema:

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



(1) Sociedad cotizada en la Bolsa de Nueva York.

(2) Sociedad cotizada en el segmento Novo Mercado de BOVESPA (Brasil).

Dicha estructura societaria y de gobierno se define sobre las bases que se indican a continuación, que diferencian, por una parte, las funciones de dirección ordinaria y gestión efectiva y, por otra, las de supervisión y control:

- 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.
- Asunción por el presidente y consejero delegado, con el soporte técnico del Comité Operativo, por

el consejero-director general de los Negocios (*Business CEO*), con responsabilidad global sobre todos los negocios del grupo, y por el resto del equipo directivo, de la función de organización y coordinación estratégica del grupo.

- c) La función de organización y coordinación estratégica se refuerza a través de sociedades *subholding* en aquellos países en los que el Consejo de Administración de la Sociedad así lo ha decidido. Estas entidades agrupan las participaciones en las sociedades cabecera de los negocios energéticos que desarrollan sus actividades en los distintos países en los que opera el grupo. Esta estructura se completa con una sociedad *subholding* que agrupa determinadas participaciones en otras entidades, incluyendo las sociedades cabecera de los negocios no energéticos. 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, con 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.

Las sociedades *subholding* cotizadas del grupo (actualmente Avangrid, Inc. y Neoenergía, S.A.) 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 Iberdrola.

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

- d) 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 (ver del capítulo I.3 Modelo de negocio y estrategia), que procura la integración global de los negocios y que está orientado a la maximización de la eficiencia operativa de las distintas unidades de negocio. De igual modo, garantiza la difusión, implementación y seguimiento de la estrategia general y de las directrices básicas de gestión establecidas para cada uno de los Negocios, fundamentalmente mediante el intercambio de mejores prácticas entre las distintas sociedades del grupo, sin menoscabo de la autonomía de decisión de cada una de ellas.

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

Estructura de gobierno

Consejo de Administración

102-18

El Consejo de Administración de Iberdrola está compuesto, a 31 de diciembre de 2019, por 14 miembros:

Consejo de administración

Cargo	Consejero	Condición	Nacionalidad	Fecha primer nombramiento	Fecha del último nombramiento
Presidente y consejero delegado	José Ignacio Sánchez Galán	Ejecutivo	España	21-05-2001	29-03-2019
Vicepresidenta	Inés Macho Stadler	Otra externa	España	07-06-2006	08-04-2016
Consejero	Íñigo Víctor de Oriol Ibarra	Otro externo	España	26-04-2006	08-04-2016
Consejera	Samantha Barber	Independiente	Reino Unido	31-07-2008	08-04-2016
Consejera	María Helena Antolín Raybaud	Independiente	España - Francia	26-03-2010	29-03-2019
Consejera	Georgina Kessel Martínez	Independiente	México	23-04-2013	13-04-2018
Consejera	Denise Mary Holt	Independiente	Reino Unido	24-06-2014	29-03-2019
Consejero	José W. Fernández	Independiente	Estados Unidos	17-02-2015	29-03-2019
Consejero	Manuel Moreu Munaiz	Independiente	España	17-02-2015	29-03-2019
Consejero	Xabier Sagredo Ormaza	Independiente	España	08-04-2016	29-03-2019
Consejero coordinador	Juan Manuel González Serna	Independiente	España	31-03-2017	31-03-2017
Consejero – director general de los Negocios	Francisco Martínez Córcoles	Ejecutivo	España	31-03-2017	31-03-2017
Consejero	Anthony L. Gardner	Independiente	Estados Unidos	13-04-2018	13-04-2018
Consejera	Sara de la Rica Goiricelaya	Independiente	España	29-03-2019	29-03-2019

Secretario no consejero: Julián Martínez-Simancas Sánchez.

Vicesecretario no consejero: Santiago Martínez Garrido.

Letrado asesor no consejero: Rafael Mateu de Ros Cerezo.

La evolución de la composición del Consejo de Administración se muestra a continuación:

405-1 102-22

Composición del Consejo de Administración

		2019		2018		2017	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Por sexo	Hombres	8	57	9	64	9	64
	Mujeres	6	43	5	36	5	36
Por tramos de edad	Entre 31 y 50 años	1	7	2	14	2	14
	Mayor de 51 años	13	93	12	86	12	86
Total		14	100	14	100	14	100

Comisión Ejecutiva Delegada

102-22 102-23

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

Esta Comisión centra sus actividades en la asistencia al Consejo de Administración en la supervisión continua de la ejecución de la estrategia, del cumplimiento de los objetivos, del modelo de gobierno y la elevación de propuestas al Consejo de Administración o adopción de decisiones, en caso de urgencia, sobre todas aquellas cuestiones 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	Otra Externa
Vocal	Manuel Moreu Munaiz	Independiente
Vocal	Samantha Barber	Independiente

Secretario no vocal: Julián Martínez-Simancas Sánchez.

Presidente y consejero delegado

El presidente del Consejo de Administración ocupa también el cargo de primer ejecutivo de Iberdrola. La Junta General de Accionistas celebrada el 29 de marzo de 2019 aprobó por amplia mayoría la reelección del presidente y consejero delegado. Dicha propuesta estaba respaldada por sendos informes; uno elaborado 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 Comisión de Nombramientos.

La iniciativa de dicha propuesta fue liderada por el consejero coordinador que mantuvo reuniones con los consejeros no ejecutivos, quienes de forma unánime propusieron la reelección del presidente y consejero delegado. En su virtud, el Consejo de Administración formuló la correspondiente propuesta de acuerdo a la Junta General de Accionistas sobre la base de:

- La evaluación positiva del desempeño del presidente y consejero delegado a lo largo de todo su mandato, de su visión estratégica y capacidad de gestión, demostrados en los resultados financieros y no financieros de la Sociedad.
- Su papel decisivo en la elaboración del Plan Estratégico 2018-2022 de Iberdrola, que cuenta con el apoyo de los accionistas y ya está generando resultados en su segundo año de aplicación.
- La estructura corporativa descentralizada del grupo Iberdrola, que permite la integración global de los Negocios, logrando maximizar la eficiencia operativa, y garantiza la implementación y supervisión eficaz de la estrategia general, de las directrices fundamentales de gestión y de las mejores prácticas.
- La existencia de órganos de gobierno eficientes que cuentan con mecanismos de contrapeso sólidos y adecuados, todos ellos claramente definidos y delimitados en el Sistema de gobierno corporativo de la Sociedad. En particular:

- Un alto nivel de independencia del Consejo de Administración y sus comisiones, en comparación con entidades equiparables a nivel mundial y con el mercado local.
- La renovación continua de la composición del Consejo de Administración con miembros altamente cualificados, cada uno de los cuales aporta las habilidades necesarias para impulsar la estrategia a largo plazo de Iberdrola.
- El compromiso permanente del Consejo de Administración de Iberdrola con el mantenimiento de un diálogo activo y constructivo con todos sus Grupos de interés para explicar su estrategia y actuaciones.
- La existencia de una vicepresidenta y de un consejero coordinador con competencias claras y reforzadas, incluyendo, entre otras, la participación en la planificación del calendario y de los órdenes del día del Consejo de Administración, el mantenimiento de contactos continuados con los accionistas, así como el liderazgo en la evaluación del desempeño y del proceso de sucesión del presidente y consejero delegado.

102-19

La compañía cuenta, además, con un consejero director-general de los Negocios (*Business CEO*), quien ha sido especialmente designado por el Consejo de Administración, con responsabilidad sobre todos los Negocios del grupo para dar soporte al presidente y consejero delegado (conjuntamente con el equipo directivo) en la función de organización y coordinación estratégica del grupo. Asimismo, la Sociedad cuenta con una estructura de directivos y empleados apoderados para implementar su estrategia y las directrices básicas de gestión, cuyas facultades son otorgadas bajo dos principios operativos: (i) el principio de mancomunidad, que rige el ejercicio de las facultades que tengan carácter dispositivo u organizativo y; (ii) el principio de solidaridad, que rige el ejercicio de las facultades de mera representación.

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

Comisiones consultivas

102-22

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

- **Comisión de Auditoría y Supervisión del Riesgo.** Desempeña las funciones relativas a la supervisión de la función de auditoría interna, a la revisión de los sistemas de control interno y supervisión de riesgos, al proceso de elaboración de la información económico-financiera, a la auditoría de cuentas y al cumplimiento en los términos que se establecen en su [Reglamento](#).

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

Secretario no vocal: Rafael Sebastián Quetglas.

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

Comisión de Nombramientos		
Cargo	Consejero	Condición
Presidenta	María Helena Antolín Raybaud	Independiente
Vocal	Iñigo Víctor de Oriol Ibarra	Otro externo
Vocal	Anthony L. Gardner	Independiente

Secretario no vocal: Iñigo Gómez-Jordana Moya.

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

Comisión de Retribuciones		
Cargo	Consejero	Condición
Presidente	Juan Manuel González Serna	Independiente
Vocal	Inés Macho Stadler	Otra externa
Vocal	Manuel Moreu Munaiz	Independiente

Secretario no vocal: Rafael Mateu de Ros Cerezo.

- **Comisión de Desarrollo Sostenible.** Desempeña las funciones relativas a la revisión y actualización del Sistema de gobierno corporativo y supervisión de las políticas de desarrollo sostenible: recursos humanos, igualdad de oportunidades, seguridad y salud laboral, relaciones con los Grupos de interés, respeto de los derechos humanos, sostenibilidad, etc., en los términos que establece su [Reglamento](#).

Comisión de Desarrollo Sostenible		
Cargo	Consejero	Condición
Presidenta	Samantha Barber	Independiente
Vocal	Iñigo Víctor de Oriol Ibarra	Otro externo
Vocal	Sara de la Rica Goiricelaya	Independiente

Secretario no vocal: Fernando Bautista Sagüés

Para información más detallada sobre la composición, funcionamiento y actividad desarrollada por los órganos de gobierno de la Sociedad puede consultarse la [Memoria de actividades del Consejo de Administración y sus comisiones](#) del ejercicio 2019.

Propietario efectivo

102-5

A 31 de diciembre de 2019 el capital social de la compañía asciende a 4.771.554.000 euros, dividido en 6.362.072.000 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:

- Inversores institucionales extranjeros 69,70 %
- Inversores institucionales nacionales 7,74 %
- Accionistas minoristas 22,56 %

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 significativa¹³ en el capital de Iberdrola, o en los derechos de voto en los tres últimos ejercicios cerrados.

Accionistas significativos y porcentaje de derechos de voto directos e indirectos (%)

	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017
Qatar Investment Authority	8,69	8,65	8,57
BlackRock, Inc.	5,16	5,13	3,03
Norges Bank	3,43	3,33	3,21
Capital Research and Management Company	N/A	N/A	3,10

A la fecha de formulación de este informe, el capital social de Iberdrola, S.A. es de 4.840.194.000,00 euros y está compuesto por 6.453.592.000 acciones de 0,75 euros de valor nominal cada una, hallándose totalmente suscrito y desembolsado.

¹³ Definida de acuerdo al Real Decreto 1362/2007 y Circular 2/2007, de 19 de diciembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

I.2. Contribución de Iberdrola a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

- Introducción
- Compromiso con los ODS
- Nuestro foco principal: ODS 7 y 13
- Principales objetivos y acciones en 2019 que contribuyen a los ODS

Introducción

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

El éxito de la Agenda será consecuencia de los esfuerzos de colaboración de toda la sociedad. Las empresas han sido incluidas por primera vez en este proceso, en su papel de promotoras de la innovación y motores del desarrollo económico y el empleo. Un liderazgo empresarial fuerte y visionario es esencial para la consecución de la transformación necesaria que requieren los ODS.

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

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Referencias a ODS en el presente informe

El presente informe constituye un compendio del desempeño anual de la compañía en materia de desarrollo sostenible, de su estrategia al respecto y de las principales actuaciones y proyectos acometidos.

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

En el Anexo 2 se puede encontrar información más detallada sobre la contribución de Iberdrola a los ODS y metas asociadas, así como los contenidos de GRI relacionados y las páginas en las que se puede encontrar la información de desempeño correspondiente.

Compromiso con los ODS

Fruto del diálogo continuado con sus Grupos de interés y consciente de la indudable repercusión económica, social y medioambiental de todas sus actividades, Iberdrola enmarca su acción empresarial tomando como primeras referencias su Propósito y Valores, y el respeto a los Derechos Humanos. Así, impulsa iniciativas que contribuyan a lograr una sociedad más justa, igualitaria y saludable y, en particular, a la consecución de los ODS, especialmente los relativos al acceso universal a la electricidad (objetivo 7) y a la lucha contra el cambio climático (objetivo 13), pero también otros como la promoción de la innovación, el desarrollo de la educación, la protección de la biodiversidad, la igualdad de género y, en particular, el empoderamiento de las mujeres, así como la protección de los colectivos menos favorecidos.

Por ello, Iberdrola vinculó su estrategia empresarial a los ODS desde su definición y, en 2018, revisó su Sistema de gobierno corporativo formalizando y desarrollando la contribución de la compañía a los ODS como parte del ideario corporativo.

Así, los ODS inspiran o se incluyen como un elemento fundamental en los siguientes ámbitos:

- Estatutos Sociales
- *Propósito y valores del grupo Iberdrola y Código ético*
- Políticas de gobierno corporativo y cumplimiento normativo
- Políticas de desarrollo sostenible
- Normas de gobierno de los órganos sociales y de otras funciones y comités internos

Se persigue, en definitiva, hacer partícipes a todos los Grupos de interés del dividendo social generado con las actividades de la compañía, o valor compartido, esto es, la suma de todos los impactos económicos, sociales y medioambientales que genera una compañía a través de su actividad en el entorno en el que esta se desarrolla.

Cabe destacar que, entre las distintas políticas corporativas aprobadas, las relativas al desarrollo sostenible tienen por objetivo garantizar el alineamiento de todas las actuaciones del grupo con el compromiso estatutario de la Sociedad con el dividendo social y con los ODS, tal como se recoge en la Política general de desarrollo sostenible.

Esta política sienta los principios generales y vertebrada las bases que deben regir la estrategia de desarrollo sostenible del grupo. El objetivo es garantizar que todas sus actividades corporativas y negocios se lleven a cabo promoviendo la creación de valor de forma sostenible para la sociedad, ciudadanos, clientes, accionistas y comunidades en las que el grupo está presente, retribuyendo de forma equitativa a todos los colectivos que contribuyen al éxito de su proyecto empresarial, con una visión a largo plazo que procure un futuro mejor sin comprometer los resultados presentes, favoreciendo la consecución de los ODS y rechazando actuaciones que los contravengan u obstaculicen.

Cabe destacar que el compromiso de la compañía con la contribución a los ODS está supervisado por los órganos de gobierno. Así, la Comisión de Desarrollo Sostenible del Consejo (cuya composición y funciones se describen en el apartado “Gobierno Corporativo” del capítulo II.7) tiene atribuida, entre otras, las competencias de “*Monitorizar la contribución del grupo a la consecución de los ODS*”.

Por otro lado, dado el carácter transversal que los ODS tienen dentro del grupo, Iberdrola dispone de un Comité Asesor de ODS, equipo multidisciplinar que se reúne con plazo bimestral con el fin de revisar las acciones que se llevan a cabo por Iberdrola y analizar su alineamiento con los ODS, además de proponer y promover nuevos retos y acciones que ayuden al logro de las metas fijadas. Durante 2019, el Comité Asesor de ODS ha mantenido 6 reuniones.

Acciones de sensibilización en materia de ODS

Iberdrola ha querido difundir y sensibilizar a sus empleados sobre la importancia de la consecución de los ODS, y la capacidad que, como empresa y como individuos tienen las actuaciones de cada uno. Entre todas las actividades desarrolladas destacan:

- Puesta a disposición de todos los empleados de un curso de formación sobre ODS, elaborado en colaboración con la Unesco. Este curso servirá de base para el nuevo curso *online* de bienvenida que se pone a disposición de todos los empleados recién incorporados a la empresa.
- Comunicación y promoción de la campaña denominada “Los ODS y yo”, donde se define cada uno de estos Objetivos, la posición de Iberdrola y las actividades que cada persona puede realizar en su vida diaria para mejorar éste.
- A nivel de comunicación interna, las diferentes noticias incluidas en la intranet tienen una vinculación gráfica con los ODS.
- Se han generado diferentes campañas de responsabilidad social, definiendo su vinculación a los ODS.
- Todas las campañas de voluntariado se han relacionado con los ODS que persiguen mejorar, así como las contribuciones sociales realizadas por el grupo y sus fundaciones.

Nuestro foco principal: ODS 7 y 13

Iberdrola centra sus esfuerzos en los ODS donde su contribución es más relevante: en el suministro de energía asequible y no contaminante (objetivo 7) y en la acción por el clima (objetivo 13). Este compromiso forma parte de su modelo de gobierno y de la gestión de la compañía, y se formaliza en objetivos que se vinculan a la remuneración del equipo directivo: la Junta General de Accionistas 2017 aprobó un plan de incentivos a largo plazo vinculado a la aportación al cumplimiento de estos dos Objetivos. Por su parte, el Consejo de Administración ha propuesto a la Junta General de Accionistas de 2020, un nuevo plan de remuneración a largo plazo (Bono estratégico 2020-2022) referenciado tanto al desempeño económico-financiero (evolución del Beneficio Neto, de la Solidez Financiera y de la Rentabilidad Total para el Accionista), como a la contribución a la Agenda 2030 de Naciones Unidas y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En relación a esto último, se trata de objetivos referentes a la lucha contra el cambio climático, el impulso de la sostenibilidad en la cadena de suministro y el compromiso con la igualdad salarial entre hombres y mujeres, que contribuyen a los ODS 3, 5, 6, 7, 13, 14 y 15.

Las tablas siguientes muestran los contenidos del presente informe en los que se puede consultar cómo la compañía contribuye a la consecución de estos dos objetivos y sus metas relacionadas.



Objetivo 7: Energía asequible y sostenible

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

Objetivo del programa 'Electricidad para todos': llevar electricidad a 16.000.000 de personas en 2030 que hoy carecen de acceso a esta fuente energética.

El programa *Electricidad para todos* es la respuesta de Iberdrola 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. Tiene como finalidad asegurar el acceso a la electricidad en países emergentes y en vías de desarrollo y proteger a clientes vulnerables en los países desarrollados en los que estamos presentes.

Desde el lanzamiento del programa *Electricidad para todos* en enero de 2014, hemos contribuido a que 7 millones de personas se beneficien del acceso a la electricidad a través de proyectos llevados a cabo, principalmente, en Latinoamérica y África, cumpliendo con nuestro compromiso para 2020 dos años antes de lo previsto.

Apuesta por las renovables. Iberdrola, líder mundial en energía renovable, apuesta por la descarbonización de la economía que implica la electrificación y el impulso a las tecnologías renovables, aumentando la capacidad renovable instalada. A finales de 2019 Iberdrola cuenta con aproximadamente 32.000 MW, añadiendo en el período 2018 -2019 más de 2,7 GW.

Meta de la Agenda 2030 (ODS)	Indicador GRI	Descripción	Pág.
7.1.- Para el año 2030, garantizar el acceso universal a servicios de energía asequibles, confiables y modernos.	Indicador propio	Número de beneficiarios del programa <i>Electricidad para todos</i>	271
	Traslación indicador C070101 de ODS EU26	Proporción de la población de las zonas de distribución que tiene acceso a la electricidad	270
	EU28	Frecuencia de los cortes de suministro eléctrico	247
	EU29	Duración media de los cortes de suministro eléctrico	248
7.2.- Para el año 2030, aumentar sustancialmente el porcentaje de la energía renovable en el conjunto de fuentes de energía.	Indicador propio	Potencia instalada procedente de fuentes renovables (MW o %)	22
	Indicador propio	Energía producida procedente de fuentes renovables (MWh o %)	23
	302-1	Consumo energético interno	190
7.3.- Para el año 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.	302-4	Reducción del consumo energético	192
	302-5	Reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios	195
	EU30	Disponibilidad media de las centrales	109
7.a.- Para el año 2030, aumentar la cooperación internacional a fin de facilitar el acceso a la investigación y las tecnologías energéticas no contaminantes, incluidas las fuentes de energía renovables, la eficiencia energética y las tecnologías avanzadas y menos contaminantes de combustibles fósiles, y promover la inversión en infraestructuras energéticas y tecnologías de energía no contaminante.	Indicador propio	Importe destinado a I+D+i (M€)	262
7b.- De aquí a 2030, ampliar la infraestructura y mejorar la tecnología para prestar servicios energéticos modernos y sostenibles para todos en los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países en desarrollo sin litoral, en consonancia con sus respectivos programas de apoyo			



Objetivo 13: Acción por el clima

Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

El grupo reconoce la gravedad de la amenaza que supone el calentamiento global, a la que debe hacer frente de forma coordinada con gobiernos, organismos multilaterales, el sector privado y la sociedad. Así se compromete a asumir una posición de liderazgo en la lucha contra el cambio climático y asume como principios de actuación: i) prevenir la contaminación reduciendo la intensidad de emisiones, ii) fomentar la electrificación, la eficiencia y las redes inteligentes, iii) apoyar las negociaciones internacionales y la participación del sector privado, iv) abogar por un mercado de emisiones que genere una señal de precio fuerte y sostenible y v) apoyar un sistema fiscal que incorpore el principio de “quien contamina paga”.

Iberdrola se ha fijado el objetivo de alcanzar la neutralidad global en carbono para 2050 y prevé que su intensidad de emisiones sea ya prácticamente nula en Europa a 2030.

También se ha marcado un objetivo de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de alcance absoluto 1, 2 y 3, que ha sido aprobado por la iniciativa Science Based Target.

La compañía ha asumido el compromiso de mantenerse entre las grandes empresas europeas con menos emisiones de CO₂ por kWh producido, y para lograrlo centra sus esfuerzos en reducir la intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero impulsando tecnologías renovables e incrementando la eficiencia.

Política, adhesiones, concienciación e información

La compañía dispone de una [Política contra el cambio climático](#), en la que se compromete a apoyar los acuerdos internacionales necesarios, impulsar el desarrollo de tecnología, fomentar un uso eficiente de la energía y el consumo responsable. Además, ha suscrito las recomendaciones del grupo de trabajo Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD), que promueve el Consejo de Estabilidad Financiera (Financial Stability Board, FSB) y cuyo objetivo es la transparencia en materia de riesgos relacionados con el cambio climático. Para mostrar las acciones realizadas en este ámbito Iberdrola dispone en su web un apartado denominado [Contra el cambio climático](#), así como un apartado dentro del presente informe (apartado Iberdrola y el TCFD del capítulo I.3). Iberdrola incorporó en 2016 un *Plan de concienciación social en cambio climático* como eje adicional de su acción por el clima, con acciones dirigidas a diferentes públicos. Y dentro de las iniciativas relacionadas con la formación virtual, ha seguido a disposición de todos los empleados el curso *Introducción al cambio climático*.

Meta de la Agenda 2030 (ODS)	Indicador GRI	Descripción	Pág.
13.a Poner en práctica el compromiso contraído por los países desarrollados que son parte en la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático	302-1	Proporción de energía consumida procedente de energías renovables.	190
	302-4	Reducción del consumo energético (eficiencia)	192
	302-5	Ahorros de los productos y servicios verdes.	195
	305-1	Emisiones directas de GEI. Alcance 1 (según GHG Protocol)	199
	305-2	Emisiones indirectas de GEI. Alcance 2 (según GHG Protocol)	201
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI. Alcance 3 (según GHG Protocol)	202
	EU30	Disponibilidad media de las centrales	109
	Indicador propio	Potencia instalada procedente de fuentes renovables (MW o %)	22
	Indicador propio	Energía producida procedente de fuentes renovables (MWh o %)	23
13.1.- Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.	201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático	70
13.3.- Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional en relación con la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.	Indicador propio	Actividades de concienciación sobre el cambio climático y las energías renovables.	71

Principales objetivos y acciones en 2019 que contribuyen a los ODS

En la siguiente tabla se recogen algunos de los objetivos más relevantes relativos a los ODS, así como las principales actividades llevadas a cabo por Iberdrola durante 2019 e indicadores que miden la contribución del grupo Iberdrola:

ODS y metas asociadas	Principales acciones y logros Iberdrola 2019
 1.4 Garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida la microfinanciación 1.5 Reducir la exposición y la vulnerabilidad a los fenómenos extremos relacionados con el clima y otros impactos económicos, sociales y ambientales y desastres	Acciones y logros: - Aportación de más de 15 millones de euros a nivel de grupo para iniciativas dirigidas a mejorar la calidad de vida de colectivos vulnerables, junto a las fundaciones de Iberdrola. - Lanzamiento del Programa Social Iberdrola 2020 convocado por la Fundación Iberdrola España: 33 proyectos en colaboración con 47 entidades en la convocatoria de 2019, beneficiando a 85.000. Un 42 % está destinado a evitar situaciones de pobreza y exclusión, priorizando la lucha contra la pobreza infantil. - En ScottishPower, la asociación ReachingWider centra su actividad en la Educación Superior de personas vulnerables en Gales. Y Bendrigg Trust es un centro residencial de educación al aire libre que trabaja con personas con discapacidad en su proyecto Adventure for all. - Rainn: proyecto de Avangrid comprometido a proteger a las personas vulnerables
 2.1 De aquí a 2030, poner fin al hambre y asegurar el acceso de todas las personas, en particular los pobres y las personas en situaciones de vulnerabilidad, incluidos los niños menores de 1 año, a una alimentación sana, nutritiva y suficiente durante todo el año	Objetivo: Aportaciones voluntarias por parte de los empleados del grupo de productos de primera necesidad, y contribuir así a paliar la situación de exclusión social y de pobreza en que se encuentran muchas personas Acciones y logros: - Iberdrola ha logrado reunir más de 20.400 kilos de alimentos en sus centros de trabajo gracias a '<i>Operación Kilo</i>', programa puesto en marcha en 2012. Las más de 6 toneladas de alimentos aportados por los empleados han sido distribuidos entre diferentes familias a través de organizaciones sociales de España, México, UK y Brasil. - Fomento de actividades de voluntariado para el reparto de alimentos a familias en situación de vulnerabilidad, comedores sociales, etc.



3.4 Reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar

3.6 Reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo

3.9 Reducir sustancialmente el número de muertes y enfermedades producidas por productos químicos peligrosos y la contaminación del aire, el agua y el suelo

Objetivo: Reducir en un 10% el índice de accidentalidad (accidentes con baja de personal propio) respecto al promedio de los últimos 5 años.

Acciones y logros:

- Mejorar el Sistema Global de Seguridad y Salud Laboral, alineado con la [Política de seguridad y salud laboral](#) y con los estándares internacionales más exigentes.
- Medidas de seguridad y salud para contratistas a través de programas de formación, internalización de tareas y de personas.
- ScottishPower ha creado un equipo para coordinar todas las acciones con Cáncer Research ayudando a generar conciencia sobre el tratamiento la enfermedad. En España en 2019 ya hay más 86.000 clientes adscritos.
- Plan de accidentes 0 en Brasil 2019/2020 con el objetivo de reducir la siniestralidad entre los empleados.



4.4 Aumentar sustancialmente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento

4.7 Garantizar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible

Objetivo: Superar la ratio de horas de formación recibidas por empleado respecto de sociedades comparables.

Acciones y logros:

- Desarrollo de planes de formación continua para empleados, monitorizando el cumplimiento de los mismos.
- **54,86 horas de formación por empleado formado en 2019, lo que supone un incremento del 21,3 % respecto a 2018.**
- millones de euros de inversión de en el programa de becas y ayudas a la investigación para el curso 2019-2020.
- Iberdrola U: Programa con 8 universidades centrado en reforzar el vínculo de la compañía con el mundo académico y que permite la conexión entre más de 290.000 miembros del mundo académico.
- Celebración en 2019 de *The World Largest Lesson: Iniciativa de Project Everyone* y UNICEF para generar un espacio de diálogo en clase donde la inspiración y colaboración se conviertan en acciones que permitan a los jóvenes tomar conciencia en la situación global para lograr un impacto social.
- **ODS al Cole, iniciativa de formación ODS en colegios, con charlas impartidas por empleados de la compañía.** Alrededor de 3.500 niños han sido ya formados en distintos centros educativos de España.



5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo

5.4 Promoción de la responsabilidad compartida en el hogar y la familia

5.5 Velar por la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles de la adopción de decisiones en la vida política, económica y pública

5.c. Aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la

igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas a

todos los niveles

Objetivo: Promoción de la mujer en puestos de relevancia

Acciones y logros:

- **Única *utility* española seleccionada en todas las ediciones, Bloomberg Gender-Equality Index (GEI),** reconocimiento a sus políticas de igualdad de oportunidades y de género
- El grupo Iberdrola dispone una [Política de igualdad de oportunidades y conciliación](#) que incluye medidas para materializar la conciliación de la vida laboral y personal.
- Campaña contra la violencia de género, en colaboración con el ministerio de Interior.
- Adhesión a *UN Women's Empowerment Principles*.
- Iberdrola tiene el mayor porcentaje de mujeres en su Consejo de Administración respecto a las compañías del Ibex-35, con un 43%.
- **Apoyo al deporte femenino. Programa Universo Mujer en alianza Consejo Superior de Deportes, impulsando el deporte femenino en 16 federaciones españolas.**



6.3 Mejorar la calidad del agua mediante la reducción de la contaminación, la eliminación del vertimiento y la reducción al mínimo de la descarga de materiales y productos químicos peligrosos, la reducción a la

mitad del porcentaje de aguas residuales sin tratar y un aumento sustancial del reciclado y la reutilización en condiciones de seguridad.

6.4 Aumentar sustancialmente la utilización eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir sustancialmente el número de personas que sufren de escasez de agua

6.5 Poner en práctica la gestión integrada de los recursos hídricos a todos los niveles

6.6 De aquí a 2020, proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua, incluidos los bosques, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos

Objetivo: En su posición como una de las *utilities* con mejor productividad de agua (agua utilizada/ventas), Iberdrola se compromete a mantener este indicador un 50 % por debajo de la media europea del sector en los próximos 5 años.

Acciones y logros:

- Adscrita al CEO Water Mandate de Naciones Unidas para fomentar prácticas sostenibles en el uso del agua.
- **Participa en CDP Water desde su primera edición.**
- Mejora de la gestión de la sub-huella hídrica y de los sistemas de gestión ambiental: primer estudio sobre la huella hídrica de Iberdrola.



7.1 Garantizar el acceso universal a servicios de energía asequibles, confiables y modernos

7.2 Aumentar sustancialmente el porcentaje de la energía renovable en el conjunto de fuentes de energía

7.3 Duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética

7.a Aumentar la cooperación internacional a fin de facilitar el acceso a la investigación y las tecnologías energéticas no contaminantes y promover la inversión en infraestructuras energéticas y tecnologías de energía no contaminante

7.b Ampliar la infraestructura y mejorar la tecnología para prestar servicios de energía modernos y sostenibles para todos en los países en desarrollo

Objetivo: Para 2030, lograr el acceso a la energía para 16.000.000 personas que antes carecían de ella, en el marco del Programa *Electricidad para todos*.

Objetivo: aumento de la capacidad renovable instalada durante 2019, poniendo en marcha 2.600 MW adicionales.

Acciones y logros:

- Procedimientos de protección a clientes en situación de vulnerabilidad: cobertura al 100 % de clientes en situación de vulnerabilidad en España. Programa *Warm Home Discount* y *Price Cap* en el Reino Unido. *Operación Fuel* en Connecticut (Estados Unidos).
- **A finales de 2019 Iberdrola cuenta con aproximadamente 32.000 MW de capacidad renovable instalada, lo que supone un incremento de cerca del 9,4 % este año.**
- Oferta de energía 100 % renovable para clientes en España con "Planes a tu medida" y "Smart Solar"
- **ScottishPower única eléctrica 100 % renovable en el Reino Unido.**
- Eficiencia energética: más de 65 millones de toneladas de emisiones de CO₂ evitadas en los últimos 3 años.
- Proyecto Carbono Cero Fernando de Noronha en Brasil.
- III Premios Iberdrola a la Solidaridad, en reconocimiento a los proyectos que garanticen el acceso universal a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos.



8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación

8.4 Mejorar progresivamente la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente

8.5 Lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor

8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

Objetivo: Maximización de emisiones en el mercado de financiación verde y promover un entorno de trabajo estable.

Acciones y logros:

- Más de 34.200 puestos de empleo directo.
- Cerca de 400.000 puestos de trabajo directos, indirectos e inducidos en todo el mundo¹⁴.
- 8.716 millones € en volumen de compras en 2019.
- Más de 8.000 millones € de contribución fiscal.
- Más de 31.100 millones € de impacto de PIB en los países donde el grupo desarrolla su actividad.
- Iberdrola continúa siendo el mayor emisor corporativo de bonos verdes del mundo.
- Transformación digital aplicada a los negocios: *big data*, realidad virtual e inteligencia artificial.
- En Brasil, Neoenergía ha convocado 64 becas dirigidas a estudiantes para trabajar en la empresa distribuidora, incluyendo ayudas para comida, transporte con seguro médico y de vida.

¹⁴ Estudio de PwC "Impacto económico, social y ambiental de Iberdrola en el mundo" (basado en datos de 2018).



9.c Aumentar de forma significativa el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por facilitar el acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados

9.1 Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, con especial hincapié en el acceso equitativo y asequible para todos

9.4 Mejorar la infraestructura y reajustar las industrias para que sean sostenibles, usando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales

9.5 Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando sustancialmente el número de personas que trabajan en el campo de la investigación y el desarrollo

Objetivo: Desarrollo del Programa de innovación y digitalización.

Acciones y logros:

- **280 millones de euros de inversión en I+D+i en 2019** *utility española más innovadora y la segunda de Europa y la tercera a nivel mundial*¹⁵
- 85 proyectos de innovación entre 2018 y 2019.
- Líder mundial en redes inteligentes, actualmente en desarrollo el proyecto STAR+
- Desarrollo de proyectos de redes inteligentes *Smart City* (Atibaia) en Brasil y *Smart Community* (Ithaca) en Estados Unidos.
- Desarrollo de nuevos productos para clientes basados en Data Analytics (Energy Wallet, Planes a tu medida) y desarrollo de nuevas apps.
- Desarrollar proyectos de mejora de la gestión de las redes en escenarios de generación distribuida, como los proyectos *Alois* en España y *Fusion* en el Reino Unido.
- Iberdrola ha culminado un proyecto en España que contribuirá a acelerar el proceso de descarbonización al acreditar con tecnología *blockchain* que la energía suministrada y consumida por el cliente es 100% renovable.



10.2 Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra

condición

10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de los resultados, en particular mediante la eliminación de las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y la promoción de leyes, políticas y medidas adecuadas a ese respecto

Objetivo: Fomento de la diversidad y la inclusión social de colectivos vulnerables a través del programa de voluntariado corporativo y de los proyectos sociales de las fundaciones.

Acciones y logros:

- Un total de 7.489 voluntarios a nivel global participaron en el Programa de Voluntariado Corporativo de la compañía.
- Garantía de igualdad de oportunidades en la en la plantilla mediante la gestión del talento.
- Modelo de gestión de impactos en asuntos de derechos humanos en relación con las comunidades locales.
- III Edición de los Premios Iberdrola a la Solidaridad, otorgados a entidades que luchan por la igualdad y la integración de las personas más vulnerables.
- Desde la puesta en marcha de su Programa Social, la compañía ha impulsado más de 350 iniciativas sociales en España, beneficiando a un total de 335.000 personas.

¹⁵ Según clasificación de la Comisión Europea



11.2 Proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial

atención a las necesidades de las personas en situación vulnerable, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad

11.4 Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo

11.6 Para 2030, reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.

Objetivo: Instalación de 25.000 puntos de recarga para vehículos eléctricos hasta 2021 dentro del Plan de Movilidad Sostenible, con iniciativas dirigidas a empleados, empresas, clientes y proveedores.

Acciones y logros:

- **Incentivos para la compra de vehículos eléctricos a los empleados y puesta a disposición de vehículos eléctricos de la flota corporativa**
- Flota de vehículo eléctricos a disposición de los empleados.
- Certificación LEED (*Leadership in Energy & Environmental Design*) Categoría Oro del Campus Iberdrola, cumpliendo los plazos previstos.
- Programa de Iluminaciones de las Fundaciones cuyo objetivo es promover la recuperación del patrimonio artístico y mejorar la iluminación interior y/o exterior de edificios singulares, a través de colaboraciones con entidades e instituciones.



12.2 Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales

12.5 Disminuir de manera sustancial la generación de desechos mediante políticas de prevención, reducción,

reciclaje y reutilización

12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes

12.8 Velar por que las personas de todo el mundo tengan información y conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.

12.6 Reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.

Objetivo: Apostamos por la cadena de valor sostenible, evaluando a nuestros proveedores con nuevo modelo en búsqueda de la excelencia y la mejora continua.

Acciones y logros:

- Planes de eficiencia energética en los edificios corporativos
- Casi 80 % de la producción energética se realiza utilizando fuentes locales de energía, disponibles en el propio país en el que se genera la electricidad.
- Fomentamos la economía local: en 2019 el 89% de las compras fueron a suministradores locales.
- **Primera empresa del Ibex-35 que, en 2016, certificó su Junta General de Accionistas como evento sostenible, siguiendo el estándar internacional ISO 20121 y durante 2019 ha sido la primera en renovar dicho certificado.**
- Publicación desde 2004 del Informe de sostenibilidad y *site* específico de sostenibilidad en la web.
- Sensibilización activa en economía circular.



13.a Poner en práctica el compromiso contraído por los países desarrollados que son parte en la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático

13.1 Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países

13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional en relación con la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana

Objetivo: reducir en un 50 % la intensidad de emisiones de CO₂ para 2030, con respecto a las correspondientes de 2007; y ser neutra en carbono en 2050, 2050. Asimismo, prevé que su intensidad de emisiones sea ya prácticamente nula en Europa a 2030

También se ha marcado un objetivo de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de alcance absoluto 1, 2 y 3.

Acciones y logros:

- Impulso a todas actividades en materia de acción climática en la **Cumbre Climática** (COP 25) celebrada en Madrid y otros eventos asociados.
- Objetivos de reducción de emisiones aprobados por la iniciativa Science Based Target (SBTi)
- **Zero carbón communities:** Proyecto de ScottishPower que detalla los compromisos con las comunidades locales para alcanzar los objetivos *Net Zero* en el Reino Unido con diferentes metas programadas hasta 2050.
- Colaboración con el *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)* en un informe sobre divulgación de información financiera sobre clima alineada con *Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)*.
- Emisiones de CO₂ un 65,5 % inferiores a la media del sector eléctrico europeo (Europa continental, 2018).
- Plan de cierre de las dos últimas centrales de carbón en España.
- *Plan de concienciación social en materia de cambio climático*, con acciones dirigidas a diferentes públicos.
- Visitas a las aulas de la energía: Whitelee recibió el año pasado más de 84.000 visitantes.



14.2 Para 2020, gestionar y proteger de manera sostenible los ecosistemas marinos y costeros con miras a evitar efectos nocivos importantes, incluso mediante el fortalecimiento de su resiliencia, y adoptar medidas

para restaurarlos con objeto de restablecer la salud y la productividad de los océanos.

Objetivo: Preservar los ecosistemas marinos a través de medidas innovadoras en la construcción y operación de los parques eólicos marinos.

Acciones y logros:

- Instalación de sistemas de mitigación del ruido para mamíferos en la fase de construcción y recolocar y/o respetar biotopos para la preservación de la vida marina.
- Estudios periódicos de impacto ambiental de la zona para la vigilancia y conservación del hábitat.
- Estudios de impacto visual en la construcción de nuevos parques eólicos marinos.
- Aislamiento de cables submarinos para evitar el incremento de la temperatura en el mar Báltico.
- Campaña de sensibilización para evitar uso de plásticos de un solo uso

15.1 Velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas 15.5 Adoptar medidas urgentes y significativas para reducir la degradación de los hábitats naturales, detener la pérdida de la diversidad biológica y proteger las especies amenazadas y evitar su extinción.	Objetivo: Adaptación de 234.000 apoyos en las líneas de distribución para evitar electrocución de aves entre 2018 y 2025 (proyecto Aleteo). Acciones y logros: - Participación en el grupo de trabajo de Capital Natural con empresas del sector. - Programas de protección de la biodiversidad Certificado Aenor de Huella ambiental corporativa. - A finales del 2019, ya se han sustituido 26.400 apoyos, con una inversión de 33 millones de €.
16.5 Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas. 16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales	Objetivo: Renovación de las certificaciones en 2019 ISO 37001 y UNE 19601 sobre el sistema de gestión anti soborno y <i>compliance</i>. Acciones y logros: Inclusión por sexto año consecutivo en la lista de World Most Ethical Companies del Instituto Ethisphere (Estados Unidos). revisadas y actualizadas periódicamente. - Premio Expansión a la empresa con mejores prácticas de <i>compliance</i> 2018-2019. - Certificación "<i>Compliance Leader Verification</i>" que concede anualmente el Instituto Ethisphere sobre el sistema de Cumplimiento. - El grupo cuenta con buzones éticos anónimos para permitir la denuncia de actuaciones irregulares o contrarias a la ley o al <i>Código ético</i>. - Participación activa en la Cátedra Iberdrola de Ética Económica y Empresarial ICAI. - Ampliación objeto Cátedra ODS con la Universidad Politécnica de Madrid para incluir ética empresarial.
asociaciones 17.19 Aprovechar las iniciativas existentes para elaborar indicadores que permitan medir progresos logrados en materia de desarrollo sostenible	Objetivo: impulso de alianzas con instituciones que contribuyan a la acción contra el cambio climático. Acciones y logros: Colaboración con la Oficina Española de Cambio Climático Colaboración con el Grupo Español de Crecimiento Verde. Alianzas con el mundo académico: Se ha renovado la "Cátedra ODS" con el Centro de Innovación en Tecnología para el Desarrollo Humanos de la Universidad politécnica de Madrid. Aceleración 2030: La Transformación Ineludible. Jornada sobre ODS celebrada en el Campus de San Agustín de Guadalix. Alianza Shire: Continuación del proyecto iniciado en 2014 con el propósito de llevar energía eléctrica y mejorar las instalaciones en campos de refugiados. Alianza #CEOPorLaDiversidad, con el compromiso de impulsar las políticas de diversidad. "IV Youth Speak Forum": Más de 500 jóvenes participaron en la jornada dedicada a impulsar el liderazgo juvenil en lo relativo a la Agenda 2030, celebrada por Iberdrola y AIESEC en la Universidad Carlos III de Madrid.

Jornada ‘La Transformación Ineludible’; estrategia para cumplir con la Agenda 2030

El pasado 25 de mayo tuvo lugar un acto que contó con la presencia de la ministra española para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, Teresa Ribera, el asesor especial del Secretario de Naciones Unidas para los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Jeffrey Sachs, la CEO de EIT Climate-KIC, Kirsten Dunlop, así como el presidente de Iberdrola, Ignacio Galán, en la conversaron sobre cuál podría ser la mejor estrategia para cumplir los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Durante el acto, Ignacio Galán destacó que “los ODS no deben ser un problema sino una oportunidad. Las empresas que, como Iberdrola, han tomado la bandera de cambiar las cosas, están yendo a mejor”. Asimismo, animó a todos los sectores, empresas y colectivos a “ir a favor del mundo, de la naturaleza, de las personas, de la defensa del talento y de hacer las cosas bien” y añadió que “es bueno para los accionistas y para toda la sociedad”.

En este sentido, Ignacio Galán recordó el interés de los inversores por aquellas empresas comprometidas con la sostenibilidad y resaltó que “pasada la etapa de convencer, hemos pasado a la etapa de medir lo que estamos haciendo”.

Por su parte, Jeffrey Sachs se refirió al papel que está jugando España en la consecución de los objetivos de la Agenda 2030, destacando que: “El liderazgo de España en desarrollo sostenible es emocionante y convincente. El Gobierno ha situado los ODS en el centro de la agenda nacional y se ha ganado el apoyo rotundo del público en las recientes elecciones. Muchas de las empresas españolas están a la vanguardia de las nuevas tecnologías limpias y verdes.

Teresa Ribera, fue la encargada de cerrar el primer bloque de la jornada y ha afirmado que “estamos llamados a cooperar, a buscar nuestros socios naturales para identificar a colectivos, instituciones y grupos vulnerables que tienen que formar, necesariamente, parte de la agenda de las soluciones”.

Durante la jornada también participaron una veintena de expertos en sostenibilidad e innovación de prestigio global, de entre los que destacan: la Secretaria General Iberoamericana, Rebeca Grynspan, la Alta Comisionada del Gobierno de España para la Agenda 2030, Cristina Gallach, el profesor en la Universidad McGill de Montreal y Senior Fellow en The Young Foundation y en Agirre Lehendakaria Center (UPV-EHU), Gorka Espiau, y la presidenta de la Fundación COTEC, Cristina Garmendia.

I.3. Modelo de negocio y estrategia

- Modelo de negocio
- Sistema de Gobierno Corporativo
- *Código ético*
- Políticas y compromisos
- Políticas de desarrollo sostenible
- Responsabilidades
- Responsabilidad en la estrategia de desarrollo sostenible
- Objetivos, recursos y resultados
- Principales impactos en materia de sostenibilidad
- Riesgos y oportunidades. Sistema integral de riesgos

Modelo de negocio

102-15

El grupo Iberdrola realiza las siguientes actividades:

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

El grupo Iberdrola realiza sus actividades en múltiples países, entre los que destacan España, Reino Unido, Estados Unidos, Brasil, México, Alemania, Portugal, Francia, Italia e Irlanda, así como Australia, donde la compañía acaba de iniciar la construcción de un proyecto híbrido solar y eólico.

El modelo de negocio desarrollado por el grupo responde al propósito de Iberdrola (ver apartado “Propósito y valores” del capítulo I.1) mediante un proyecto industrial sostenible a largo plazo. Bajo esta consideración, y teniendo en cuenta los escenarios energéticos a largo plazo de consenso, Iberdrola desarrolla una estrategia cuyas principales características son:

- El crecimiento orgánico de la compañía se impulsa mediante importantes inversiones en el área Atlántica, en Europa Continental, así como en nuevos países como Australia. La diversificación internacional en términos de contribución a resultados continuará creciendo en los próximos años.
- La inversión se concentrará, preferentemente, en los negocios de redes y renovables, que además de su característica de negocios regulados o con contratos a largo plazo, contribuyen decisivamente a la lucha contra el cambio climático.
- Los pilares estratégicos definidos por la compañía son el desarrollo sostenible, el crecimiento rentable, la excelencia operacional, el cliente como foco de las operaciones, la optimización del capital y la innovación.
- La compañía ha hecho público su compromiso de descarbonización, fijando exigentes objetivos: reducir su intensidad de emisiones de CO₂ respecto al 2007 un 50 % para el año 2030, así como alcanzar la neutralidad en carbono en 2050, previendo que su intensidad de emisiones sea ya prácticamente nula en Europa a 2030. Estos objetivos han sido reconocidos como basados en la ciencia de acuerdo con la iniciativa Science Based Targets (SBTi).
- Una característica de Iberdrola es su fuerte orientación a la innovación aplicada a sus operaciones y la rápida adopción de la tecnología disponible.

- La estabilidad financiera se considera clave para un crecimiento equilibrado. La compañía persigue mantener elevados niveles de solvencia y liquidez que aseguren un desarrollo normal de las operaciones, el buen acceso a los mercados de capital, y una política de dividendos sostenible.
- El compromiso con la responsabilidad social y la sostenibilidad se constata en la inclusión como parte de la estrategia de la compañía del concepto de “dividendo social”, definido como creación de valor sostenible para sus Grupos de interés mediante el desarrollo de todas sus actividades.

Sistema de Gobierno Corporativo

Además de los Estatutos Sociales, del Propósito Corporativo y Valores del grupo Iberdrola y del Código ético, el Sistema de gobierno corporativo integra otros tres ejes normativos: (i) las políticas corporativas, (ii) las normas de gobierno de los órganos sociales y de los comités internos, y (iii) el relativo al cumplimiento, que reúne las normas que tienen por objeto prevenir el abuso de mercado.



El compromiso con el gobierno corporativo y la transparencia es una de las señas de identidad de Iberdrola. Por ello, el Consejo de Administración revisa periódicamente el Sistema de gobierno corporativo, manteniéndolo actualizado e incorporando en él las recomendaciones y mejores prácticas de reconocimiento general en los mercados internacionales.

El Sistema de gobierno corporativo incorpora la contribución de la compañía a los ODS como parte del ideario corporativo. En febrero de 2019, se realizó una nueva revisión para incluir el Propósito Corporativo del grupo Iberdrola y sus nuevos valores. Para más información sobre el Propósito Corporativo y Valores del grupo Iberdrola, puede consultarse el apartado “Propósito y valores” del capítulo I.1.

Los compromisos de Iberdrola que se definen en dicho Sistema se concretan diariamente en toda la actividad empresarial del grupo, así como en su estrategia de maximización del dividendo social, de desarrollo sostenible y de respeto de los derechos humanos, impulsando iniciativas que contribuyan a

lograr una sociedad más saludable, igualitaria y justa y, en particular, al cumplimiento de los ODS, especialmente en los objetivos relativos al acceso universal a la electricidad y a la lucha contra el cambio climático.



Se trata, en definitiva, de perseguir el valor compartido y de maximizar la contribución de Iberdrola a la sociedad, a través de un modelo energético que sea cada vez más eléctrico, saludable y accesible, y en cuya definición y construcción deben colaborar todos los agentes implicados.

Iberdrola es consciente de la importancia que el dividendo social, recogido en el artículo 7 de los Estatutos Sociales, tiene para todas las comunidades en las que el grupo está presente. La maximización del dividendo social y el compromiso de la Sociedad con la creación de valor de forma sostenible son valores esenciales que el Consejo de Administración tiene en cuenta para definir la estrategia del grupo.

El Código ético

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



102-16 102-26

El Código ético de la compañía establece el conjunto de principios y pautas de conducta dirigidos a garantizar el comportamiento ético y responsable de todos los administradores, profesionales y proveedores del grupo. Así, el código es de aplicación a todos los administradores (incluyendo a las personas físicas que designen los administradores, personas jurídicas para representarles en el ejercicio de su cargo), profesionales y proveedores del grupo con independencia de su nivel jerárquico, de su ubicación geográfica o dependencia funcional y de la sociedad del grupo a la que presten sus servicios. Quedan excluidas del ámbito de aplicación las sociedades *subholding* cotizadas o que no estén íntegramente participadas por el grupo que cuenten con su propio código ético, así como sus sociedades dependientes.

El órgano encargado de velar por la aplicación del *Código ético* es la Unidad de Cumplimiento (en adelante, la “Unidad”), órgano colegiado de carácter interno y permanente, vinculado a la Comisión de Desarrollo Sostenible del Consejo y con competencias en el ámbito del cumplimiento normativo. La Unidad tiene entre sus principales funciones velar por la aplicación del *Código ético* y la difusión de una cultura preventiva basada en el principio de “tolerancia cero” frente a la comisión de actos ilícitos y fraudes. Su funcionamiento y principales competencias han sido recogidos en el [Reglamento de la Unidad de Cumplimiento](#).

Adicionalmente, en cada sociedad *subholding* y/o cabecera de negocio del grupo se han constituido Direcciones de Cumplimiento que se configuran como áreas internas independientes, vinculadas a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento correspondiente, con competencias en el ámbito del cumplimiento normativo, así como la prevención y corrección de conductas ilegales o fraudulentas.

El *Código ético* forma parte de Sistema de gobierno corporativo y fue aprobado por el Consejo de Administración en 2002 y modificado por última vez en abril de 2019. Sobre esta última revisión cabe destacar el mensaje de refuerzo incluido en varios apartados para la realización de comunicaciones a la Unidad de Cumplimiento, así como las modificaciones realizadas en materia de protección de datos.

Para información más detallada sobre el Sistema de cumplimiento del grupo puede consultarse el apartado Ética e integridad del capítulo II.7.

Políticas y compromisos

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 del *Propósito y valores del grupo Iberdrola*.

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

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

- Políticas de gobierno corporativo y cumplimiento normativo.
- Políticas de riesgos.
- Políticas de desarrollo sostenible.

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.
- A través de su pertenencia a determinadas organizaciones empresariales o sociales, identificándose con sus objetivos y sus fines.

Tanto las iniciativas como las asociaciones están disponibles en el apartado “Políticas públicas” del capítulo II.7, del presente informe.

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

Políticas de desarrollo sostenible

102-16

Iberdrola dispone de una Política general de desarrollo sostenible aprobada por el Consejo de Administración inicialmente en 2007 y revisada por última vez en diciembre de 2019, que sienta los principios generales y vertebrar las bases que deben regir la estrategia de desarrollo sostenible del grupo. El objetivo es garantizar que todas sus actividades corporativas y negocios se llevan a cabo promoviendo la creación de valor de forma sostenible para la sociedad, ciudadanos, clientes, accionistas y comunidades en las que el grupo está presente, contribuyendo de forma equitativa con todos los colectivos que contribuyen al éxito de su proyecto empresarial.

Esta estrategia de desarrollo sostenible se basa en una visión a largo plazo que procure un futuro mejor sin comprometer los resultados presentes, favoreciendo la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y rechazando actuaciones que los contravengan u obstaculicen.

La implementación real y efectiva de esta estrategia está llamada a formar parte, junto con el Sistema de gobierno corporativo que la ampara, el alma virtual del grupo, que es uno de los elementos clave que lo diferencian de sus competidores y determinante para su consolidación como la compañía preferida por sus Grupos de interés.

La política recoge 5 principios de actuación transversales en relación con:

- la creación de valor sostenible
- la transparencia
- el desarrollo y la protección del capital intelectual
- la innovación
- la fiscalidad responsable

Y 6 principios de actuación en relación con los principales Grupos de interés:

- accionistas e inversores
- comunidades donde el grupo desarrolla su actividad
- medioambiente
- equipo humano y talento
- clientes
- proveedores

La Política general de desarrollo sostenible se desarrolla y complementa mediante las diferentes políticas de desarrollo sostenible que atienden determinadas necesidades y expectativas de los Grupos de interés:

- Política de relaciones con los Grupos de interés
- Política de innovación
- Política de respeto de los derechos humanos
- Política de calidad
- Política de seguridad corporativa
- Política marco de recursos humanos
- Política de gestión del conocimiento
- Política de reclutamiento y selección
- Política de igualdad de oportunidades y conciliación
- Política de seguridad y salud laboral
- Política de gestión sostenible
- Política medioambiental
- Política contra el cambio climático
- Política de biodiversidad

Los principios de actuación recogidos en estas políticas de desarrollo sostenible quedan recogidos a lo largo de todo el presente informe.

Responsabilidades

En el capítulo I.1, en su apartado “Estructura societaria y de gobierno, propiedad y forma jurídica” se describe el modelo organizativo del grupo Iberdrola y sus responsables. Las responsabilidades que las áreas corporativas o áreas operativas tienen sobre los diferentes aspectos tratados en el presente informe son las siguientes:

- El presidente y consejero delegado asume, con el apoyo del consejero-director general de los negocios (*Business CEO*) y el resto del equipo directivo, la función de organización y coordinación estratégica del grupo mediante la difusión, implementación y seguimiento de la estrategia general y las directrices básicas de gestión establecidas por el Consejo de Administración.
- Asuntos relacionados con el gobierno corporativo son responsabilidad de la Secretaría del Consejo de Administración.
- Asuntos que afectan al ámbito legal son responsabilidad de la Dirección de Servicios Jurídicos.
- Aspectos relativos a las prácticas laborales son responsabilidad de la Dirección de Recursos Humanos y Servicios Generales, dentro de la Dirección de Finanzas y Recursos.
- Los relacionados con el medio ambiente son responsabilidad de la Dirección de Innovación, Sostenibilidad y Calidad. Los aspectos relacionados con la lucha contra el cambio climático son responsabilidad de la Dirección de Políticas Energéticas y Cambio Climático. Ambas direcciones reportan directamente al presidente y consejero delegado.
- Los temas relativos a los aprovisionamientos son responsabilidad de la Dirección de Compras y Seguros, si se refieren a suministros de carácter general y responsabilidad del Negocio de Generación y Clientes, si se refieren a los aprovisionamientos de combustibles, ambos dentro de la Dirección General de Negocios del grupo.
- Los relacionados con la regulación y las políticas públicas son responsabilidad de la Dirección de Planificación, Gestión y Posicionamiento Regulatorio en coordinación con las sociedades subholding de cada uno de los países en los que opera Iberdrola.
- Los productos comercializados, la demanda, los clientes y otros temas relacionados son responsabilidad del Negocio de Generación y Clientes si se refieren a mercados liberalizados como España o Reino Unido, y del Negocio de Redes si se refieren a mercados regulados como Estados Unidos o Brasil.
- Los 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.

102-33

De forma complementaria:

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

El modelo de gobierno de Iberdrola establece que las referidas funciones 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.

Responsabilidad en la estrategia de desarrollo sostenible

La ejecución, seguimiento y supervisión de la estrategia de desarrollo sostenible es responsabilidad de las distintas sociedades que integran el grupo, de conformidad con la estructura societaria y de gobierno del grupo descrita en el capítulo I.1, respetando en todo caso los principios de subsidiariedad y gestión descentralizada a través de los distintos comités que asumen funciones en materia de desarrollo sostenible y reputación.

En concreto, el Comité Corporativo de Desarrollo Sostenible y Reputación tiene las funciones de:

- definir las líneas corporativas básicas de la evolución de las prácticas orientadas al crecimiento sostenible del dividendo social y la mejora de la reputación en el grupo,
- aprobar y seguir los planes de desarrollo en ambas materias,
- tomar conocimiento de los avances más relevantes, y
- colaborar en la elaboración de la información pública que respecto de estos ámbitos divulga la Sociedad.

102-20

Por su parte, la Comisión de Desarrollo Sostenible del Consejo (cuya composición y funciones se describen en el apartado “Gobierno Corporativo” del capítulo II.7) tiene atribuida, entre otras, las competencias de:

- *Evaluar y revisar los planes de la Sociedad en ejecución de las políticas de desarrollo sostenible y realizar el seguimiento de su grado de cumplimiento.*
- *Supervisar la actuación de la Sociedad en materia de desarrollo sostenible e informar sobre ello al Consejo de Administración y a la Comisión Ejecutiva Delegada, según corresponda.*
- *Supervisar y evaluar los procesos de relación con los distintos Grupos de interés.*

En la Memoria de actividades del Consejo de Administración y de sus comisiones del ejercicio 2019, disponible en la web corporativa, se identifican los informes elaborados por esta Comisión y las comparecencias que han tenido lugar en el ejercicio.

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 materiales están disponibles en la web corporativa, es uno de los eventos más relevantes para la comunicación de las perspectivas futuras de la compañía. Iberdrola también publica su *Informe integrado* disponible asimismo en la web corporativa, bajo la metodología de *International Integrated Reporting Council (IIRC)*.

Para alcanzar sus objetivos financieros y operativos, Iberdrola dispone de un proceso anual de asignación de recursos, mediante el establecimiento de los correspondientes presupuestos de ingresos y gastos, aprobados por el Consejo de Administración de la compañía.

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. Las sociedades *subholding* cotizadas, al amparo de su propio marco especial de autonomía reforzada, disponen de su propio proceso para el establecimiento de objetivos y retribución de sus directivos, si bien serán consistentes con las del grupo Iberdrola.

Los objetivos en materia de desarrollo sostenible son fijados por los diferentes negocios y direcciones corporativas. Muchos de ellos se recogen en el Plan de Desarrollo Sostenible que la compañía elabora de forma bianual, y que puede consultarse la introducción del capítulo II “Energía responsable para las personas”: nuestras prioridades.

Asimismo, en la introducción de dicho capítulo se presenta una tabla en la que se recogen los principales objetivos correspondientes al Plan, que consta de más de 300 actividades.

Los logros conseguidos por Iberdrola quedan reflejados en la evolución de los diferentes indicadores cuantitativos recogidos en los distintos aspectos tratados en este informe.

Principales impactos en materia de sostenibilidad

102-15

El objetivo de la estrategia de desarrollo sostenible de Iberdrola es favorecer la “creación de valor sostenible mediante el desarrollo de las actividades incluidas en su objeto social, tomando en consideración los Grupos de interés relacionados con su actividad empresarial y su realidad institucional, de conformidad con el *Propósito y valores del grupo Iberdrola*”, según se recoge en la [Política general de desarrollo sostenible](#) aprobada por el Consejo de Administración.

Esta estrategia de desarrollo sostenible está alineada con la implementación por parte del grupo Iberdrola de un proyecto empresarial orientado a la creación de valor de forma sostenible para todos sus Grupos de interés, prestando un servicio de calidad mediante el uso de fuentes energéticas respetuosas con el medioambiente, permaneciendo atento a las oportunidades que ofrece la economía del conocimiento y comprometido con los ODS, especialmente en relación con los objetivos 7 y 13.

Para ello, el grupo innova, emprende nuevas inversiones e impulsa tecnologías más eficientes, sostenibles y limpias, fomenta el crecimiento y desarrolla el talento y las capacidades técnicas y humanas de sus profesionales, trabaja por la seguridad de las personas y del suministro, y se esfuerza en construir un proyecto de éxito empresarial conjunto, con todos los partícipes de su cadena de valor, compartiendo con sus Grupos de interés los logros alcanzados.

Asimismo, de forma específica, el compromiso del grupo con la sostenibilidad se articula en cinco principios básicos de actuación conforme a su [Política de gestión sostenible](#):

- 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 los 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.

Medición del dividendo social

La medición del dividendo social trata de abarcar los principales impactos directos, indirectos e inducidos generados por las actividades del grupo, presentes y futuros, de forma coherente con el compromiso de Iberdrola con la creación de valor sostenible a largo plazo.

Debido a la heterogeneidad de objetivos y metas de desarrollo sostenible, el grupo utiliza un conjunto amplio de indicadores que permita evaluar la contribución desde distintos puntos de vista. Aun cuando, por la naturaleza intangible de muchas de sus actuaciones, los indicadores no capturen la totalidad de los impactos generados, los resultados obtenidos constituyen una herramienta de evaluación eficaz para verificar la consecución del compromiso estatutario con el dividendo social en las comunidades en las que el grupo desarrolla sus actividades.

Esta evaluación es tomada en consideración por el Consejo de Administración a la hora de definir la estrategia del grupo y se comparte de forma transparente con todos los Grupos de interés.

Riesgos y oportunidades a largo plazo. Sistema integral de riesgos

102-15

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

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

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

- a) La definición de la estrategia y el apetito al riesgo definidos por el Consejo de Administración
- b) Segregar, a nivel operativo, las funciones entre las áreas tomadoras de riesgos y las áreas responsables de su análisis, control y supervisión.
- c) Actuar en todo momento al amparo de la ley y del *Sistema de gobierno corporativo* de la Sociedad y, en particular, de los valores y estándares de conducta reflejados en el *Código ético* y de los principios y buenas prácticas reflejados en la *Política fiscal corporativa*, bajo el principio de “tolerancia cero” hacia la comisión de actos ilícitos y situaciones de fraude recogido en la Política de prevención de delitos y la Política contra la corrupción y el fraude.
- d) Informar con transparencia sobre los riesgos del grupo y el funcionamiento de los sistemas desarrollados para su control a los reguladores y principales Grupos de interés.

Sistema integral de control y gestión de riesgos

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

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

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

- Gobierno Corporativo
- Mercado
- Crédito
- Negocio
- Regulatorios y políticos
- Operacionales y tecnológicos
- Medioambientales y climáticos
- Sociales, legales y reputacionales

Eficacia de los procesos de gestión del riesgo

102-30

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

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

El Comité de Riesgos del grupo se reúne al menos mensualmente. Dicho comité se complementa con los Comités de Riesgo de Crédito y de Riesgo de Mercado, que reportan al citado Comité de Riesgos, y que se reúnen con carácter mensual también.

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

- Revisa los informes trimestrales de riesgos del grupo, que incluyen el seguimiento del cumplimiento de las políticas y límites de riesgo y los mapas de riesgos clave actualizados, presentados por el director corporativo de Riesgos del grupo.
- Coordina y revisa los Informes de riesgos remitidos con periodicidad, al menos semestral, por las Comisiones de Auditoría y Cumplimiento de las sociedades del grupo que cuentan con dicha figura.
- Elabora, con periodicidad al menos semestral, un informe de riesgos al Consejo de Administración y el Comité Operativo.

Una descripción más detallada sobre la gestión de riesgos en Iberdrola se puede encontrar en los siguientes documentos públicos, disponibles en la web:

- El apartado “E” del [Informe anual de gobierno corporativo](#) correspondiente al ejercicio 2019.
- El apartado “Principales riesgos e incertidumbres” del [Informe de gestión consolidado](#) correspondiente al ejercicio 2019.
- La nota 4 de los estados financieros consolidados del ejercicio 2019
- El [Informe Integrado](#) febrero 2020.
- La *Política general de control y gestión de riesgos*.

Acción climática en Iberdrola

201-2

Hace más de dos décadas Iberdrola comprendió la transcendencia del cambio climático. La compañía comenzó entonces una profunda transformación de su modelo de negocio, que le ha permitido liderar la transición energética y contribuir a avanzar hacia un futuro sostenible y justo.

El sector eléctrico juega un papel clave en el logro del propósito fijado por el histórico Acuerdo de París para limitar el incremento de la temperatura del planeta por debajo de los 2° C. El grupo Iberdrola, activo participante de las diferentes Cumbres Climáticas, está plenamente alineado con este pacto internacional, habiendo asumido un compromiso público de alcanzar la neutralidad de carbono en 2050 (y prevé alcanzar una intensidad de emisiones prácticamente nulas en Europa en 2030) así como con un escenario climático alineado con un aumento máximo de la temperatura de 1,5 °C. Alcanzar un modelo energético descarbonizado es viable actualmente y puede llevarse a cabo de forma eficiente y competitiva. Iberdrola está en una posición óptima para gestionar los riesgos y aprovechar las oportunidades que esta transición energética ofrece gracias a su liderazgo en energías renovables, redes inteligentes, almacenamiento y digitalización.

Iberdrola reconoce la lucha contra el cambio climático como un pilar estratégico de su actividad en su sistema de gobierno corporativo, habiendo actualizado en 2019 su Política contra el cambio climático. Para desarrollar su compromiso, Iberdrola dispone de un plan de acción climática con cinco líneas de actuación que abordan acciones de mitigación y adaptación interna al cambio climático, la participación activa en la agenda global colaborando con las principales organizaciones internacionales y coaliciones, así como nuestra contribución y participación en debates sobre objetivos y políticas climáticas y la sensibilización e implicación de todos sus Grupos de interés en este ámbito. Estas actividades nos han permitido demostrar que la tecnología y las soluciones están disponibles para abordar el cambio climático con éxito, no solo de manera viable y competitiva, sino también creando numerosas oportunidades de negocio y apoyando una transición justa para aquellos sectores que pudieran verse afectados negativamente en el proceso de transición energética.

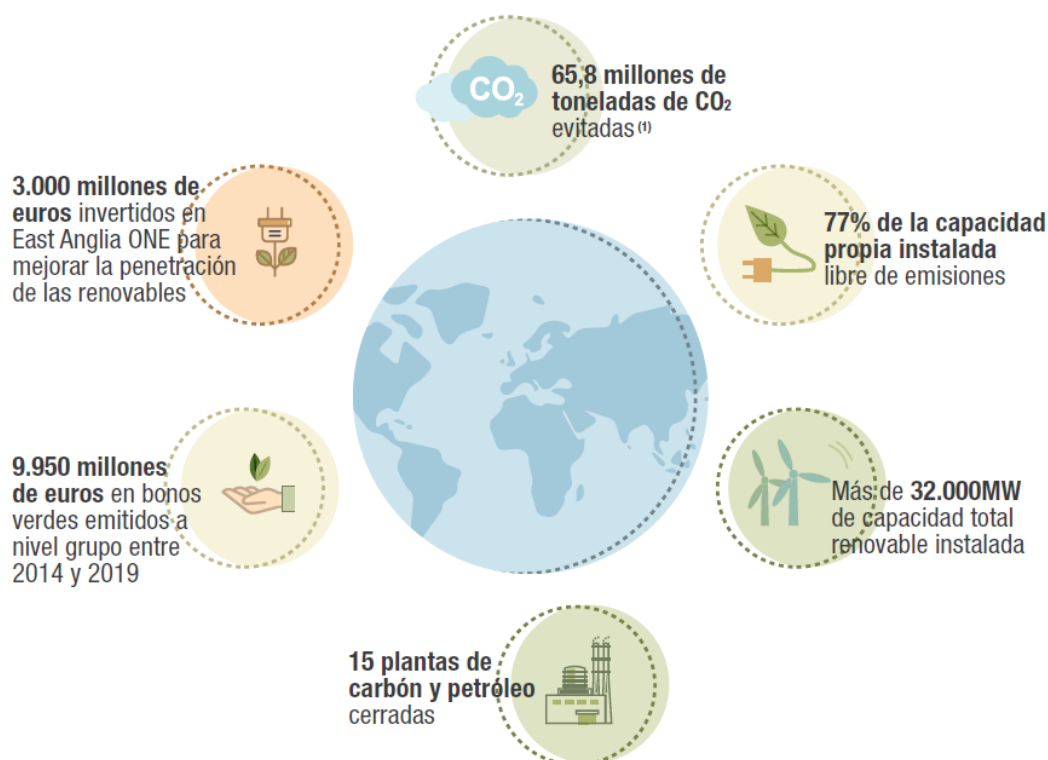
La *Política contra el cambio climático* se ha trasladado en un Plan de Acción Climática que se centra en cinco ejes:



Iberdrola cuenta con ambiciosos objetivos de reducción de emisiones que permitirán que alcance la neutralidad de carbono en 2050. Como pilar estratégico para su consecución se apoya en el plan de inversiones del grupo, apoyado en iniciativas de innovación, orientadas a la descarbonización del mix energético, a aumentar su resiliencia y a consolidar su liderazgo en energías renovables, redes inteligentes, almacenamiento eficiente y tecnologías limpias. Merece la pena destacar los siguientes logros alcanzados por la compañía:



EL GRUPO IBERDROLA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO



(1) Durante los últimos tres años.
Datos a cierre de 2019.

Una parte importante del Plan de acción climática es la labor de apoyo al proceso global de acción climática a través de la participación en instituciones, organismos, campañas y eventos nacionales e internacionales, promoviendo un enfoque ambicioso en la definición de políticas climáticas y la participación del sector privado. Durante 2019 Iberdrola ha mostrado un liderazgo claro en la participación del sector privado en los principales hitos de la agenda climática global:

Participación en la Cumbre del Clima - COP25

Por cuarto año consecutivo, la compañía ha colaborado con Naciones Unidas Cambio Climático durante la Cumbre del Clima COP25 celebrada en Madrid bajo Presidencia chilena, siendo además patrocinador oficial de la cumbre, apoyando formalmente al gobierno español al máximo nivel, y participando intensamente en numerosas reuniones, foros técnicos y de alto nivel, y en los principales eventos e iniciativas de la sociedad civil.

Además por quinto año consecutivo, Iberdrola ha organizado la expedición ciclista de concienciación [Moving for Climate Now](#).

Cumbre Climática del Secretario General de Naciones Unidas en Nueva York

El liderazgo climático de Iberdrola permitió a la compañía tener una participación destacada en una cumbre orientada a promover la ambición en la acción climática a través de ejemplos de éxito. En este contexto, Iberdrola fue de los pocos representantes del sector privado invitado a intervenir en el evento central en presencia de líderes de gobiernos y organizaciones internacionales.

Concienciación climática

Conscientes de que el cambio climático es un desafío que precisa de la participación activa de todos los agentes de la sociedad, Iberdrola incorporó en 2016 un Plan de concienciación social en cambio climático que lleva desarrollando desde entonces con diversas acciones dirigidas a diferentes públicos y que se coordina a través de un grupo de trabajo interno a nivel global. Este plan consta de cuatro ejes principales de actuación, destacando en 2019:

1. Comunicación interna a los empleados, con acciones en paralelo a la celebración de la COP25.
2. Comunicación externa mediante eventos de sensibilización y productos específicos (documentales, podcasts, etc.), destacando la difusión del documental [*Hacia un planeta verde*](#).
3. Acciones dirigidas a los jóvenes (educación, talleres), habiéndose presentado [*Educaclima*](#), una plataforma online de recursos educativos sobre cambio climático y sostenibilidad elaborados por y para profesores. Así mismo se ha continuado con la realización de talleres escolares presenciales sobre cambio climático por voluntarios Iberdrola en España, México y Brasil, y se ha lanzado un programa de capacitación de profesores sobre cambio climático en Reino Unido.
4. Establecimiento de alianzas con el sector público y privado como acelerador y potenciador de la acción climática.

Iberdrola y el TCFD

201-2

El Consejo de Estabilidad Financiera (FSB por sus siglas en inglés), creado por el G20 para supervisar el buen funcionamiento del sistema financiero, estableció en 2015 un grupo de trabajo para fomentar la publicación de información suficiente sobre los riesgos relacionados con el cambio climático y el modo en que cada compañía los está gestionando, de modo que la comunidad inversora pueda tomar las decisiones de inversión adecuadamente: es el *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD). El cambio climático podría traducirse en diversos riesgos en el medio plazo, de transición y físicos. Iberdrola fue una de las primeras empresas en comprometerse públicamente a implementar en sus informes públicos del año 2020 sus recomendaciones de la TCFD.

Para ello, la compañía creó en 2017 un grupo de trabajo interno multidisciplinar el cual coordina todos los trabajos realizados en esta materia, informando en los sucesivos *Estados de información no financiera* (y otros documentos públicos anuales) de los avances realizados y su alineación con cada una de las cuatro áreas temáticas en las que se estructuran las once recomendaciones del TCFD:

- I. Gobierno,
- II. Estrategia,
- III. Gestión de Riesgos, y
- IV. Métricas y Objetivos.

Durante 2019, destaca la colaboración de Iberdrola en un informe promovido por el *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)* sobre la divulgación de información financiera sobre clima alineada con TCFD en el sector eléctrico.

Gobierno Corporativo

El Consejo de Administración de Iberdrola considera el cambio climático como un elemento prioritario para la compañía. En 2018 llevó a cabo una profunda reforma del Sistema de gobierno corporativo de Iberdrola donde se ha reforzado el compromiso del grupo con todos los ODS, especialmente con los objetivos 7 y 13.

Durante el año 2019, ha actualizado la Política contra el cambio climático del grupo Iberdrola, en la que se establecen los objetivos de descarbonización de la compañía y los principios básicos de actuación en este ámbito, destacando su compromiso, entre otros en:

- Reducir su intensidad de emisiones de CO₂ respecto al 2007 un 50% para el año 2030, así como ser neutros en carbono en 2050 previendo que su intensidad de emisiones sea ya prácticamente nula en Europa a 2030. Así mismo, Iberdrola tiene un objetivo global de reducción de emisiones

de sus alcances 1, 2 y 3. Este objetivo se ha reconocido en 2019 como un objetivo basado en la ciencia (Science Based Target).

- Integrar el cambio climático en los procesos internos de toma de decisiones, así como en el análisis y gestión de los riesgos a largo plazo para el grupo.
- Apoyar los procesos de negociación internacional de cambio climático, la participación del sector privado en la agenda global, la creación de alianzas y la sensibilización climática.

Derivado de este compromiso, el plan de incentivos a largo plazo propuesto por el Consejo de Administración a la Junta General de Accionistas de 2020, integra, entre otros, objetivos ligados a la lucha contra el cambio climático, que contribuyen a los ODS 7 y 13 (ver detalle adicional en el apartado de Políticas de remuneración en las páginas 343-344)

De forma complementaria, en 2019 el Consejo de Administración de Iberdrola actualizó las [Políticas de Riesgos](#) del grupo incorporando tanto en la Política de Inversiones, como en las políticas globales de los negocios de renovables, liberalizado y redes la necesidad de considerar los posibles riesgos derivados del cambio climático (físicos y de transición) en la toma de decisiones de cualquier nueva inversión. Quedando de este modo reflejada la relevancia del cambio climático y la gestión de los riesgos y oportunidades derivados del mismo a nivel de Gobierno Corporativo de la Compañía.

Por su parte, la Comisión de Desarrollo Sostenible del Consejo, que está a cargo entre otras funciones de revisar aspectos relacionados con el cambio climático y es informada periódicamente, al respecto.

Para información más detallada puede consultarse el apartado Sistema de gobierno corporativo del presente capítulo, así como el siguiente enlace [Sistema de gobierno corporativo](#).

Estrategia

El cambio climático es un elemento clave para la definición de la estrategia de la compañía. Iberdrola lo aborda no solo como un factor de riesgo, sino también como una oportunidad de crecimiento a través de acciones de mitigación y adaptación durante la transición hacia una economía baja en carbono.

El cambio climático engloba diversos riesgos, los cuales, en gran medida, no son riesgos nuevos para Iberdrola. Conforme a la [Política general de control y gestión de riesgos](#), los riesgos relacionados con el cambio climático se incluyen en el catálogo de amenazas. Si bien las amenazas a futuro son crecientes, debe ponerse en valor la experiencia acumulada por el grupo en la gestión de estos riesgos a lo largo de su trayectoria.

El sistema de control y gestión de riesgos del grupo considera y monitoriza los riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático, que pueden agruparse en las categorías identificadas en la tabla siguiente:

Riesgos/amenazas y oportunidades derivados del cambio climático (listado no exhaustivo)

	Riesgos	Oportunidades
Transición	<u>Riesgos de mercado</u>: Incremento del coste de las materias primas (combustibles fósiles) y de los derechos de emisión, e incertidumbre del comportamiento de los mercados. <u>Riesgo regulatorio</u>: cambios normativos y fiscales, como impuestos a las emisiones de carbono y/o a los combustibles fósiles. Incertidumbre sobre el marco de financiación y ayudas al desarrollo de energías renovables <u>Riesgo financiero</u>: aumento del coste de capital en las inversiones en tecnologías o modelos de negocio que se consideren ajenos a la lucha contra el cambio climático, o bien mayor competencia por captación de financiación verde. <u>Riesgo tecnológico</u>: Rentabilidad de instalaciones de generación. Incertidumbre asociada al desarrollo tecnológico. Innovación y anticipación en el desarrollo e implantación de nuevas tecnologías. <u>Riesgo reputacional</u>: Cambio en el comportamiento y preferencias de los grupos de interés, con presión hacia las empresas no sostenibles.	- Descarbonización económica que requiere un aumento en la electrificación de usos finales, particularmente para calefacción (uso de bomba de calor) y transporte (uso de vehículo eléctrico). Este trasvase de energía desde el sector de los combustibles fósiles (riesgo para dichas empresas) es una oportunidad para las empresas eléctricas - Tendencias climáticas estacionales (mayor frío o mayor calor) que aumentan la demanda agregada de electricidad en geografías particulares - Reducción de costes en tecnologías en las que la empresa está especializada o aumento de los costes en las tecnologías en las que la empresa no está. - Mayor relevancia de las redes (mayor digitalización, redes inteligentes y flexibilidad del sistema) ante escenarios de electrificación - Mejora de la eficiencia energética y beneficios asociados al consumidor y la relación con ellos - Ventajas en la captación de financiación por parte de empresas con modelos de negocios sostenibles y resilientes (frente a las que no lo tienen) ante la creciente presión del sector financiero y mercados de capital - Aumento del valor relativo de tecnologías bajas en emisiones
Físicos	Crónicos <u>Aumento de la temperatura:</u> - Reducción de la eficiencia de los sistemas de generación y distribución - Picos de demanda por incremento de la temperatura <u>Variaciones en la disponibilidad del recurso hídrico</u> - Impacto en los sistemas de refrigeración - Impacto en el potencial de generación hidráulica <u>Variabilidad del recurso eólico y solar:</u> - Incertidumbre en la variabilidad/estacionalidad del recurso renovable (eólico, solar...) y su afección a la producción. <u>Incremento del nivel del mar:</u> - Afección puntual a infraestructuras costeras - Incremento en la frecuencia y severidad de los eventos extremos (grandes tormentas, inundaciones, incendios...) que pueden afectar a la integridad de infraestructuras costeras/fluviales, infraestructuras de distribución e infraestructuras de generación, así como obstrucción de accesos - Impactos en cadenas de suministro Extremos	

Iberdrola ha analizado su estrategia con relación a distintos escenarios climáticos futuros, y de este análisis se desprende que, en términos generales, el modelo de negocio del grupo es adecuado para afrontar los retos derivados de la transición energética, así como del impacto físico del cambio climático. En concreto se han analizado los escenarios que se detallan a continuación:

- Dos escenarios de transición, basados en proyecciones plausibles elaboradas por la Agencia Internacional de la Energía en el marco del World Energy Outlook (WEO), sobre el desarrollo de políticas climáticas y el despliegue de tecnologías para limitar las emisiones de gases de efecto invernadero:
 - *Escenario de Desarrollo Sostenible (Sustainable Development Scenario, SDS)*: escenario alineado con la consecución de los objetivos de del Acuerdo de París (<2°C), la mejora de la calidad del aire y el acceso universal a la electricidad de acuerdo a los ODS de las Naciones Unidas. Supone la estrategia base de Iberdrola, e implica oportunidades para la Compañía.
 - *Escenario de Políticas Declaradas (Stated Policies Scenario, STEPS)*: proporciona el camino hacia donde es probable que tienda el sector de la energía atendiendo a las políticas y medidas ya implantadas o anunciadas. Supone escenario de base del *World Energy Outlook (WEO) 2019*, e implica oportunidades para la Compañía.
- Dos escenarios físicos, basados en el Quinto Informe del IPCC, para diagnosticar el rango de impactos físicos, en base a modelos climáticos globales (denominados "modelos de circulación general") que muestran la respuesta del clima de la Tierra a los cambios en las concentraciones atmosféricas de gases de efecto invernadero:
 - El *Representative Concentration Pathway 8,5 (RCP 8,5)* del Panel Intergubernamental sobre el Cambio Climático (IPCC): el caso más desfavorable de los riesgos físicos a los que se podría enfrentar la compañía, que se corresponde con un incremento de la temperatura global media entre 2,6 y 4,8°C en 2100.
 - El *Representative Concentration Pathway 4,5 (RCP 4,5)* del Panel Intergubernamental sobre el Cambio Climático (IPCC): escenario de estabilización, donde se tienen en cuenta los esfuerzos que se están realizando y se realizarán a nivel internacional en materia de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. Supone un escenario intermedio de estabilización e implica un calentamiento entre 1,1 y 2.6°C.

II.1 Escenarios de Transición

El análisis comparativo de los dos escenarios de transición ha permitido extraer, de forma ordenada por negocio y área geográfica, unas conclusiones sobre el grado de resiliencia que la estrategia de Iberdrola tiene en relación con el cambio climático a corto y medio plazo. Para ello, se ha asumido una continuidad de las perspectivas 2018-2022, trasladándolas cualitativamente hasta el año 2030. Este análisis será actualizado en 2020.

El resultado indica que el modelo de negocio de Iberdrola es adecuado para afrontar la transición energética y que está alineado con los objetivos del Acuerdo de París. En este sentido, Iberdrola ha llevado a cabo una profunda transformación en las últimas dos décadas, anticipándose claramente a la transición energética para hacer frente a los retos del cambio climático y a la necesidad de electricidad limpia. Hoy en día, el grupo está perfectamente posicionado para aprovechar, entre otras, las oportunidades que se derivan de la transición energética gracias a su liderazgo en energías renovables, redes inteligentes, sistemas de almacenamiento y también digitalización, todos ellos clave en la transición hacia una economía baja en carbono y resiliente al clima.

Además, es importante considerar que, a más largo plazo, el objetivo de Iberdrola de alcanzar la neutralidad en carbono en 2050 (que la compañía fijó ya en 2009) es más ambicioso que los objetivos que persigue el escenario STEPS y está alineado con el SDS.

En este sentido, Iberdrola ha desarrollado una intensa actividad en el marco del debate global y regional en materia de políticas climáticas, mostrando desde hace años un apoyo explícito al más alto nivel al objetivo de neutralidad de carbono para 2050 convencida de las oportunidades para la creación de valor y prosperidad derivadas de su consecución. El apoyo de la compañía en este ámbito ha sido especialmente importante durante 2019 en el contexto de la Unión Europea, donde se ha desarrollado un intenso debate político que ha culminado con la aprobación formal del objetivo de neutralidad a 2050 en diciembre de 2019, lo que sitúa a la Unión Europea como la mayor área económica comprometida con la neutralidad climática.

II.2 Escenarios Físicos

En relación con los escenarios físicos, Iberdrola realiza un trabajo continuo de análisis de las principales amenazas derivadas del cambio climático y de captación del mejor conocimiento disponible de las principales herramientas y modelos climáticos existentes con el apoyo de expertos en la materia.

De los ejercicios realizados hasta la fecha y en base al mejor conocimiento actual, puede concluirse que los impactos crónicos son progresivos y que, por tanto, se irán produciendo a lo largo de la próxima década, a plazos relativamente largos, por lo que serán gestionados en función del grado de adaptación y resiliencia de las diferentes instalaciones.

- Desde el punto de vista científico, si bien la comprensión del comportamiento del clima y de su variabilidad ha mejorado significativamente durante las últimas décadas, en el caso de los eventos climáticos extremos, estos son fenómenos complejos de estudiar y aún más difíciles de predecir porque son, por definición, anómalos/excepcionales. No obstante, existe un acuerdo general de que los cambios en la frecuencia o intensidad de los fenómenos meteorológicos y climáticos extremos están aumentando en muchas regiones como consecuencia del cambio climático global, identificándose por tanto como una de las principales amenazas para las distintas tecnologías y jurisdicciones, cuya frecuencia y severidad se espera que aumente en los próximos años. Estos fenómenos pueden afectar tanto a la integridad de las diferentes instalaciones como a la reducción de la capacidad de generación eléctrica. No obstante, Iberdrola dispone de planes, tecnología y sistemas predictivos que permiten minimizar los impactos derivados de estos eventos, de los que detallamos algún ejemplo:
 - Sistema predictivo Meteoflow, cuyo propósito fundamental es la predicción de la producción eléctrica de instalaciones renovables, que, como parte de su mejora continua, ha incorporado entre sus funcionalidades la previsión de fenómenos meteorológicos extremos, lo que permite activar planes de emergencia con suficiente antelación y una mejor gestión de equipos de mantenimiento y retenes de emergencia aumentando su resiliencia.
 - La importancia de las redes inteligentes para responder ante eventos extremos como el acontecido en septiembre de 2019 en el levante español, con motivo de la tormenta DANA, tras la cual Iberdrola fue capaz de restaurar el servicio con robots inteligentes en menos de tres minutos al 65 % de sus clientes y en 1 hora al 80 %.
 - Planes de respuesta ante eventos futuros, tales como la evaluación del riesgo de inundación, llevado a cabo en el Negocio de Redes de ScottishPower para reducir su vulnerabilidad a los impactos de las inundaciones durante la fase de diseño, planificación y construcción de infraestructuras o actualización de las existentes. Así mismo, la gran diversificación de activos de generación (en tecnologías y jurisdicciones) permite al grupo una mejor gestión del riesgo derivado del cambio climático.

En paralelo, con el fin de identificar los fenómenos que pueden tener una mayor incidencia en las instalaciones de Iberdrola, se está llevando el análisis de los riesgos derivados de este tipo de fenómenos para el conjunto de instalaciones del grupo.

Unido a lo anterior, y al margen de la capacidad de respuesta de las instalaciones a las nuevas condiciones climáticas, otro riesgo a tener en cuenta es el posible impacto del cambio climático en la variabilidad de los recursos eólico, solar e hídrico. Con el fin de poder determinar con cierto grado de

confianza la posible afección de la variabilidad de estos recursos a las regiones/instalaciones de Iberdrola, se están llevando a cabo estudios específicos en esta área apoyándose en el conocimiento propio, así como en expertos en la materia.

No obstante, dada la constante evolución de la ciencia y la incertidumbre asociada a los estudios de proyección climática y sus impactos, es necesario seguir avanzando y profundizando en el análisis, para cuantificar los posibles impactos y establecer las medidas de adaptación en caso de ser necesarias.

Para información más detallada sobre la estrategia de la Compañía puede consultarse el documento *Perspectivas 2018-2022* (o el documento que pudiera actualizarlo en este periodo), accesible en la web corporativa, en el apartado [Conócenos](#), así como el apartado “Principales impactos en materia de sostenibilidad” del presente capítulo.

Modelo de gestión de riesgos

El Consejo de Administración y la alta dirección de Iberdrola están comprometidos en lo que respecta al proceso de identificación y análisis del riesgo del cambio climático:

- Ex-ante: los niveles de tolerancia al riesgo se revisan y aprueban anualmente a través de políticas y límites de riesgo que establecen el apetito de riesgo cualitativo y cuantitativo a nivel del grupo y en cada uno de los principales negocios y funciones corporativas;
- Ex post: se lleva a cabo al menos una supervisión trimestral de los riesgos y amenazas importantes y las diversas exposiciones del grupo, así como del cumplimiento de las políticas y los límites aprobados.

Tal y como se menciona en la sección de Estrategia, el cambio climático engloba diversos riesgos, recogidos en la [Política general de control y gestión de riesgos](#). Por ello, el sistema de control y gestión de riesgos del grupo considera y monitoriza los riesgos derivados del cambio climático, que pueden agruparse en:

- Físicos: posibles impactos materiales sobre las instalaciones (tanto puntuales como crónicos).
- De transición: asociados al proceso de descarbonización global, tales como cambios regulatorios, de precios de mercado, tecnológicos, reputacionales, etc.
- Otros: como riesgos en la cadena de suministro y fenómenos sociales.

La identificación, análisis y gestión de los riesgos derivados del cambio climático se ha integrado, con un enfoque global, en la filosofía ERM (COSO) bajo la cual Iberdrola ha orientado su gestión estratégica de riesgos desde mediados de la década pasada. La identificación, análisis y gestión de los riesgos se aborda con un enfoque multidisciplinar, en el que colaboran tanto funciones corporativas como

negocios. El trabajo continuo de identificación y evaluación de los riesgos derivados del cambio climático se ha realizado contando con el apoyo de expertos en la materia para la estimación de los riesgos derivados de las principales amenazas identificadas entre las que destacan los fenómenos meteorológicos extremos, así como una posible variabilidad del recurso renovable. En lo que respecta a esto último, el análisis de sensibilidad realizado con la mejor información disponible puede consultarse en el *Informe Integrado* del grupo.

Conviene destacar, que a las dificultades inherentes a estimar los impactos futuros de cualquier riesgo debe añadirse que los impactos del cambio climático, aunque pueden percibirse ya en el corto plazo (por ejemplo: mayor intensidad y frecuencia de eventos climáticos en determinadas geografías), son progresivos y con plazos relativamente largos y muy dependientes de la ubicación y características de las instalaciones y que, por lo tanto, requieren en el caso de los riesgos físicos, un análisis predictivo a nivel de activo.

No obstante, en base al mejor conocimiento disponible puede afirmarse la sólida capacidad adaptativa de Iberdrola que es debida entre otros factores a la gran diversificación de activos, la probada capacidad y experiencia a lo largo de los años, así como la consideración del cambio climático como un riesgo gestionable lo que implica que las nuevas inversiones se realicen sobre activos más resilientes.

A las medidas de gestión ya apuntadas en la sección “Estrategia” cabe añadir el análisis de riesgos de nuevas inversiones antes de su aprobación, la contratación de seguros y la potencial recuperación de parte de los extra costes en los negocios regulados a través de los marcos tarifarios.

Para más información sobre la identificación, análisis y gestión de riesgos en Iberdrola se pueden consultar los siguientes documentos públicos, disponibles en su web:

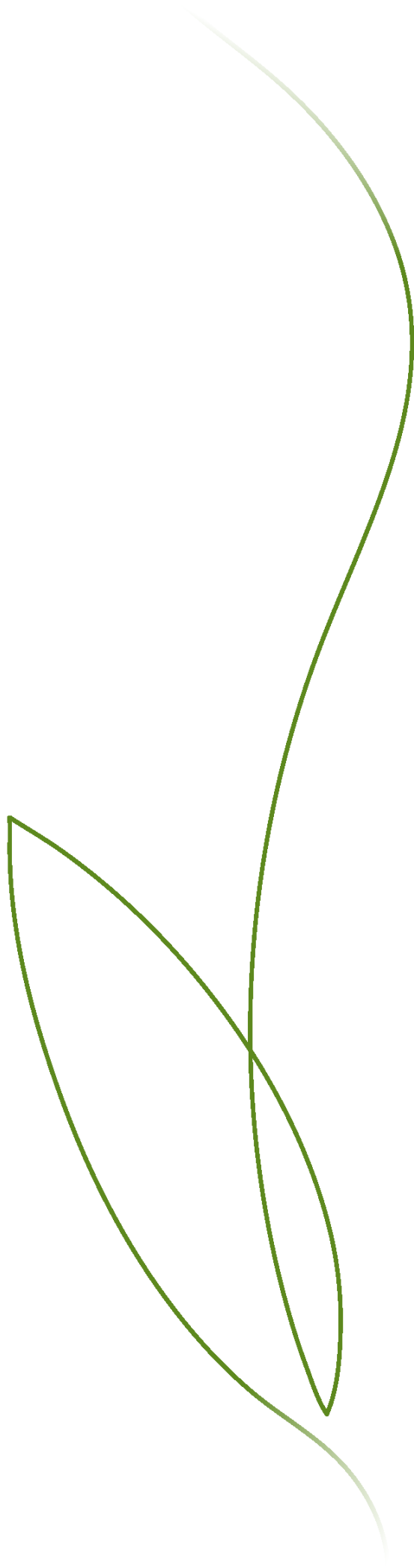
- El apartado “E” del [Informe anual de gobierno corporativo](#) correspondiente al ejercicio 2019
- El apartado “Principales riesgos e incertidumbres” del [Informe de gestión consolidado](#) de las cuentas anuales 2019 (en especial el apartado de cambio climático), así como la nota 4 de los estados financieros.
- El [Informe Integrado](#).
- La [Política general de control y gestión de riesgos](#).

Métricas y objetivos

Iberdrola incluye en el presente *Estado de información no financiera. Informe de sostenibilidad* y en el *Informe Integrado* indicadores relevantes para informar sobre aspectos relacionados con el clima y con la estrategia de lucha contra el cambio climático, entre los que destacan el [inventario de emisiones de gases de efecto invernadero](#), la intensidad de emisiones, objetivos de reducción, el uso de energía, la intensidad energética, mix energético, potencia instalada renovable, uso del agua, origen del agua, I+D+i y Capex en desarrollo de productos, servicios y / o tecnología de baja emisión.

Iberdrola considera que la divulgación de los riesgos financieros relacionados con el cambio climático, de forma consistente y mejorada, permitirá establecer un diálogo constructivo y bien informado entre los inversores y las compañías sobre las oportunidades y riesgos relacionados con sus actividades.

Para más información puede consultarse el apartado “Reducción de las emisiones” del capítulo II.3. Asimismo, para mostrar las acciones realizadas por la compañía con el fin de mitigar y adaptarse a las consecuencias del cambio climático, puede consultarse el apartado “Acción climática en Iberdrola” del presente capítulo así como el apartado específico de la página web [Contra el cambio climático](#).



II. Energía responsable para las personas": nuestras prioridades



Iberdrola está firmemente comprometida con la contribución al desarrollo sostenible de la sociedad y la mejora de la calidad de vida de las personas. Este compromiso se materializa en los innumerables proyectos y actividades que Iberdrola realiza, recogidos en el Plan de Desarrollo Sostenible 2018-2019 “Energía Responsable para las personas”. En él se han reflejado los proyectos más relevantes y objetivos, todos ellos representativos del compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS).

La visión de Iberdrola sobre su responsabilidad se apoya en la creación de valor a largo plazo para nuestros Grupos de interés. Por este motivo, hemos enfocado nuestro trabajo para satisfacer sus expectativas y fortalecer los vínculos de confianza mutua con nuestros accionistas, empleados, clientes, proveedores, medio ambiente y sociedad en general. Este valor compartido lo hemos denominado dividendo social y constituye el fundamento de la responsabilidad que asumimos a través de nuestras acciones para el desarrollo sostenible.

La visión de “Energía Responsable para las personas” se agrupa en torno a 7 prioridades. Se trata de un enfoque amplio, con múltiples líneas de trabajo que incluyen tareas específicas (más de 300) y objetivos medibles de acuerdo con estándares internacionales de sostenibilidad. También se han incluido el intercambio de lecciones aprendidas para afrontar los nuevos retos que plantea la sociedad. A cierre de 2019, Iberdrola ha cumplido prácticamente la totalidad de las tareas integradas en el Plan “Energía Responsable para las personas” centrado fundamentalmente en la lucha contra el cambio climático, en la mejora de la calidad de vida de las personas y el bienestar de la sociedad.

El seguimiento de estos objetivos lo ha realizado la Dirección de Responsabilidad Social y Reputación junto a las Áreas y Negocios, y los resultados son evaluados por el Comité de Desarrollo Sostenible y Reputación del grupo, y revisados por la Comisión de Desarrollo Sostenible del Consejo de Administración.

Aunque la compañía contribuye a la consecución de todos los ODS, los mayores impactos de Iberdrola para el éxito de la Agenda 2030 se centran en el ODS 13 (Acción por el clima) y el ODS 7 (Energía asequible y no contaminante), que constituyen también importantes oportunidades de negocio por la creciente electrificación de la economía. Además, no podemos olvidar la enorme contribución de la compañía al desarrollo de nuestras comunidades en los ámbitos de la biodiversidad, la innovación, la formación, la transparencia, la solidaridad, la educación, el arte, la cultura, etc. Suministrar “Energía Responsable” supone dar respuesta a todos estos retos, atendiendo las demandas de nuestros Grupos de interés.

El Plan de Desarrollo Sostenible de Iberdrola está integrado en sus negocios y áreas corporativas, y se sitúa a la vanguardia de un nuevo paradigma de gestión en el que las compañías toman un rol más activo en la construcción de un mundo más equitativo.

PLAN DE DESARROLLO SOSTENIBLE 2018-2019: ENERGÍA RESPONSABLE PARA LAS PERSONAS

Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible lo llevamos a cabo integrando la Agenda 2030 de Naciones Unidas en la estrategia y operaciones del grupo Iberdrola.

Nuestras aportaciones más relevantes a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible se orientan en torno a dos grandes ejes que inspiran nuestras actuaciones: cuidamos del planeta poniéndonos a la cabeza en reducción de emisiones en el sector de la energía, y contribuimos al bienestar y el progreso de las sociedades de todos los territorios en los que estamos presentes. El compromiso de Iberdrola se materializa a través de diversas líneas de trabajo que engloban más de 300 acciones ambientales, sociales y económicas dando así respuesta a las expectativas y necesidades de nuestros Grupos de interés.

CONTRIBUCIÓN DE IBERDROLA A LOS ODS EN EL PERÍODO 2018-2019



II.1. Crecimiento económico sostenible

- Impacto económico-financiero
- Financiación verde
- Transición energética y costes del suministro
- Creación de empleo y salarios
- Un entorno laboral estable. Compromiso con el empleo de calidad



Prioridades del Plan de Desarrollo Sostenible



Impacto económico-financiero

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



GRI 201

El sector eléctrico cuenta con un potencial único para contribuir a uno de los retos más importantes y urgentes a los que se enfrenta la humanidad: el cambio climático.

Según lo que recoge el Informe de Riesgos Globales 2020 del World Economic Forum, el cambio climático es considerado como el principal riesgo de la economía mundial en la próxima década. Ello hace, que la sociedad está cada vez más concienciada de la necesidad de transformar el modelo energético y productivo, con el fin último de limitar el aumento de las temperaturas por debajo de los 1,5°C a finales de siglo. Atendiendo al informe publicado por el IPCC¹⁶, esto requerirá reducir las emisiones un 45 % en 2030 respecto a las de 2010 y alcanzar emisiones netas nulas a 2050.

Estos ambiciosos objetivos, sitúan a la electricidad en el epicentro de la descarbonización. Según el World Energy Outlook 2019¹⁷ (WEO 2019), ésta incrementará su participación en el consumo total de energía final de un 19 %, en 2018 a un 24 % en 2040 en el escenario central (Stated Policies Scenario, STEPS).

El papel clave de la electrificación se basará en las energías renovables, que alcanzarían el 67 % de la generación total en 2040 en el escenario del Sustainable Development Scenario (44 % en el STEPS). Estos valores de crecimiento están impulsados por la significativa disminución de sus costes de producción¹⁸, que desde 2010 se han reducido en un 49 % para la eólica terrestre, en un 84 % para la solar fotovoltaica y en un 56 % para eólica marina.

Asimismo, la electrificación de la economía otorga un papel clave a la infraestructura eléctrica de transporte y distribución eficiente, inteligente y flexible, que permita la integración de las renovables y responda a las nuevas exigencias de conectividad, digitalización y gestión de la demanda. En esta línea, el escenario central del WEO 2019, prevé a 2040 una inversión media de alrededor de 400.000 millones de dólares anuales en redes, casi el 45 % de la inversión total del sector eléctrico en el periodo.

¹⁶ Informe especial del Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático (IPCC) sobre el calentamiento global de 1,5 °C.

¹⁷ World Energy Outlook 2019 – International Energy Agency.

¹⁸ Levelized cost of electricity (LCOE) - Bloomberg New Energy Finance (BNEF) (2019). New Energy Outlook.

Por todo ello, el sector eléctrico es un importante motor de la economía, a la que contribuye a través de elevadas inversiones, y de la creación de empleo de calidad, tanto directo como indirecto. Como un ejemplo de ello, el modelo energético por el que Iberdrola comenzó una profunda transformación hace más de 20 años, sostenible, seguro y competitivo, que permitiera afrontar la lucha contra el cambio climático ha conseguido generar un impacto total en el empleo de cerca de 400.000 puestos de trabajo directos, indirectos e inducidos en todo el mundo, contribuir con más de 31.000 millones de euros al PIB mundial generando 9,3 euros en el PIB por cada euro de Beneficio Neto que obtiene y realizar una contribución tributaria total de más de 14.000 millones de euros¹⁹.

Iberdrola sigue protagonizando un proceso de crecimiento e internacionalización que la ha convertido en una de las principales compañías eléctricas del mundo, invirtiendo en estas dos últimas décadas más de 100.000 millones de euros, con el objetivo de alcanzar un modelo energético descarbonizado. Esta posición actual, gracias al proyecto industrial de largo plazo, sólido, rentable y creador de valor, le permite estar en una posición óptima para continuar anticipando y gestionando los riesgos y aprovechar las oportunidades que esta transición energética ofrece gracias a su liderazgo en energías renovables, redes y almacenamiento inteligentes, así como su apuesta firme por la digitalización

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

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

¹⁹Estudio de PwC "Impacto económico, social y ambiental de Iberdrola en el mundo" (basado en datos de 2018).

201-1**Valor económico directo generado, distribuido y retenido (millones €)**

Total Iberdrola	2019	2018	2017
Ingresos (ventas y otros ingresos)	37.673	36.273	32.714 ²⁰
Costes operativos	23.027	22.433	20.446
Retribución a empleados (sin coste seguridad social empresa)	2.532	2.387	2.517
Pagos a proveedores de capital	2.916	2.402	2.916
Pagos a Administraciones Públicas	2.941	3.096	2.723
Inversiones en beneficio de la comunidad (verificado de acuerdo al Modelo LBG)	52	54	63
Valor económico retenido	6.205	5.901	4.049

La información por área geográfica se encuentra en el Anexo 1 Información complementaria.

Ayudas financieras recibidas

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

201-4**Ayudas financieras (millones €)**

	2019	2018	2017
Subvenciones de capital	12	6	10
Subvenciones de explotación	3	3	6
Créditos fiscales a la inversión ²¹	0	8	30
Créditos fiscales a la producción ²²	84	91	90
Ayudas por otros conceptos recogidos en el Protocolo GRI	0	0	0
Total Iberdrola	99	108	136

La información por área geográfica se encuentra en el Anexo 1 Información complementaria.

²⁰ Incluye Ventas por importe de 31.263 millones € y Otros ingresos 1.451 millones €.

²¹ *Investment tax credits.*

²² *Production tax credits.*

GRI 203

El grupo Iberdrola, además de los impactos económicos directos que produce como consecuencia de los flujos monetarios generados, también induce otros efectos adicionales o impactos económicos indirectos como los descritos a continuación:

203-2

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

Entre los efectos positivos destacan:

- Las instalaciones de producción, transporte y distribución de energía eléctrica se construyen en localizaciones geográficas dispersas. Esto contribuye a la generación de actividad económica y empleo en entornos urbanos y rurales. Adicionalmente, puede suponer una dinamización y repoblación de zonas rurales despobladas.
- Estas mismas instalaciones generan un importante empleo indirecto en la región en forma de empresas contratistas locales, demandando diferentes servicios de hostelería, seguridad, salud, mecánicos, transporte, proveedores de material, etc.
- Por esta misma dispersión geográfica, la actividad eléctrica genera tasas, tributos e impuestos en los ámbitos local, regional y nacional, y permite la generación de ingresos en muy distintas zonas, a los que hay que añadir las cargas impositivas asociadas al aumento de la actividad mercantil y financiera.
- Se promueve la capacitación de profesionales y se fomenta un trabajo cualificado en las comunidades locales, por ejemplo, para servicios de construcción y mantenimiento de parques eólicos.
- Se apoya a las comunidades locales mediante el patrocinio de iniciativas provenientes de instituciones y de organizaciones sociales y ambientales.
- Se favorece el desarrollo económico mediante programas de electrificación rural, programas de incentivos a la inversión para la mejora de infraestructura eléctrica, programas de eficiencia energética y programas de descuentos en la tarifa eléctrica para clientes de bajo poder adquisitivo.
- Al dotar de electricidad a áreas anteriormente no electrificadas, se mejora la calidad de vida y se permite la generación de actividades económicas que hasta ese momento no tenían posibilidad de desarrollarse.

Entre los elementos potencialmente negativos pueden considerarse los siguientes:

- 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, aunque remotas, pudieran llegar a producirse a pesar de las cada vez más exigentes estándares aplicados a las prácticas de operación desarrolladas por el grupo.
- El impacto paisajístico de las instalaciones, especialmente las de gran tamaño, y los posibles efectos adversos (durante su construcción u operación) sobre el entorno natural y las actividades tradicionales, particularmente en el ámbito rural, como ganadería, caza o pesca.

Impactos indirectos de la cadena de suministro

El elevado volumen de compras realizado por Iberdrola (información de detalle en el apartado “Descripción de la cadena de suministro” del capítulo II.6), 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, entre las que destacan:

- 54 millones euros, en compras realizadas España durante 2019, a empresas con menos de 5 años de existencia ha sido de, lo que supone un claro apoyo al emprendimiento.
- Una categoría específica en el Premio al Proveedor del Año en España denominada *Generación de empleo y empleo a jóvenes*, con el objetivo de incentivar entre los proveedores el compromiso con el empleo joven y femenino de calidad, lo que sin duda va a repercutir en una mejora de la competitividad e innovación de las empresas y va a permitir retener el talento. En estos mismos premios, una *start-up* (Wallbox) ha recibido el reconocimiento a la Innovación y Competitividad, por su apuesta por soluciones innovadoras que permitirán mejorar la sostenibilidad del modelo energético.
- El programa de capital riesgo de Iberdrola, *Iberdrola Ventures – Perseo*, que ha invertido desde su creación más de 65 millones de euros a nivel mundial, supone una oportunidad para empresas dedicadas a tecnologías y modelos de negocio innovadores, que aseguren la sostenibilidad del modelo energético. Para más información sobre este programa puede consultarse el apartado “Proyectos de innovación y transformación digital” del capítulo II.4., así como el apartado Innovación de la web corporativa.
- En 2019 Avangrid Networks lanzó, a través del programa internacional de start-ups de Iberdrola, el *Start Up Challenge*, que buscaba propuestas para reducir al mínimo el impacto en la infraestructura y el plazo de restitución del servicio en caso de catástrofes naturales, así como soluciones que cubriesen dichos riesgos. Resultó ganadora la empresa sueca Skyqraft que implementa soluciones basadas en drones y automatiza el análisis y la inspección aérea.

- En Francia, el proyecto eólico marino de Saint Brieuc colabora estrechamente con la Cámara de Comercio Regional de Bretaña y con la iniciativa *Ocean Power*, con el objetivo de promover proyectos industriales más eficientes. La finalidad principal es ayudar a las empresas locales a participar en la cadena de suministro, fomentando directa e indirectamente el dinamismo económico de la zona.

203-1

Además, 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 2019, es el siguiente:

- 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 122 visitas en 2019.
- En Reino Unido, se siguen realizando actuaciones para la mejora de diferentes infraestructuras y mejoras paisajísticas para el disfrute de las personas que se acerquen a diferentes centros de producción. Además, existe un centro para visitantes en el parque eólico de Whitelee, donde se reciben visitas del público en general y de grupos escolares que fue visitado durante el pasado año por más de 84.000 personas.
- En México se ha participado en la construcción y/o mejora de centros lúdicos y educativos, centros de salud, y en la remodelación de un centro ceremonial, así como en la mejora de infraestructuras, y en las ampliaciones de redes de agua potable y alcantarillado, beneficiando a las comunidades localizadas alrededor de los proyectos.
- Finalmente, merece destacar la colaboración con las Confederaciones Hidrográficas y otras entidades de España, fundamentalmente de carácter medioambiental, para facilitar la realización de diversas actuaciones en el entorno de las presas hidroeléctricas (pruebas deportivas, ayudas a la reproducción de especies, etc., como por ejemplo el descenso internacional del Río Sil o la repoblación de anguilas en los ríos Júcar y Mijares) mediante una adecuación de los caudales en determinados momentos.

Financiación verde

Iberdrola se posiciona un año más como una de las empresas líderes a nivel mundial en financiación *verde*, destacando por el número e importe de operaciones de financiación *verdes* realizadas. Todo ello con los objetivos de alinear su estrategia financiera con su propósito y valores, optimizar el coste de su deuda y diversificar sus fuentes de financiación.

La característica diferencial de esta financiación reside en el compromiso de destinar los fondos obtenidos a invertir en proyectos sostenibles medioambientalmente y socialmente responsables, como por ejemplo las energías renovables, la mejora de eficiencias en redes de transporte de electricidad o la investigación en fuentes energéticas más eficientes. Asimismo, la compañía también se compromete a reportar periódicamente el retorno medioambiental que sus inversiones en dichos proyectos han proporcionado durante el período correspondiente.

En los mercados de capitales, la compañía emitió su primer bono *verde* en 2014, y desde entonces ha intensificado su financiación a través de este tipo de instrumento, orientado a inversores “ISR” (Inversión Socialmente Responsable), con numerosas emisiones más, y en sus distintas vertientes: operaciones tanto públicas como privadas, de deuda *senior* y subordinada (bonos *híbridos*), emitidas desde la corporación u otras subsidiarias (bonos *verdes* de Avangrid en noviembre de 2017 y mayo de 2019, y *debentures* de infraestructura *verdes* de Neoenergía en junio de 2019).

En el mercado bancario, Iberdrola obtuvo en 2017 el primer préstamo *verde* suscrito por una compañía energética, al que le han seguido otras operaciones *verdes*. En 2018, Iberdrola México firmó el primer préstamo corporativo *verde* hecho en Latinoamérica, y en 2019 Iberdrola ha firmado una serie de préstamos *verdes* corporativos con Bancos de Desarrollo para activos en construcción, en particular: i) con la entidad multilateral Banco Europeo de Inversiones (BEI), y ii) con el Instituto de Crédito Oficial (ICO), banco público español. Estas entidades públicas disponen de sus propios criterios de evaluación de proyectos y de asignación de instrumento verde. Todos los activos financiados por estas entidades están recogidos como proyectos susceptibles de financiación *verde* en el marco de financiación *verde* de Iberdrola.

Iberdrola ha emitido desde la Corporación²³ un total de 12 bonos *verdes*. Las fechas de emisión, así como sus principales características son las siguientes:

²³ No incluye los bonos *verdes* emitidos por Avangrid ni las *debentures* de infraestructura *verdes* emitidas por Neoenergía, los cuales se hallan sujetos a unos Marcos específicos, de los que se dará cuenta en los respectivos *Informes de Sostenibilidad* de estas compañías

Bonos verdes

ISIN	Fecha emisión	Emisor	Pública / Privada	Senior / Subordinada	Nominal (millones €)	Vencimiento	Cupón
XS1057055060	24-abr-14	Iberdrola International	Pública	Senior	750	oct-22	2,50%
XS1398476793	21-abr-16	Iberdrola International	Pública	Senior	1.000	abr-26	1,13%
XS1490726590	15-sep-16	Iberdrola International	Pública	Senior	700	sep-25	0,38%
XS1527758145	07-dic-16	Iberdrola Finanzas	Pública	Senior	750	mar-24	1%
XS1564443759	20-feb-2017 (ampliada el 22-jun-2017)	Iberdrola Finanzas	Privada	Senior	250	feb-24	Euribor 3 M + 0,67%
XS1575444622	07-mar-17	Iberdrola Finanzas	Pública	Senior	1.000	mar-25	1%
XS1682538183	06-sep-17	Iberdrola Finanzas	Pública	Senior	750	sep-27	1,25%
XS1721244371	22-nov-17	Iberdrola International	Pública	Subordinada	1.000	Perpetua	1,875%
XS1797138960	26-mar-18	Iberdrola International	Pública	Subordinada	700	Perpetua	2,625%
XS1847692636	28-jun-18	Iberdrola Finanzas	Pública	Senior	750	Oct-26	1,25%
XS1924319301	21-dic-18	Iberdrola Finanzas	Privada	Senior	44 ²⁴	Oct-25	3,724%
XS1890845875	05-feb-19	Iberdrola International	Pública	Subordinada	800	Perpetua	3,25%

Asimismo, Iberdrola realizó a través de su filial Avangrid sendas emisiones públicas de bonos *verdes* en el mercado americano, en noviembre de 2017 y mayo de 2019, por importes de 600 y 750 millones de dólares estadounidenses y con cupones del 3,15 % y 3,80 %, respectivamente. La información sobre los proyectos a los que fueron asignados los fondos provenientes de estos bonos, así como los beneficios en materia medioambiental conseguidos gracias a ellos, se describen en el [Informe de sostenibilidad](#) 2019 de Avangrid.

También Neoenergia, en junio de 2019, realizó una emisión de debentures de infraestructura *verdes*, por importe de 1.296 millones de reales brasileños, los cuales sirven para financiar proyectos eólicos, hídricos y de transmisión en Brasil. La información de estos activos se describe en el [Informe de sostenibilidad](#) 2019 de Neoenergia.

En lo que a financiación en el mercado bancario se refiere, Iberdrola México, filial 100 % de Iberdrola, suscribió en abril de 2018 un préstamo bancario *verde* con una serie de entidades financieras internacionales, por importe de 400 millones de dólares estadounidenses, los cuales sirvieron para refinanciar activos renovables de la compañía en México.

²⁴ Nominal de 50 millones de USD.

Préstamos verdes firmados con entidades de Desarrollo para proyectos en construcción

Prestamista	Proyecto	Fecha	Prestatario	Tipo	Importe (M€)
ICO	Tamega	30 –may-2019	Iberdrola Financiación	Corporativo	400
ICO	Núñez de Balboa	11-jul-2019	Iberdrola Financiación	Corporativo	140
BEI	Núñez de Balboa	11-jul-2019	Iberdrola Financiación	Corporativo	145
BEI	Cavar	4-nov-2019	Renovables de la Ribera ²⁵	Corporativo	25

Los fondos obtenidos a través de todas estas operaciones han sido destinados a la financiación o refinanciación de inversiones en proyectos que cumplen con unos criterios en materia medioambiental y de desarrollo sostenible, descritos en el Marco para financiación *verde* de Iberdrola, o [*Iberdrola Framework for green financing*](#) (el “*Framework*”), el cual es consistente con los *Green Bond Principles* promulgados por la International Capital Markets Association (ICMA) y con los *Green Loan Principles* de la Loan Market Association y que ha sido validado por PricewaterhouseCoopers Auditores, quienes verifican el Informe de retornos de la financiación *verde*. Dichos proyectos se enmarcan fundamentalmente en el ámbito de las energías renovables.

En la mayoría de los casos, existe también la certificación de VigeoEiris (entidad experta independiente) respecto a la elegibilidad de los activos (re)financiados y su adecuación al *Framework*.²⁶

Iberdrola ha contado con VigeoEiris a la hora de validar el carácter *verde* de sus instrumentos de financiación. VigeoEiris emite su valoración sobre el emisor no solo en lo relativo a la gestión de los proyectos elegidos, sino también en lo que se refiere a sus compromisos medioambientales y de desarrollo sostenible generales y que ejerce en el desarrollo ordinario de su actividad.

La certificación acerca de la elegibilidad de los proyectos (re)financiados en cada operación pública realizada se halla recogida en las correspondientes *Second Party Opinion* elaboradas por VigeoEiris y disponibles en la página web corporativa. Es importante destacar que la obtención de este tipo de certificado precisa no solo del cumplimiento de los *Green Bond Principles* y de la adecuación de cada

²⁵ Renovables de la Ribera es una sociedad participada por Iberdrola al 50%. La financiación obtenida dispone de una garantía de Iberdrola SA por su porcentaje de participación.

²⁶ Como se describe en el propio *Framework* la existencia de esta certificación o *Second Party Opinion* tendrá lugar siempre que se trate de una operación pública, entendiéndose por ello aquellos bonos que se emitan a través de un proceso de oferta pública de colocación. Este criterio no es limitativo, siendo posible la existencia de *Second Party Opinion* también en operaciones de carácter privado (como es el caso del préstamo del ICO) si así lo requiere el prestamista.

operación al *Framework*, sino también de la existencia de un perfil de sostenibilidad sólido por parte del prestatario.

VigeoEiris ha realizado en todas las ocasiones un análisis de calificación de las políticas y prácticas de sostenibilidad de Iberdrola, considerando alcanzados los criterios requeridos con un nivel de seguridad más que satisfactorio.

Las conclusiones de VigeoEiris, entre ellas las controversias identificadas en la emisión de las operaciones *verdes*, junto con los criterios de elegibilidad, se describen en la *Second Party Opinion* correspondiente a cada operación *verde*. Dicha información, para el caso de los bonos²⁷, se halla disponible en el apartado [Información relativa a financiación verde](#) de la web corporativa.

A continuación, se presenta una tabla que resume cuáles han sido los beneficios medioambientales en 2019 asociados a la inversión financiada o refinanciada con las operaciones de financiación *verdes* vivas suscritas por Iberdrola²⁸.

²⁷ Se excluyen los préstamos al tratarse de contratos privados entre un número reducido de partes.

²⁸ No incluye los bonos *verdes* emitidos por Avangrid ni las *debentures* de infraestructura *verdes* emitidas por Neoenergía, los cuales se hallan sujetos a unos Marcos específicos, de los que se dará cuenta en los respectivos *Informes de sostenibilidad* de estas compañías.

Beneficios medioambientales asociados

Operación (código ISIN cuando se trata de un bono)	Ámbito de la inversión	Capacidad instalada atribuible a la operación (MW)	Producción 2019 atribuible a la operación (GWh)	CO2 evitado en 2019 gracias a la operación (Tm)
XS1057055060	Renovables ²⁹	480	1.075	205.705
XS1398476793	Renovables	736	1.504	317.179
XS1490726590	Renovables	403	786	200.520
XS1527758145	Renovables	540	1.192	226.572
XS1564443759	Renovables	164	403	144.266
XS1575444622	Renovables	338	1.032	372.137
XS1682538183	Renovables	278	690	245.595
XS1721244371	Renovables	650	1.276	325.496
XS1797138960	Renovables	519	309	65.446
XS1847692636	Renovables	228	60	15.349
XS1924319301	Renovables	23	62	32.744
XS1890845875	Renovables	231	232	93.265
Préstamo IBE México	Renovables	188	438	230.709
Préstamo ICO Támega	Renovables	310	N/A ³⁰	N/A ³⁰
Préstamo ICO Nuñez de Balboa	Renovables	241	N/A ³⁰	N/A ³⁰
Préstamo BEI Nuñez de Balboa	Renovables	250	N/A ³⁰	N/A ³⁰
Préstamo BEI Renovables de la Ribera	Renovables	27	N/A ³⁰	N/A ³⁰

Para mayor detalle sobre estas operaciones y sus retornos en materia de sostenibilidad se puede consultar el *Informe de retornos de la financiación verde*. Este informe se estructura agrupando los beneficios e indicadores para cada operación, de forma que los inversores puedan conocer el impacto de los proyectos financiados por cada uno de ellos, así como el *Informe de verificación externa independiente de la financiación verde*. Para más información puede consultarse el apartado [Financiación verde](#) de la web corporativa.

²⁹ Entre otros.

³⁰ Proyectos en fase de construcción

Transición energética y costes del suministro

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



Gestión de la demanda

En el ámbito de los programas de gestión de la demanda, el principal objetivo de Iberdrola es impulsar la eficiencia energética y el uso inteligente de las redes eléctricas activas, para contribuir que su uso sea más eficiente por parte de los consumidores y, consecuentemente, reducir las emisiones de CO₂ y contribuir a la lucha contra el cambio climático.

La tipología de acciones incluye la información, la formación y el suministro de soluciones y tecnologías que les ayuden a mejorar su eficiencia energética y a reducir el impacto ambiental de sus hábitos y consumos energéticos. Iberdrola realiza acciones de gestión de la demanda en todas sus áreas geográficas y para sus diferentes tipos de clientes.

Debido a las diferentes peculiaridades y legislaciones de cada país o mercado, se desglosan las principales actuaciones realizadas.

España

En España se ha iniciado el proyecto STAR+, que supone continuar con la digitalización de la red y permitirá mejorar la utilidad del equipamiento desplegado durante el proyecto STAR, que supuso la renovación del 99,9% de sus contadores. El desarrollo de redes inteligentes posibilita la gestión activa de la demanda por parte de los consumidores y una mejora de la eficiencia energética del sistema.

Además, se están llevando a cabo diferentes proyectos, que son necesarios para ampliar y mejorar la red de telecomunicaciones, lo que repercutirá directamente en una mejora de la operación de esta tecnología.

En 2019 ha entrado en operación la primera instalación de almacenamiento energético mediante baterías de ion litio, conectada a la red de distribución de Iberdrola. Este proyecto, ubicado en Caravaca de la Cruz, permite mejorar la fiabilidad del suministro en una zona afectada por cortes de suministro.

Además, Iberdrola comercializa una amplia gama de productos y servicios que favorecen la eficiencia, el ahorro energético y el cuidado del medio ambiente, todo ello dentro de sus *Smart Solutions*:

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

Iberdrola instalará 25.000 puntos de recarga de vehículo eléctrico en España hasta 2021. La empresa lanzó una solución integral que incluye la infraestructura de recarga, su instalación y garantía, un contrato de suministro personalizado con la posibilidad de operarlo de forma sencilla, a distancia y en tiempo real desde una aplicación para dispositivos móviles.

Se sigue apostando por la gestión energética del hogar a través de dispositivos conectados a internet que permitan al cliente una mejor gestión de su consumo eléctrico y obtener así un ahorro energético. Entre la gama de productos *Smart Home* se encuentran termostatos inteligentes y medidores eléctricos que permiten conocer el consumo de forma desagregada.

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

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

Adicionalmente, la aportación de Iberdrola al Fondo de Eficiencia Energética en 2019, destinado a aumentar la eficiencia energética en los diferentes sectores consumidores de energía de forma que contribuyan a alcanzar el objetivo de ahorro energético nacional que establece el Sistema Nacional de Obligaciones de Eficiencia Energética, fue de 15,5 millones de euros.

Reino Unido

En el segmento de clientes residenciales, ScottishPower participa en el *Programa ECO (Energy Company Obligation)*, impulsado por la Administración británica, cuyo objetivo es reducir las emisiones de CO₂ y los costes de calefacción mediante medidas de mejora del aislamiento y la eficiencia energética. Además, proporciona servicios de asesoramiento energético y apoyo a través de diferentes canales, con un equipo de asesores acreditados.

En el área de clientes comerciales e industriales, los proyectos de la compañía están orientados al ahorro energético, y la reducción de costes y de emisiones de CO₂. Entre ellos destacan algunos como controles automatizados que permiten respuestas proactivas o reactivas a los requisitos de la red.

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

En general, la mayoría de estos programas busca promover la eficiencia energética en los diferentes edificios de los clientes y ayudar en el control de su consumo eléctrico a través de diferentes herramientas que permiten monitorizar este consumo.

En Escocia se está desarrollando el proyecto FUSION, que aportará flexibilidad a la red de distribución en el área de *East Fife*. El proyecto busca desbloquear los problemas de congestión en la red, y creará un mercado de flexibilidad basado en *Universal Smart Energy Framework*, donde los clientes pueden hacer un uso más flexible de la electricidad.

Estados Unidos

Se han lanzado diversos proyectos para la renovación de la red, mejorando las subestaciones e infraestructura clave, de cara a poder satisfacer las crecientes necesidades y demandas de energía, así como mejorar la fiabilidad del servicio.

Existen programas para ayudar en la mejora de la eficiencia energética de viviendas, en su construcción o para grandes reformas, así como para la renovación de electrodomésticos.

Por otro lado, se están desarrollando proyectos demostrativos como el *Energy Smart Community*, que es una plataforma que integra la gestión del sistema distribuido y permite integrar transacciones online relacionadas con eficiencia energética, respuesta a la demanda y recursos distribuidos.

Además, en Nueva York se han puesto en servicio cuatro proyectos demostrativos de almacenamiento energético con baterías para probar los beneficios de la integración del almacenamiento en el sistema de distribución y su capacidad para proporcionar ahorros y beneficios a los consumidores, así como ofrecer soluciones para gestionar sus necesidades de energía. Estos sistemas permitirán ajustar la demanda en la red en momentos de pico o cargar vehículos eléctricos en momentos de baja demanda, por ejemplo.

Brasil

Las empresas del grupo Neoenergía desarrollan diferentes programas de eficiencia energética para clientes residenciales. Por ejemplo, el programa *Vale Luz* promueve el uso seguro y eficiente de la energía

eléctrica, el proyecto Energía con Ciudadanía tiene como objetivo promover la reducción del consumo mediante el ahorro y la sustitución de equipos ineficientes. También existe un programa de la formación en el uso eficiente y seguro de la energía dirigido a educadores, alumnos y población en general.

En los sectores institucional e industrial, Neoenergía ha llevado a cabo diversos proyectos relacionados con la mejora de la eficiencia energética y el desarrollo y mejora de la competitividad de dichos sectores, como el programa de Eficiencia Energética para Sistemas de Saneamiento o Iluminación Pública o el Programa de Eficiencia para Instituciones, a través del cual se instalan sistemas fotovoltaicos.

En general, la mayoría de los programas busca promover la eficiencia energética en los diferentes edificios de los clientes y ayudar en el control de su consumo eléctrico a través de diferentes herramientas que permiten monitorizar este consumo.

Adicionalmente, se está ejecutando un plan de reducción de pérdidas que redundará en una rebaja del coste del servicio para el cliente, gracias a la mejora de eficiencia.

En la isla de Fernando de Noronha existen un conjunto de proyectos enfocados a la sostenibilidad energética, gracias a instalaciones renovables y sistemas de almacenamiento, con el fin de reducir el consumo de diésel.

Disponibilidad y fiabilidad

EU10

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.

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 lo lleva a cabo el Operador del Sistema (rol desempeñado por Red Eléctrica de España, S.A.), quien realiza periódicamente estudios de diferentes

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

La compañía distribuidora del grupo, i-DE, contribuye igualmente a garantizar la fiabilidad, realizando estudios que permiten identificar las inversiones a corto y largo plazo necesarias para atender el aumento de la demanda y renovar las instalaciones más antiguas, mediante la adopción de tecnologías más modernas y programas de digitalización de las redes, con el objetivo de garantizar una red más operativa y fiable y reducir el impacto ambiental de las instalaciones. Estos estudios tienen en consideración la evolución de la demanda, el incremento de solicitudes de nuevos suministros y diferentes escenarios de penetración de instalaciones de generación distribuida, así como la integración de nuevas tecnologías, como el vehículo eléctrico y las instalaciones de autoconsumo.

Tras la finalización del proyecto STAR, durante 2019 se ha continuado con la instalación de contadores inteligentes en clientes de Tipo 4, habiéndose renovado en total más de 10,98 millones contadores.

Reino Unido

La producción de ScottishPower es ya 100% renovable, y la compañía está desarrollando nuevos proyectos eólicos terrestres y marinos, que amplíen la disponibilidad de un suministro de energía libre de emisiones de CO₂.

En el ámbito de las redes eléctricas de transporte, la actividad se gestiona de acuerdo con el marco regulatorio RIIO-T1 para el período 2013-2021. Para este período se contemplan inversiones que tienen un doble objetivo: por un lado, incrementar la capacidad de transporte en las interconexiones Escocia-Inglatera, y por otro, posibilitar la evacuación de energía de todas las instalaciones renovables previstas a corto y medio plazo.

Es importante señalar la operación del cable submarino *Western Link*, de 850 km, que permite llevar la energía renovable de Escocia a hogares y negocios en Gales e Inglaterra. Gracias a este enlace, se ha incrementado en 2.000 MW la capacidad de transporte entre Escocia y Gales, una capacidad suficiente para abastecer durante todo el año a más de 4 millones de hogares.

ScottishPower Energy Networks ha definido cuatro Escenarios Energéticos para la red de transporte. Estos escenarios proporcionan un marco para probar el rango de flexibilidad necesario y posteriormente verificar que los planes de inversión cumplen con los requisitos de los posibles escenarios futuros. Estos

escenarios también examinan la interacción entre los sistemas de gas y electricidad, así como otros cambios en los sectores del transporte y la calefacción, que puedan impactar en la red.

El proyecto GEMS (Sistema de Gestión de Exportación de Generación), supone el despliegue de un sistema de control inteligente para gestionar una generación de 2.750MW en tiempo real. Se trata de un proyecto de ScottishPower Energy Networks en colaboración con el operador del sistema (NGESO), que asegurará que la red cumple con los estándares relevantes para controlar la generación en la red de transporte y distribución.

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 con el marco regulatorio RIIO-ED1 para el periodo 2015-2023.

Estados Unidos

Avangrid es uno de los productores líderes en energía eólica en este país.

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

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

Avangrid continúa avanzando en la obtención de permisos para la construcción de la línea de transporte de alta tensión en corriente alterna (HVDC) de 233 km (New England Clean Energy Connect - NECEC)

para llevar energía limpia desde Canadá a Massachusetts. Este proyecto mejorará la estabilidad de la red y su fiabilidad, permitiendo suministrar energía 100 % hidroeléctrica

Las *utilities* de Avangrid están considerando proyectos *Non Wire Alternatives (NWA)* como solución alternativa para las inversiones en la red, donde sean apropiadas y rentables. Estas soluciones, utilizan recursos de energía distribuida para posponer ciertos proyectos de construcción tradicionales, principalmente necesarios para corregir sobrecargas o problemas de fiabilidad.

El proyecto RARP (*Rochester Area Reliability Project*), de mejora de fiabilidad de la red en el área de Rochester, permitirá acomodar el crecimiento de demanda y económico en la región y mejorar la fiabilidad del suministro.

Brasil

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

El Negocio de Redes contribuye a garantizar la fiabilidad del suministro eléctrico acometiendo inversiones para atender el rápido aumento de la demanda eléctrica de las zonas en que distribuye, garantizando una red más operativa y fiable. También invierte en proyectos de transporte de electricidad que fomentarán la robustez al mejorar la vertebración del sistema. En diciembre de 2019 se ha adjudicado 1 proyecto de transporte, que supondrá la construcción de 210 km, sumándose a los 10 proyectos de transporte adjudicados en subastas previas.

Otros ejemplos de actuaciones para la mejora de la calidad del suministro en Brasil en 2019 han sido:

- Mejora de la priorización de las incidencias en función de su alcance (número de clientes afectados y duración de la interrupción) y definición de un nuevo plan de contingencia para atender las crisis.
- Revisión y ampliación de la automatización de la red, mejorando la coordinación de las protecciones y ampliando la automatización de las líneas.
- Puesta en servicio de ocho subestaciones.

Las empresas del grupo en Brasil también están participando en el desarrollo del parque de generación en diferentes tecnologías (hidroeléctrica, eólica y fotovoltaica).

México

En México, una parte significativa de la producción (alrededor del 20 %) se genera por centrales de generación de ciclo combinado de gas que están contratadas a largo plazo con la Comisión Federal de la Energía (producción neta para terceros), mientras que el resto de la producción se vende mediante contratos a largo plazo a clientes privados. Los ciclos combinados de gas contribuyen con una energía eficiente a la transición energética del país, dando seguridad al suministro y con elevados índices de disponibilidad y permitiendo reducir considerablemente las emisiones a la atmósfera frente a otros combustibles fósiles más contaminantes como el carbón, el combustóleo y el diésel, que se encuentran todavía de manera importante en el mix de generación de México.

Además, Iberdrola está invirtiendo para crecer en el segmento de las energías renovables, especialmente en las tecnologías eólica y solar fotovoltaica.

Combustibles

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

El riesgo de coste de combustibles se gestiona usando contratos financieros que fijan el precio del combustible en un momento determinado, permitiendo reducir riesgos y asegurar el margen de las ventas a plazo realizadas. También se utilizan derivados para cubrir el coste en euros del combustible ya que, en la mayoría de los casos, las compras físicas se realizan en dólares estadounidenses.

El parque generador del grupo Iberdrola muestra factores de disponibilidad media muy elevados, como se aprecia a continuación:

EU30

Factor de disponibilidad media de las tecnologías de generación (%)

	2019	2018	2017
Ciclos combinados	91,6	90,4	90,9
Térmicas convencionales	96,0	94,3	93,9
Cogeneración	97,1	92,2	82,8
Nuclear	90,1	89,3	89,3
Hidroeléctrica	89,3	86,9	86,0
Eólica	94,0	96,4	94,4
Total³¹	90,4	91,6	90,5

La información de los factores de disponibilidad en los diferentes países se detalla en el Anexo 1 Información complementaria.

Costes del suministro

Unión Europea

- Los estudios de los organismos europeos (Agencia de Cooperación de los Reguladores de la Energía - ACER y la propia Comisión Europea) sobre los precios de la electricidad confirman que los impuestos y cargos asociados a políticas sociales y medioambientales son los que más han aumentado en los años anteriores, suponiendo actualmente en torno al 40 % de la factura media de la UE y hasta del 50 % en España. Se debe, fundamentalmente, a que los apoyos de las renovables de cada país se imputan como un cargo adicional de la electricidad, por lo que es el consumidor eléctrico el único que los financia. Un suministro eléctrico competitivo requiere eliminar los componentes de coste ajenos al propio servicio, y repartir la carga de la acción climática entre todas las energías conforme al principio “quien contamina paga”.
- En 2019 se concluyó la tramitación del Paquete de Energía Limpia para todos los Europeos, que incluye las normativas para alcanzar los objetivos de la Unión Europea a 2030 (reducción del 40 % de las emisiones de gases de efecto invernadero, penetración del 32 % de renovables sobre energía final, y mejora de la eficiencia energética del 32,5 % sobre el escenario tendencial), además de un nuevo Diseño de Mercado para garantizar un suministro seguro, con precios competitivos para la industria y asequibles para los ciudadanos. Respecto de la existencia de

³¹ Media ponderada con la capacidad instalada.

tarifas reguladas y específicas para clientes vulnerables, este Paquete permite mantener la situación actual hasta 2025, año en el que la Comisión analizará la justificación de las intervenciones y podrá proponer su abolición.

España

- El precio de la electricidad en el mercado Ibérico está alineado con el resto de mercados europeos. Sin embargo, aproximadamente la mitad de la factura de electricidad de los clientes domésticos no está directamente relacionada con la prestación del servicio. El resto son costes derivados del cumplimiento de objetivos de política energética (apoyos a las energías renovables y cogeneración), sociales (subvenciones a la electricidad en territorios no peninsulares y recuperación de los déficits tarifarios de años anteriores) e impuestos. Iberdrola tiene integrada en su Política General de Desarrollo Sostenible la protección a clientes en situación de vulnerabilidad con el fin de asegurar su suministro energético. Para ello, está realizando acciones para promocionar, informar y facilitar el acceso al bono social y, adicionalmente, Iberdrola colabora con las Administraciones Públicas, diferentes entidades y ONGs con el fin de identificar y proteger a las personas económicamente más desfavorecidas. (ver apartado “Acceso a la electricidad” del capítulo II.5.)

Reino Unido

- En 2018, el Gobierno de Reino Unido aprobó la ley “Tariff Cap” y Ofgem definió el techo (cap) de las tarifas variables estándar (SVT) con efecto a partir del 1 de enero de 2019. El techo tarifario se actualiza de forma semestral (en abril y octubre) y será de aplicación hasta finales de 2020 en virtud de la legislación vigente, aunque existe la posibilidad que se amplíe hasta finales de 2023.
- Si bien el Gobierno continúa trabajando para minimizar los costes que repercute a los consumidores de energía, como muestra de su compromiso medioambiental ha mantenido el precio mínimo al CO₂ pagado por los generadores de electricidad en el Reino Unido, así como ha anunciado planes para introducir un nuevo Impuesto sobre las Emisiones de Carbono cuando el Reino Unido salga del EU ETS como resultado de Brexit.
- Asimismo, el Ejecutivo destinará un presupuesto global de 557 millones de libras para un programa de subastas de Contratos por Diferencias (CfD) para proyectos de generación renovable, cuya próxima licitación está programada para el año 2021, con subastas adicionales cada dos años. El objetivo actual del Gobierno es que para el año 2030, se instalen 30 GW de energía eólica marina en el marco del Acuerdo del Sector Eólico Marino, aunque es destacable que el programa presentado por el partido Conservador en las Elecciones Generales del pasado mes de diciembre de 2019 contemplaba aumentar este objetivo hasta los 40 GW en 2030.
- El pasado 27 de junio de 2019 el Reino Unido se convirtió en el primer país del G7, en aprobar una Ley que establece el compromiso de alcanzar emisiones netas nula para el año 2050,

ampliando el compromiso existente desde el año 2008 con la Ley de Cambio Climático que fijaba un objetivo de reducción de emisiones para 2050 del 80 % en comparación con las del año 1990.

Estados Unidos

- La Agencia de Protección Ambiental (EPA por sus siglas en inglés) concluyó su norma *“Affordable Clean Energy”* (ACE), que reemplaza el *“Clean Power Plan”* (CPP) que nunca llegó a implementarse. Esta nueva norma establece unas guías para que los estados presenten, en un plazo de tres años, sus propios planes para regular las emisiones de las plantas de carbón existentes. Al contrario que el CPP, la nueva norma no establece ningún objetivo de reducción de emisiones, dando flexibilidad a los estados para que determinen el mejor sistema de reducción de emisiones para cada planta basándose, principalmente en mejoras de eficiencia. Esta nueva regulación se encuentra impugnada en los tribunales federales.
- Existen otros costes de suministro, dependientes de cuestiones políticas, entre los que destacan: los posibles cambios en la política fiscal, la posibilidad de acogerse a créditos fiscales (“PTC” o “ITC”) para los nuevos desarrollos renovables; el impacto de la evolución de los aranceles a los productos chinos, especialmente a los paneles solares, torres eólicas y a otros componentes cuya materia prima sea el acero y el aluminio
- 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 las tarifas finales. Dichas tarifas finales son acordadas entre los distribuidores y los reguladores estatales.

Brasil

- Brasil tiene la matriz energética menos contaminante entre las grandes economías del mundo según el Balance Energético Nacional 2019 (BEN 2019). El 45 % del consumo final de energía es de origen renovable, y esta proporción se incrementa hasta el 83 % si analizamos el mix de generación eléctrica.
- Como consecuencia del elevado peso de la generación renovable, y en especial de la hidroeléctrica, los precios en el mercado eléctrico brasileño son muy dependientes de la situación hidrológica del país. En época de escasez de precipitaciones, los precios de la energía aumentan, y existen mecanismos por los cuales las tarifas traspasan de forma directa las variaciones de los costes a los usuarios finales. Durante la primera mitad de 2019, teniendo en cuenta la situación hidrológica favorable, no se produjo ningún recargo adicional en las tarifas de los consumidores (bandera tarifaria verde) excepto en mayo, cuando se activó la bandera amarilla con un recargo de R\$ 1 por cada 100 kWh consumidos. Por el contrario, el segundo semestre tuvo una hidrología desfavorable, lo que provocó que el regulador también activara la bandera amarilla en los meses

de octubre y diciembre, mientras que para el resto de meses fue la roja incrementando la factura en R\$ 5 por cada 100 kWh consumidos.

- Según datos de ANEEL, el 42% de la factura de energía eléctrica del consumidor doméstico brasileño corresponde a impuestos y subsidios, aproximadamente el 40% se corresponde a los costes de generación y transmisión, y el 18 % corresponde al coste de distribución de la energía.
- Con respecto a los consumidores vulnerables, Brasil destaca por el programa Luz para Todos que ha sido prorrogado hasta diciembre de 2022. Este programa fue creado en 2003 con el objetivo de electrificar zonas rurales, aisladas y desfavorecidas económicamente. El programa es coordinado por el Ministerio de Minas y Energía, operado por Eletrobrás y ejecutado por las concesionarias de energía y cooperativas de electrificación rural. El programa es financiado por fondos sectoriales, por los gobiernos de los estados y por las empresas de distribución de energía eléctrica. El contrato actual de Coelba es financiado en un 65 % con los fondos sectoriales (cuenta CDE) y un 35 % con recursos propios que son recuperados en las revisiones tarifarias cada 5 años. El contrato de Coelba no tiene financiación del Gobierno del Estado de Bahía.
- El Ministerio de Minas y Energía ha aprobado el Plan Decenal de Expansión de Energía, en el que se prevé instalar un total de 67,9 GW entre 2020 y 2029, de los que 39,8 GW serán renovables. Desglosados por tecnología: 24,4 GW serán eólicos, 8,4 GW solares y 4,6 GW hidroeléctricos, correspondiendo los 2,4 GW restantes a biomasa. Además, se estiman inversiones del mismo período en el negocio de transporte por valor de R\$ 103,7 bilhões (aprox. 23.000 millones de euros).

México

- En México, la inversión privada en generación eléctrica, los objetivos de generación renovable y el establecimiento de un sistema de certificados de energía limpia (CEL) están incentivando la competencia y la diversificación de la matriz energética lo que está posibilitando una disminución en los costes de generación.
- Hasta finales de 2018 se habían celebrado tres subastas de largo plazo y el precio ha ido disminuyendo progresivamente en cada una de ellas, desde los 41,8 USD (37,65€)/(MWh+CEL) de la primera subasta hasta los 20,57 USD (18,53€)/(MWh+CEL) de la tercera. Con el cambio de gobierno en México en diciembre de 2018, se tomó la decisión de suspender temporalmente las Subastas de Largo Plazo.
- El mecanismo de compra de venta de Certificados de Energías Limpias (CEL) sigue vigente para incentivar los nuevos proyectos de generación de energía limpia. No obstante, en octubre de 2019, la Secretaría de Energía aprobó modificaciones a los requisitos para el otorgamiento de los CEL, con el objeto de que las Centrales de generación limpia de la CFE existentes antes de la Reforma puedan acreditar CELs por su generación. Esta medida elimina en la práctica la necesidad de CFE Suministro Básico (empresa comercializadora del grupo CFE) de comprar CELs en las Subastas

de Largo Plazo, conteniendo el incremento en las tarifas de Suministro Básico a los clientes domésticos.

- En relación con la tarifa eléctrica, no se prevén cambios en la metodología que determina sus valores para el ejercicio 2020, esperándose una estabilidad tarifaria frente a los valores del año 2019. De esta forma el Gobierno Federal puede cumplir su compromiso de no aumentar en términos reales (considerando la inflación) las tarifas eléctricas.
- Para más información sobre el entorno empresarial y los principales factores y tendencias en los mercados en los que opera la compañía puede consultarse el [Informe Integrado](#).

Desmantelamiento de centrales nucleares

Iberdrola es únicamente propietaria al 100 % de una central nuclear en España (Cofrentes). Además, tiene participaciones en Almaraz I y II (52,69 %) Trillo (49 %), Vandellós II (28 %) y Ascó II (15 %), tal como se indica en el apartado “Alcance de la información” del capítulo III.

Según la Ley 25/1964 sobre energía nuclear, la gestión de los residuos radiactivos, incluido el combustible nuclear gastado y el desmantelamiento y clausura de las instalaciones nucleares, constituye un servicio público esencial que se reserva a la titularidad del Estado, de conformidad con el artículo 128.2 de La Constitución Española. Por medio de esta Ley, se encomienda a la Empresa Nacional de Residuos Radiactivos S.A. (Enresa) la gestión de este servicio público. El Estado asumirá, por tanto, la titularidad de los residuos radiactivos y la vigilancia que pudiera requerir tras la clausura de una instalación nuclear, una vez haya transcurrido el período que se establezca en la correspondiente declaración de clausura.

Enresa elabora el *Plan General de Residuos Radiactivos* (PGRR), que constituye el documento básico de referencia donde se recogen las estrategias y actuaciones a llevar a cabo en España en los distintos campos de la gestión de residuos radiactivos y desmantelamiento de instalaciones, junto con el correspondiente estudio económico-financiero. El PGRR se envía al Ministerio de Transición Ecológica (MITECO) con una periodicidad de 4 años, o cuando dicho Ministerio lo requiera, para su aprobación por el Consejo de Ministros, previo informe del Consejo de Seguridad Nuclear, una vez oídas las Comunidades Autónomas en materia de ordenación del territorio y medioambiente. El primer PGRR se adoptó en 1987 y actualmente está vigente el sexto, aprobado en junio de 2006.

El sistema de financiación existente en España para las actividades del PGRR, se basa en dotaciones de las entidades generadoras de residuos al denominado “Fondo para la Financiación de las Actividades del Plan General de Residuos Radiactivos”. El fondo es gestionado por Enresa e incluye las provisiones para el desmantelamiento de las centrales nucleares.

Iberdrola realiza aportaciones al fondo mediante una tasa calculada por Enresa y aprobada por el Gobierno, que cubre todos los gastos relativos a la gestión del combustible gastado y los residuos radiactivos generados en sus centrales, y los correspondientes a su desmantelamiento y clausura, según lo previsto en el PGRR.

Además, Iberdrola registra en su balance de situación una provisión para cubrir la etapa de pre-desmantelamiento de sus centrales nucleares. Se entiende como pre-desmantelamiento el periodo que transcurre desde el cese definitivo de la operación de la planta y la autorización para el desmantelamiento, momento en que la titularidad de dicha planta pasa a Enresa. El sexto PGRR en vigor establece una duración de 3 años para esta etapa.

Nuclenor, S.A., empresa propietaria de la central nuclear de Santa María de Garoña en la que Iberdrola participa al 50 %, constituyó una provisión para el pre-desmantelamiento con la que se hace frente a su cierre, una vez que ha finalizado la explotación comercial de la central y hasta que Enresa tome su titularidad.

Iberdrola firmó en marzo de 2019 un protocolo de acuerdo para el cierre de las centrales nucleares entre 2025 y 2035. Este protocolo incluye un calendario para la clausura, de forma ordenada y escalonada, de los reactores que conforman el parque nuclear español.

Creación de empleo y salarios

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



GRI 401 GRI 402

Políticas y compromisos

Los profesionales del grupo Iberdrola forman un equipo global, multicultural, comprometido y cualificado que contribuye, con su trabajo y talento, a la creación de valor sostenible.

Las políticas definidas para la gestión de los recursos humanos integran las pautas que rigen las relaciones laborales en las diferentes sociedades del grupo y sirven de referencia para definir los objetivos de la Sociedad en materia de empleo: la preservación de las garantías laborales y la relación estable con los trabajadores; el fortalecimiento de los aspectos de seguridad y salud en el trabajo y formación; la protección de la diversidad y de la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo; el impulso del desarrollo profesional; y la promoción entre su plantilla de comportamientos y actitudes acordes con los principios éticos.

Iberdrola se ha dotado de una Política marco de recursos humanos cuyo objetivo es definir, diseñar y difundir un modelo de gestión de recursos humanos del grupo que permita captar, impulsar y retener el talento y fomentar el crecimiento personal y profesional de todas las personas que pertenecen al equipo humano del grupo, haciéndoles partícipes del proyecto de éxito empresarial y garantizándoles un puesto de trabajo digno y seguro.

Dicha política 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

Objetivos

En las relaciones con sus trabajadores, Iberdrola ha identificado como asuntos de especial relevancia:

- Cultura: la consolidación de una cultura corporativa de grupo.
- Integración: el impulso a la integración (Programa de Acogida).
- Reclutamiento: la definición de un modelo básico de reclutamiento a nivel internacional.
- Formación: la implantación de un sistema integrado de gestión de la formación (sistema SAP).
- Diversidad: la sensibilización a nuestra plantilla en materia de diversidad.

Nuestra plantilla

405-1

Empleados en plantilla

		2019		2018		2017	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Por sexo	Hombres	27.125	77%	26.117	77%	26.229	77%
	Mujeres	8.249	23%	7.961	23%	8.026	23%
Por tramo de edad	Hasta 30 años	6.080	17%	5.378	16%	4.924	14%
	Entre 31 y 50 años	20.638	58%	19.512	57%	18.912	55%
	Mayor de 51 años	8.656	25%	9.188	27%	10.419	31%
Por categoría profesional	Equipo directivo	825	2%	830	2%	928	3%
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	15.074	43%	14.240	42%	14.676	43%
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	19.475	55%	19.008	56%	18.651	54%
Número de empleados		35.374	100%	34.078	100%	34.255	100%

Por razones de confidencialidad, y con el objetivo de 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. La información por área geográfica se encuentra en el Anexo 1 Información complementaria.

Actividades subcontratadas

EU17

Para la realización de aquellas actividades que la compañía considere necesario llevar a cabo en sus instalaciones mediante personal subcontratado, Iberdrola sigue el criterio de realizar contratos de prestación de servicios, en los que define el tipo de actividades a realizar, siendo las empresas contratistas las encargadas de asignar y gestionar los recursos necesarios para su correcta realización.

Para garantizar que las actividades subcontratadas se realizan de forma alineada con los valores del grupo, las empresas subcontratadas:

- Deben estar homologadas, según el proceso descrito en el apartado “Descripción de la cadena de suministro” del presente informe, en el que se tiene en cuenta tanto su desempeño técnico como sus prácticas laborales, ambientales y sociales.
- Deben cumplir los requisitos establecidos en las [bases de contratación del grupo](#), en las que se tienen en cuenta tanto los aspectos económicos y de calidad, como el desempeño ambiental, laboral, de salud y seguridad y de responsabilidad social.

En estas condiciones, las empresas subcontratistas, con un total de 104.759.200 horas trabajadas, gestionan sus recursos técnicos y humanos e Iberdrola supervisa las actividades de subcontratación realizadas, no considerando necesario el mantenimiento de estadísticas relativas al personal subcontratado, salvo en los aspectos relativos a la salud y la seguridad, dada su relevancia en el ámbito social y por considerarse estos temas como materiales.

Nuevas contrataciones

GRI 202 401-1

Como compañía global que es, Iberdrola dispone de políticas específicas, aprobadas por el Consejo de Administración, que regulan la actividad de selección (como la [Política de reclutamiento y selección](#) y [Política de igualdad de oportunidades y conciliación](#)) así como de un proceso marco de reclutamiento y selección de aplicación a nivel global. Adicionalmente, se apoya en prácticas locales para asegurar que se atrae y selecciona al mejor talento en línea con actuaciones propias de cada geografía y legislación específica.

La compañía, considera el talento de nuestra organización como una pieza fundamental para asegurar cada día el éxito de la organización. Es por ello que aunamos esfuerzos desde todos los países para

atraer y seleccionar a profesionales con las competencias, conocimientos y habilidades alineados con los valores y necesidades actuales y futuras de la compañía.

Durante el 2019, Iberdrola ha llevado a cabo diferentes acciones que persiguen atraer y retener al mejor y más diverso *pool* de talento en sus diferentes geografías, entre las que destacan:

- Asistencia a foros de empleo y realización de charlas y conferencias, en diferentes universidades de prestigio de los países en los que Iberdrola tiene presencia, alcanzando hasta un total de 24.000 estudiantes con los que se ha compartido el valor de nuestra compañía, a la par que se ha fomentado su participación en procesos de selección de la compañía.
- Realización de *Talent Hackathons* en universidades de España, Reino Unido, Estados Unidos, México y Brasil con la finalidad de dar a conocer nuestra compañía y atraer talento universitario.
- Creación de una guía interna de atracción de talento en redes sociales (Twitter, LinkedIn, Instagram...) para definir, guiar y fomentar la participación de los equipos locales de recursos humanos en la creación de contenido y colaboración junto a las áreas de comunicación interna y externa.
- Nuevo canal de empleo único: en abril de 2019, llamado *Success Factors*, donde los candidatos externos e internos pueden consultar y solicitar las vacantes acordes a su perfil.
- Programas de prácticas en la compañía dirigidos a estudiantes de Formación Profesional, así como universitarios, con el objetivo de completar su educación en el entorno profesional. En total, 615 estudiantes de Formación Profesional y 821 universitarios en todo el mundo, han empezado sus prácticas en Iberdrola España, ScottishPower, Avangrid, Neoenergía e Iberdrola México.
- Programas internacionales de becas para estudios máster. En 2019, Iberdrola ha otorgado 51 becas para estudios Máster donde estudiantes de Brasil, España, México, Reino Unido y Estados Unidos han tenido la oportunidad de estudiar en distintos países.
- Programas de *mentoring* para estudiantes del programa de becas Iberdrola, con los que pueden no sólo desarrollar capacidades y habilidades relevantes para el ámbito profesional sino también trabajar sobre sus objetivos de carrera.
- Envío de las vacantes publicadas internamente una vez por semana al colectivo de directivos, jefes de departamento y jefes de equipo por correo electrónico para fomentar la movilidad dentro de la compañía, así como el desarrollo de la carrera y crecimiento personal y profesional.
- En Neoenergía, se ha desarrollado un programa de *feedback* para profesionales que han participado en un proceso de selección y no han sido seleccionados para la posición en cuestión. El objetivo es mejorar la aptitud del aspirante para mejorar su empleabilidad en próximas candidaturas.
- En ScottishPower está disponible un curso de formación para los *hiring managers* que participan en procesos de selección, donde se les forma en cuatro módulos: el proceso de selección, imparcialidad en el proceso, normativa laboral y competencias entrevista basada en competencias.

A modo de resumen, durante el periodo 2017-2019, Iberdrola ha celebrado 19 *hackatones* ó *bootcamps*, con la presencia de más de 2.000 jóvenes talentos, 350 ideas emprendedoras a desarrollar y la colaboración de más de 300 mentores. También se han realizado más 60 workshops o charlas y se han proporcionado casi 3.500 horas de mentoría a los estudiantes. Este programa, a lo largo de 2019 ha trabajado su factor internacional, vinculando a las diferentes universidades mediante iniciativas globales. El Programa de Universidades, *Iberdrola U*, centra sus esfuerzos en reforzar el vínculo de la compañía con el mundo académico a través de una serie de recursos y actividades con el objetivo de atraer talento, transferir conocimiento y contribuir a nuestra sociedad. El programa se basa en cinco líneas de actuación: soporte a cátedras, desarrollo de proyectos de I+D, formación a través de becas a estudiantes, formación interna a los empleados de Iberdrola y apoyo a jóvenes emprendedores.

Para su desarrollo, Iberdrola ha firmado acuerdos con las principales universidades de los países en los que tiene presencia. En el año 2019, se han incorporado dos nuevas universidades y el programa conecta a más de 290.000 miembros, entre alumnos, profesores y becarios.

- Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT) y Universidad de Yale en Estados Unidos.
- Instituto Tecnológico de Monterrey en México.
- Universidad de Strathclyde en Reino Unido.
- Universidad Pontificia de Comillas y Universidad de Salamanca en España.
- Hamad Bin Khalifa en Catar.
- Universidad Federal de Pernambuco en Brasil.

Todas estas iniciativas forman parte de las acciones que Iberdrola ha llevado a cabo para la atracción de talento. La relativa escasez de demandantes de empleo mujeres en perfiles técnico-científicos hace difícil conseguir la igualdad numérica en cuestión de género en las contrataciones que se dan el sector. A pesar de ello, Iberdrola trabaja activamente en el fomento de la igualdad de género en las contrataciones, llevando a cabo acciones en todas sus filiales para aumentar la atracción de mujeres hacia carreras técnicas y así aumentar la masa crítica de talento disponible.

Nuevas contrataciones

		2019		2018		2017	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Por edad, en número	Hasta 30 años	1.333	406	1.351	377	1.012	295
	Entre 31 y 50 años	1.207	375	1.235	328	1.353	318
	Mayor de 51 años	99	61	87	35	189	43
Total en número		2.639	842	2.673	740	2.554	656
Por edad ³² , en %	Hasta 30 años	28,17	30,14	32,15	32,04	26,39	27,09
	Entre 31 y 50 años	7,74	7,46	8,44	6,72	9,65	6,50
	Mayor de 51 años	1,45	3,26	1,19	1,84	2,26	2,10
Total³² en %		9,73	10,21	10,23	9,30	9,74	8,17

202-2

Iberdrola adopta el criterio de promover y favorecer la contratación de personal en los ámbitos geográficos en los que desarrolla sus actividades, promoviendo también que dichas personas puedan alcanzar puestos directivos en las empresas correspondientes. En 2019, en las empresas del grupo, el 99,62 % de los directivos son locales, entendiendo como tales aquellos que desempeñan funciones de dirección y gestión en la misma área geográfica de la que proceden, exceptuando por tanto los profesionales de otras nacionalidades que temporalmente se encuentran allí desplazados como consecuencia de un programa de movilidad internacional.

Tanto en los aspectos retributivos como en la selección de sus profesionales se aplican los principios descritos en los apartados “Diversidad e igualdad de oportunidades” y “No discriminación” del presente informe. Los convenios colectivos vigentes en las compañías del grupo Iberdrola garantizan igualdad en los salarios iniciales para hombres y mujeres.

³² Sobre plantilla de ese grupo a cierre de año.

202-1

Salario inicial de entrada sobre salario mínimo legal (%)

	2019	2018	2017
España	112,6	136,54	140,72
Reino Unido	107,8	113,01	125,52
Estados Unidos	128,2	146,00	125,00
Brasil	128,8	128,74	135,18
México ³³	466,0	449,12	464,09

Remuneración media (salario base más variable) relativa por grupos de edad y género

Iberdrola (EUR) ³⁴	Remuneración hombres/ Remuneración mujeres			(Remuneración hombres – Remuneración mujeres) / Remuneración hombres		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Hasta 30 años	92,7	92,7	98,0	-7,8	-7,9	-2,0
Entre 31 y 50 años	86,1	89,1	94,5	-16,2	-12,2	-5,9
Más de 51 años	112,1	111,0	110,2	10,8	9,9	9,3
Remuneración media total	95,1	97,3	100,9	-5,2	-2,8	0,9

Remuneración media (salario base más variable) por grupos de edad y género

Iberdrola (EUR) ³⁴	Hombres			Mujeres			Total		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Hasta 30 años	23.357	22.208	25.076	25.183	23.953	25.579	23.758	22.591	25.188
Entre 31 y 50 años	43.458	42.685	46.569	50.487	47.882	49.299	45.179	43.991	47.287
Más de 51 años	75.089	67.787	68.259	66.993	61.064	61.914	73.292	66.378	66.973
Remuneración media total	47.614	45.990	49.089	50.086	47.278	48.639	48.195	46.293	48.983

³³ En México con carácter general el salario mínimo no se utiliza como referencia para los salarios de mercado, se aplica en sanciones de la autoridad laboral, multas y topes fiscales de deducibilidad.

³⁴ Sociedades incluidas: Iberdrola S.A., sociedades dependientes de: Iberdrola España, Iberdrola Energía Internacional (España), ScottishPower, Avangrid, Neenergia e Iberdrola México.

Remuneración media (salario base más variable) por categoría profesional

Iberdrola (EUR) ³⁴	2019	2018	2017
Equipo directivo ³⁵	124.742	119.185	124.675
Mandos intermedios y técnicos cualificados	56.109	53.798	56.009
Profesionales de oficio y personal de apoyo	32.883	32.008	34.617
Remuneración media total	48.195	46.293	48.983

Rotación de empleados

Personal que sale de la empresa ³⁶		2019		2018		2017	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Por edad, en número	Hasta 30 años	254	106	293	117	242	113
	Entre 31 y 50 años	617	252	839	317	638	288
	Mayor de 51 años	901	212	1.694	382	1.072	336
Por edad ³⁷ , en %	Hasta 30 años	5,37	7,86	6,97	9,94	6,31	10,38
	Entre 31 y 50 años	3,95	5,00	5,73	6,50	4,55	5,88
	Mayor de 51 años	13,28	11,33	23,27	20,04	12,80	16,45
Por antigüedad, en número	Hasta 10 años	779	322	925	320	810	308
	Entre 11 y 20 años	222	109	386	165	222	167
	Mayor de 21 años	772	139	1.515	331	920	262
Por antigüedad ³⁷ , en %	Hasta 10 años	10,97	12,47	7,59	8,06	6,18	7,18
	Entre 11 y 20 años	1,59	2,60	6,85	7,66	3,93	4,16
	Mayor de 21 años	12,64	9,33	18,28	18,01	12,32	10,90
Total en número		1.772	570	2.826	816	1.952	737
Total³⁷ en %		6,53	6,90	10,82	10,25	7,44	9,18

³⁵ El equipo directivo incluye hasta nivel de jefes de equipo.

³⁶ La información por área geográfica se encuentra en el Anexo 1 Información complementaria.

³⁷ Sobre plantilla de ese grupo a cierre de año.

Despidos en la empresa

		2019		2018	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Por edad, en número	Hasta 30 años	84	25	93	24
	Entre 31 y 50 años	250	58	270	74
	Mayor de 51 años	131	28	309	70
Por edad ³⁸ , en %	Hasta 30 años	1,78	1,85	2,21	2,04
	Entre 31 y 50 años	1,60	1,15	1,84	1,52
	Mayor de 51 años	1,93	1,50	4,24	3,67
Por antigüedad, en número	Hasta 10 años	276	81	248	70
	Entre 11 y 20 años	71	18	46	17
	Mayor de 20 años	118	12	378	81
Por antigüedad ³⁰ , en %	Hasta 10 años	3,89	3,13	2,03	1,76
	Entre 11 y 20 años	0,51	0,43	0,82	0,69
	Mayor de 20 años	1,93	0,81	4,55	4,41
Total en número		465	111	672	168
Total³⁰ en %		1,71	1,35	2,57	2,11

³⁸ Sobre plantilla de ese grupo a cierre de año.

Antigüedad media de la plantilla (años)

	2019			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
España	18,31	13,84	17,44	20,60	15,81	19,64
Reino Unido	15,96	14,56	15,49	16,54	14,65	15,90
Estados Unidos	13,32	13,60	13,40	14,16	13,84	14,07
Brasil	7,75	6,85	7,59	7,90	7,27	7,78
México	5,66	4,02	5,34	6,39	4,56	6,05
IEI	6,09	5,65	5,96	6,65	5,51	6,32
Antigüedad media plantilla total	12,95	11,74	12,67	13,99	12,57	13,66

Programas de movilidad internacional

Los programas de movilidad internacional del grupo Iberdrola forman parte del conjunto de herramientas que contribuyen al desarrollo del talento, transmitiendo y fortaleciendo la cultura del grupo y ofreciendo oportunidades de crecimiento profesional en un entorno internacional que atraigan, motiven y retengan a los profesionales que garantizarán la sostenibilidad del negocio.

Durante 2019, se ha lanzado una nueva edición del Programa *Early Career*, iniciado en 2016. El objetivo es acelerar el desarrollo de jóvenes profesionales de cualquiera de los países en los que la Compañía está presente mediante una experiencia internacional integrándose en un equipo dentro de cualquiera de las áreas corporativas o negocios en España para después de 3 años, como máximo, retornar a sus países a continuar su carrera habiendo adquirido una visión global y mayor conocimiento del negocio y de los procesos globales. A través de este programa, los empleados participarán en iniciativas de mejora y transformación. Un valor adicional muy importante es el intercambio cultural y el mayor conocimiento mutuo entre distintas geografías de la compañía.

Durante el ejercicio 2019, 386 empleados han participado en los programas de movilidad internacional del grupo, en sus diferentes modalidades.

Como ya se hizo el año anterior con el objetivo de favorecer las oportunidades de promoción interna y la movilidad internacional, en 2019 la compañía ha seguido fomentando el uso de un Canal de Empleo Interno de uso global. En 2019, se ha cubierto internamente el 55% de las vacantes publicadas, incorporándose profesionales del exterior principalmente por:

- Desarrollo de negocio en nuevos países e,
- Incorporación de profesionales especializados en un ámbito de conocimiento.

El equipo directivo de Iberdrola y sus empresas filiales a cierre del 2019 asciende a 784 personas con un índice de rotación voluntaria del 0,51%.

Un entorno laboral estable. Compromiso con el empleo de calidad

Convenios colectivos

102-41

Para regular adecuadamente las relaciones laborales, las empresas del grupo Iberdrola disponen de convenios colectivos o acuerdos equivalentes específicos.

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

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

Empleados cubiertos por un convenio colectivo

	2019	2018	2017
Número de empleados	27.829	26.900	26.643
Porcentaje de empleados	78,67	78,94	77,78

Existen 2 convenios colectivos en vigor en España, 2 en Reino Unido, 12 en Estados Unidos, 11 en Brasil, 3 en México, y 1 en el resto de países. La información por área geográfica se encuentra disponible en el Anexo 1 Información complementaria.

Estos convenios o acuerdos disponen de mecanismos específicos de seguimiento, como pueden ser las comisiones y subcomisiones del Convenio colectivo en España, *The ScottishPower Company Consultative and Negotiating Machinery Constitution* en Reino Unido, *Union / labor -Management Committee Leadership Committee, Operating Committee, Business Committee and the Joint Union Management Partnership Committee* en Estados Unidos, el CSE, en Francia, para renovables y para comercial. Estas Comisiones 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.

402-1

Los distintos cambios organizativos y los hechos relevantes que se producen se comunican oficialmente cumpliendo las distintas normativas que son de aplicación tanto a nivel global, como local, dentro del ámbito de las relaciones laborales de las empresas del grupo. Dichas comunicaciones se realizan utilizando los distintos canales y foros habilitados para ello, tales como comisiones de seguimiento formadas por representantes de la dirección y de los trabajadores, intranet, comunicaciones a los interesados, sindicatos, etc.

- En España, los cambios organizativos se encuentran regulados tanto por el *Estatuto de los trabajadores* como por los convenios colectivos, contemplando como norma general un periodo mínimo de aviso de 15 días.
- En Reino Unido, se consulta con los empleados y sus representantes antes de la implementación de cambios operativos significativos que pudieran afectarlos sustancialmente. El período mínimo de aviso depende del cambio que se vaya a implementar, pero generalmente es de 4 semanas.
- En Estados Unidos, los cambios organizativos se rigen tanto por los convenios colectivos como por la legislación laboral. Cuando ocurren estos cambios o eventos significativos que pueden afectar a los empleados, los líderes sindicales reciben una notificación previa. El período mínimo de aviso depende del cambio que se vaya a implementar, pero generalmente es de 4 semanas.
- En Brasil, los cambios organizativos en las empresas de distribución de Negocio de Redes (Coelba, Celpe, Cosern y Elektro) están regulados en sus respectivos convenios colectivos, donde se orienta sobre cómo deberían ocurrir estos cambios, comunicándolos siempre por adelantado a los sindicatos. La fecha límite es establecida por la gerencia del área junto con el área de recursos humanos, dependiendo del tipo de cambio operativo.
- En México las operaciones importantes se reflejan en los convenios colectivos y se notifican con una antelación media de dos a tres meses.
- En el resto de países, los cambios organizativos se realizan según los plazos indicados por la regulación local de acuerdo al proceso del que se trate.

Prestaciones sociales

401-2

Iberdrola ofrece un conjunto de beneficios sociales a sus empleados, entre los que destacan:

- Seguro de vida
- Seguro médico
- Cobertura por incapacidad o invalidez
- Baja por maternidad / paternidad
- Fondo de pensiones
- Remuneración en forma de acciones de la compañía

La información por área geográfica se encuentra en el Anexo 1 Información complementaria.

Para los trabajadores de Iberdrola, S.A., sociedades dependientes de Iberdrola España, Iberdrola Energía Internacional, ScottishPower, Avangrid, Neoenergia e Iberdrola México, 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.

201-3

En relación a las aportaciones a los planes de pensiones, se describen a continuación las características de los mismos en las distintas empresas del grupo por países:

España

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

Reino Unido

El 98 % de los empleados se encuentran adheridos a los planes de pensiones de la plantilla, según diferentes modalidades:

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

Estados Unidos

- El Negocio de Redes dispone de doce planes empresariales de prestación definida, donde la aportación es a cargo de la empresa, quedando definidas las prestaciones en función del salario y años de servicio. Asimismo, dispone de planes empresariales de aportación definida con operativa distinta y separada. Los empleados pueden hacer aportaciones como un porcentaje (generalmente hasta el 50 %) de su salario antes de impuestos. En torno al 96 % de la plantilla está adherida a dichos planes de aportación definida.
- 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. Asimismo, dispone de un plan empresarial de aportación definida con tres tipos distintos de aportaciones por parte de la empresa. Los empleados pueden hacer aportaciones como un porcentaje de su salario antes de impuestos. El 100 % de la plantilla está adherida a dichos planes de aportación definida.

Brasil

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

- En Elektro Redes y Comercializadora, disponen de un plan de prestación definida y un plan mixto (70 % del salario como prestación definida y 30 % como aportación definida). El 83 % de la plantilla está adherida a ambos planes.
- Las distribuidoras Coelba, Celpe y Cosern disponen de sendos planes de prestación definida y planes de aportación definida. El 99% de la plantilla está adherida a ambos planes.

México

Los compromisos con los empleados sindicalizados de Iberdrola México, derivados de las licitaciones que se realizaron con la Comisión Federal de Electricidad, en donde Iberdrola está obligada a aplicar el Contrato Colectivo de Trabajo para la plantilla de personal sindicalizado, están provisionados como fondos internos. En 2015 se implementó un plan de pensiones de aportación definida, estando adherido el 63 % de la plantilla no sindicalizada con derecho a plan de pensiones.

EU15

Empleados con posibilidad de jubilarse

	En los próximos 5 años (%)			En los próximos 10 años (%)		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Total Iberdrola	13,05	12,59	16,21	22,06	21,70	27,60

La información por categoría profesional y región se encuentra en el Anexo 1 Información complementaria.

II.2.

Seguridad laboral y desarrollo de las personas

- Un entorno de trabajo seguro
- Formación y desarrollo profesional
- Diversidad e igualdad de oportunidades



Prioridades del Plan de Desarrollo Sostenible



Un entorno de trabajo seguro

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



GRI 403

403-1

Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

Nuestros 5 Principios Esenciales sobre salud y seguridad...



Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

El Departamento global de seguridad y salud tiene la finalidad de proponer una estrategia y unos objetivos de alcance global para homogeneizar los requerimientos y estándares en materia de seguridad y salud de toda la compañía en aquellos países donde tiene presencia. No hay requerimientos legales que apliquen específicamente en este departamento, sino que se trabaja por medio de grupos de prácticas globales en los que se involucran personas con conocimientos y experiencias afines a los objetivos de dichos grupos para sacar adelante resultados en base a los objetivos planteados en el Plan Estratégico Global de Seguridad y Salud 2019-2022.

- En España, los requisitos legales que son de aplicación: Artículo 16.1 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, y Artículo 2. Plan de prevención de riesgos laborales, del R.D. 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios de prevención.
- Reino Unido cuenta con un Sistema de gestión de seguridad y salud, con políticas y procedimientos afines que se han de cumplir para garantizar que la Empresa y sus empleados cumplan con todos los requisitos y estándares internos, externos, legales y reglamentarios aplicables.
 - UKHS-GSP-SMS2007 Procedimiento para la identificación de requisitos legales y de otro tipo
 - UKHS-GSP-SMS2008 Registro Legal de Salud y Seguridad - Detalla todos los requisitos legales
- En Estados Unidos, los únicos requisitos legales existentes para implantar un sistema de gestión de la salud y la seguridad laboral son los relativos al sector de la energía eólica marina. Este sector es un negocio que aún está emergiendo por lo que los proyectos se encuentran todavía en fase de desarrollo actualmente. Por su parte, en el negocio de redes ya dispone de un sistema de seguridad y salud.
- En Brasil, el departamento corporativo de seguridad y salud tiene la finalidad de desarrollar e implementar todas las estrategias del grupo Iberdrola en el país, con el fin de cumplir con los objetivos, los requerimientos y estándares globales en materia de seguridad y salud, a pesar de no haber requerimientos legales que exijan la implementación de estos sistemas en Brasil.
- En México, aunque no existe un requerimiento legal, sin embargo, las instalaciones del grupo en el país implementan y mantienen un sistema de gestión integrado de calidad, seguridad y medio ambiente con un enfoque basado en procesos, que satisface los requerimientos de las normas ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001, en sus versiones vigentes.

- Iberdrola Energía Internacional tiene la finalidad de establecer un criterio común y proponer unos objetivos de alcance global para homogeneizar los requerimientos y estándares en materia de Seguridad y Salud. No hay requerimientos legales que apliquen específicamente a esta Área, sino que se trabaja en local, por medio de proveedores con plataformas destinadas a tal fin.

El sistema del Departamento global de seguridad y salud en sí no está certificado por un estándar o directriz reconocida, si bien los países y negocios a los que se presta servicio si lo están bajo la norma OHSAS 18001.

- España está conforme al estándar internacional OHSAS 18001:2007
- Reino Unido ha desarrollado, documentado e implantado un Sistema de gestión de seguridad y salud dentro del alcance de la certificación ISO 45001:2018.
- Estados Unidos, para las unidades de negocio de Redes y Renovables Onshore, se ha implantado un sistema de gestión de la salud y la seguridad laboral basado en los estándares de gestión y de gestión de riesgos aceptados. A día de hoy, las unidades de negocio de redes y renovables cuentan con las certificaciones OHSAS 18001 y en 2020 pasarán a ISO 45001.
- Brasil está certificado por un estándar con base en las normas OHSAS 18001 e ISO 45001.
- En México, el sistema de gestión integrado, que contempla actualmente el estándar OHSAS 18001, se encuentra en proceso de migración al estándar ISO 45001.
- Iberdrola Renovables Internacional Onshore (Operación y Mantenimiento) posee la certificación OHSAS 18001 en Portugal, Grecia, Hungría y Rumania; Iberdrola Renovables Internacional Offshore trabaja para obtener la ISO 45001, gestionado por el departamento de Seguridad y Salud, Medioambiente y Calidad. En Iberdrola Clientes Internacional, Italia se encuentra certificada mediante OHSAS 18001, Francia trabaja para obtener la ISO 45001 (sustituirá a la OHSAS 18001) en el último trimestre de 2020, y en Portugal, se trabaja para obtener el certificado ISO 45001 en 2020.

Alcance del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

El Departamento global de seguridad y salud está compuesto por un director y 4 técnicos de prevención de riesgos laborales (todos trabajadores propios de la empresa). Una persona es la responsable del cumplimiento, registro y trazabilidad de los Indicadores e informes globales y tres son cabezas de los negocios de la compañía en materia preventiva (negocio de redes, negocio liberalizado y negocio renovables) que lideran, entre otras cuestiones, grupos de práctica globales de los negocios al que acuden técnicos y directivos de cada país y negocio para abordar temas y necesidades específicos y dar seguimiento a objetivos concretos dentro del mismo.

Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad³⁹ (personal propio)

	Nº	%
Empleados cubiertos por sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo	35.374	100
Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo sujeto a auditoría interna	35.374	100
Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo sujeto auditoría o certificación por parte de un tercero.	35.374	100

Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad³⁸ (contratas)

	Nº	%
Empleados cubiertos por sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo	40.400	100
Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo sujeto a auditoría interna	40.400	100
Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo sujeto auditoría o certificación por parte de un tercero.	40.400	100

403-2

El Departamento de seguridad y salud global no realiza ni emite concretamente evaluaciones de riesgos del personal que tiene a su cargo ya que estas evaluaciones vienen ya dadas por otros departamentos corporativos en el ámbito de los recursos humanos que las diseñan y se facilitan a los trabajadores en función de los roles que cada persona desempeña dentro de la empresa.

Sin embargo, en el momento de que se informa de un accidente grave o muy grave en algún país, éstos inmediatamente tienen la obligación de reportar de ello a esta oficina global y así poder informar lo antes posible a la jefatura corporativa de recursos humanos y a los demás directores de seguridad de los países.

Sistemas y procesos de Seguridad y Salud Laboral

- En España, las empresas del VII Convenio colectivo comparten el proceso de identificación de peligros para la Seguridad y Salud Laboral y de evaluación de riesgos laborales, en cumplimiento de la legislación en esta materia y del estándar OHSAS 18001:2007. La calidad de estos procesos se garantiza mediante la constitución de un Servicio de Prevención Mancomunado.
- Reino Unido ha creado un sistema y unos procesos dirigidos a identificar, implantar y mantener una serie de mecanismos de identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de los controles necesarios.

³⁹ El Sistema de gestión de la Salud y Seguridad de Iberdrola da cobertura a todo el personal propio y contratas.

- En Estados Unidos, los peligros y riesgos se identifican sobre el terreno, a través de un proceso de observación e inspección, sobre el terreno e instalaciones cuyos resultados quedan registrados en una herramienta informática de gestión de la seguridad.
- En Brasil, la identificación de riesgos de salud y seguridad en el trabajo siguen la sistemática definida en el procedimiento de sistema de gestión. El procedimiento aborda la evaluación de riesgos, el control de revisión, la gestión de cambios, la documentación de información y la referencia a los controles.
- En México, la calidad de estos procesos se garantiza por medio de auditorías internas y externas, en las cuales miembros externos y clientes validan el cumplimiento de los procedimientos, su conformidad con los procesos y concienciación del personal que los aplica. De estos ejercicios se derivan acciones correctivas, preventivas y de mejora, las cuales son tratadas con base en metodologías del sistema de gestión Integral.
- Iberdrola Energía Internacional no realiza ni emite concretamente evaluaciones de riesgos del personal que tiene a su cargo ya que estas vienen dadas por otros departamentos corporativos en el ámbito de los Recursos Humanos a través del Servicio de Prevención.

Trimestralmente y de forma anual se realiza una reunión global (*“Global Face to Face Meeting”*) con todos los directivos corporativos de seguridad y salud de los países, donde se comparten los accidentes relevantes que han acaecido en el periodo de estudio para que, a modo de aprendizaje, las lecciones aprendidas se integren en los sistemas de gestión de seguridad de los diferentes países y se puedan así evitar y repetir sucesos parecidos.

Planes de Seguridad y Salud Laboral

- En España, la planificación anual de la actividad preventiva de cada sociedad es objeto de consulta y participación (comité central de seguridad y salud) y de seguimiento periódico trimestral de su cumplimiento y eficacia, tanto en el comité central de seguridad y salud como en las juntas coordinadoras de seguridad y salud de cada negocio.
- Reino Unido se esfuerza en mejorar continuamente la idoneidad, la adecuación y la efectividad del Sistema de gestión de seguridad y salud mediante la organización de diferentes foros, la realización de evaluaciones de rendimiento, la participación de los empleados, la comunicación, etc. Esto se refuerza con la promoción de una cultura de mejora continua y de compromiso de gestión.
- En Estados Unidos se revisan y analizan los resultados de las observaciones, inspecciones y auditorías con vistas a detectar puntos calientes y tendencias concretas. A partir de esta revisión, se pueden identificar lagunas en el sistema de gestión y realizar los ajustes necesarios para mejorar el sistema.

- En Brasil existen Comités específicos de seguridad y salud, donde en sus reuniones periódicas frecuentes se hace una verificación de los resultados.
- En México, los resultados de los procesos se utilizan como entradas para los procesos de acciones correctivas, preventivas y de mejora, así como el proceso de revisión del sistema de gestión por la dirección, en los cuales se establece la causa raíz que generaron o generarán las desviaciones a los procedimientos establecidos.
- En los países donde opera Iberdrola Renovables Internacional, Onshore, Offshore e Iberdrola Clientes Internacional, este servicio se encuentra externalizado. Procesos que siguen los trabajadores que quieren notificar peligros o situaciones de peligro.

Sistemas de reporte y evaluación de la accidentalidad

Cada país en el que Iberdrola tiene presencia, cuenta con sus propios procedimientos, medios y sistemas de reporte de accidentes laborales de acuerdo a las prácticas locales y regulaciones exigibles por el país. Adicionalmente, todos los países cuentan con prácticas comunes, que permiten a cualquier trabajador el poder informar de tanto condiciones como acciones inseguras que puedan presentarse en el desarrollo de sus responsabilidades.

- En España, la notificación de peligros se articula mediante diversos instrumentos de disponibilidad universal (Portal del Empleado) y local. Entre ellos destaca el sistema de “Avisos a mantenimiento” que gestiona decenas de miles de comunicaciones cada año. Asimismo, en cualquiera de los Comités locales (o central) de seguridad y salud laboral puede ser objeto de comunicación de cualquier situación potencial o real de peligro.
- Reino Unido, el planteamiento de evaluación de los riesgos y comunicación de accidentes laborales se lleva a cabo igual que en el resto de los países comunicándolo a un supervisor o mediante un sistema de gestión.
- En los Estados Unidos, los trabajadores pueden comunicar los riesgos relacionados con el trabajo y accidentes laborales a través de su supervisor o del sistema en línea de gestión de la seguridad. Además, si lo prefieren, pueden comunicar los problemas a través de la línea telefónica sobre ética de forma anónima.
- En Brasil, los empleados tienen la total libertad para hacer denuncias sobre la seguridad tanto del propio negocio, como del área de seguridad específica. Si el empleado encontrara alguna resistencia con respecto a las formas, se considera un desvío en el Código Ético, siendo analizado por el área de cumplimiento, y estando el empleado protegido frente a las posibles represalias.
- En México, las centrales de generación ponen a disposición de sus empleados, contratistas y demás personal que realice actividades dentro de las instalaciones, el Reporte de Observación de Anomalías (ROA) como mecanismo eficaz de participación para prevenir y evitar situaciones de riesgo que puedan provocar incidentes y/o accidentes. Una vez detectada la anomalía, el emisor

deberá actuar de dos maneras, corrigiendo la anomalía o, en caso de que no esté en su alcance, notificarla a su Jefe inmediato para que sea subida al sistema EQDz.

- En Iberdrola Energía Internacional, en el momento que se informa de un accidente grave o muy grave en algún país, tienen la obligación de reportar de ello a esta área de seguridad y salud en un formato establecido por el Departamento y así poder informar lo antes posible a la jefatura corporativa de recursos humanos y a los demás directores de seguridad de los países.

Derecho a retirarse ante situaciones laborales que pueden provocar lesiones o enfermedades

La seguridad ha sido la constante en la cultura preventiva de la empresa, y como tal se insta siempre a todos los trabajadores a no proceder ni a dar mayor prioridad bajo ninguna circunstancia al desempeño de algún trabajo que conlleve un riesgo sin tener los medios y conocimientos necesarios para paliar o eliminar los efectos del riesgo en sí. Este principio de actuación está recogido en la política de seguridad de la compañía y está avalada por los directivos de la compañía. El departamento global ha puesto en marcha una iniciativa de formación en “No Harm” o “No Daño” a nivel internacional para dar más énfasis y reforzar estos conceptos.

- En España es de aplicación la normativa legal que regula los procesos que deben seguir los trabajadores que quieran retirarse de situaciones laborales que constituyan, a su juicio, un riesgo grave e inminente para su seguridad y salud laboral.
- Reino Unido se ha esforzado por integrar la salud y la seguridad en el ADN de la organización y promover una cultura de salud y seguridad justa y equitativa en la que todos sean responsables de su propia salud y seguridad y de la de sus compañeros y respondan por sus propias acciones u omisiones.
- En Estados Unidos, se enseña a los empleados que no solo tienen derecho a interrumpir su trabajo si no se sienten seguros sin temor a represalias, sino que también se espera que lo empiecen en condiciones de seguridad. Además, se ha incidido para que los empleados solo realicen aquellos trabajos para los que estén cualificados.
- En Brasil, el derecho de recusa está previsto en la legislación brasileña, reglamentado en la norma NR01 (disposiciones generales) del ministerio del trabajo y empleo del gobierno federal, aplicable a una actividad específica cuando el trabajador no la considere segura de hacerla.
- En México dentro de su portal del empleado contempla un buzón del Código Ético, en el cual cualquier trabajador del grupo o externo puede externalizar su inconformidad ante alguna indicación laboral y/o práctica que ponga en riesgo su integridad física y moral.
- En los países donde Iberdrola Energía Internacional está presente, cuentan tanto con prácticas comunes como con sus propios procedimientos, medios y sistemas de reporte de accidentes laborales de acuerdo con las prácticas locales y regulaciones exigibles por el país.

Investigación de incidentes laborales, identificación de peligros y acciones correctivas

El departamento global se asegura de que cada país posea dentro de sus sistemas de gestión de seguridad y salud, todos certificados por terceros, los medios para la investigación de accidentes laborales y enfermedades profesionales. Además, realiza de forma periódica Evaluaciones Globales (*Global Assessments*) a negocios específicos en todos los países, donde se evalúa que dichas gestiones se llevan a cabo en calidad, tiempo y forma y existen registros de todos ellos a modo de evidencias documentales y si no se tienen, se insta en acta que lo corrijan en un Plan de Acción realizado por el país.

- En España son de aplicación procedimientos generales para la gestión de las incidencias en materia de seguridad y salud laboral.
- En Reino Unido, el procedimiento “Marco de gestión de incidentes de ScottishPower” investigar el trabajo realizado al respecto, identificando los peligros y evaluando los riesgos relacionados con los incidentes.
- En Estados Unidos, los incidentes deben comunicarse inmediatamente al supervisor y ser registrados en el sistema en línea de gestión de la seguridad, tras lo cual, se lleva a cabo una investigación del incidente en función de su gravedad.
- En Brasil se hacen análisis de sus incidentes laborales en base a un procedimiento de sistema de gestión corporativo. Cada factor causal y causa raíz son enumerados y atribuidos una o más acciones para las tratativas. Los comités de seguridad, con participación de distintas áreas de la empresa también hacen parte del reporte de análisis.
- En México, el proceso de comunicación, clasificación, investigación y registro de accidentes, incidentes y enfermedades profesionales, considera que todos los eventos no deseados que causan o pueden causar daño al personal, medio ambiente y/o las instalaciones, así como las enfermedades deben ser notificados y comunicados por medios electrónicos. Se investigan las causas inmediatas que originaron el mismo, así como también se genera la acción correctora inmediata para mitigar y atender el evento e igualmente, se asigna el responsable para dar seguimiento a esta acción.
- Iberdrola Energía Internacional, se asegura de que cada país posea dentro de sus sistemas de gestión de seguridad y salud, todos certificados por terceros, los medios para la investigación de accidentes laborales y enfermedades profesionales. Estos medios recogen de forma detallada todos los datos y pormenores que se hayan identificado durante la investigación de un accidente. De dicho informe emanan conclusiones concretas en términos de las causas asignables, acciones correctoras, medidas de mitigación del riesgo y responsables concretos de cerrar las no conformidades detectadas durante el proceso y definir fechas de cierre.

Servicios de salud en el trabajo

- Los servicios de salud en la compañía están perfectamente integrados en la dinámica preventiva de la empresa. Los requerimientos de salud son equiparables entre países y tienen trazabilidad tanto para personal propio, personal contratista, personal interino o becarios, personal de empresas de trabajo temporal o en empresas que ofrecen personal servicios (*outsourcing*). La vigilancia de la salud en trabajadores propios de la empresa se realiza según los protocolos médicos que se aplican de acuerdo a la función concreta de cada trabajador atendiendo a su evaluación de riesgos laborales. El departamento global de seguridad tiene la labor de que los sistemas de vigilancia de la salud sean consistentes con los procedimientos escritos en cada país. Dichos controles se realizan por medio de la Evaluaciones Globales (*Global Assessments*) periódicas en los distintos negocios de los países. La confidencialidad de los datos personales de salud de los trabajadores se garantiza mediante la aplicación de los medios establecidos por la legislación vigente y de los controles internos y externos establecidos a tal fin (auditorías internas y externas).
- En España, la vigilancia de la salud laboral o medicina del trabajo constituye una de las cuatro especialidades preventivas de obligada cobertura. La especialidad se desarrolla con medios propios, a través de la unidad de medicina del trabajo del servicio de prevención mancomunado, estructurada en cuatro regiones médicas y dotada de los medios técnicos y humanos establecidos por la legislación de aplicación.
- En Reino Unido, la guía de servicios de salud laboral recoge como hacer la provisión de servicios profesionales de salud médica y laboral, asesoramiento y asistencia para gestionar de forma eficaz los riesgos para la salud y la higiene laboral asociados a las actividades y operaciones relacionadas con el trabajo. Al igual que en España,
- En Estados Unidos, los servicios de salud laboral los prestan organizaciones sanitarias terceras. En función de cada estado, suele haber una serie de centros de salud laboral con los que la empresa tiene relación y comparte información relacionada con el trabajo, así como la capacidad de adaptarse a cualquier tipo de restricción laboral.
- En Brasil, la vigilancia de la salud en trabajadores se realiza según los protocolos médicos que se aplican de acuerdo con la función concreta de cada trabajador atendiendo a su evaluación de riesgos laborales
- México, dentro de sus planes anuales de vigilancia de la salud, contempla programas, servicios y exámenes clínicos, de fácil acceso para los trabajadores. Actualmente se realiza la transición hacia una plataforma en línea que contendrá los expedientes médicos de cada trabajador, para esto el trabajador firmará un consentimiento informado y aviso de confidencialidad, para que sus

datos se conserven en esta plataforma y que solo puedan ser consultados por él y a quien le autorice.

- En Iberdrola Renovables y Clientes Internacional se externaliza el servicio de vigilancia de la salud, de acuerdo con las leyes locales y a los estándares de Iberdrola. La vigilancia de la salud en trabajadores se realiza según los protocolos médicos que se aplican de acuerdo con la función concreta de cada trabajador atendiendo a su evaluación de riesgos laborales

403-4

Participación de los trabajadores en el desarrollo, aplicación y evaluación del sistema de gestión de salud y seguridad

En todos los países existen formaciones sindicales cuyo propósito es el de recoger las inquietudes de los trabajadores y llevarlas a los foros y reuniones que de forma periódica se tienen conjuntamente con la representación empresarial para tratar temas de interés común, entre ellos los de seguridad y salud. A nivel de centros de trabajo y dependiendo del número de trabajadores dentro del mismo de acuerdo con los requerimientos legales en cada país, se tienen comités de seguridad y salud específicos con periodicidad regulada y con tanto participación y representación sindical como representación de la empresa.

- En España existe un procedimiento general de participación, consulta y comunicación de los trabajadores que materializa los requisitos legales de aplicación en esta materia y el requisito 4.4.3 Comunicación, participación y consulta, del estándar OHSAS 18001:2007.
- En Reino Unido el Comité de Gobernanza de Salud y Seguridad (CGSS) se reúne trimestralmente y sirve de foro para la gobernanza y el liderazgo de la alta dirección en materia de salud y seguridad.
- En Estados Unidos, existe un comité de seguridad, ya sea a nivel de instalaciones o de puesto de trabajo, que garantiza la representación de todos los empleados.
- En Brasil no son común acuerdos formales con los sindicatos, en relación con asuntos de seguridad y salud, debido a que las directrices legales delimitan los ámbitos de los empleados y empresas. En aquellas empresas con más de 20 empleados hay una exigencia legal de tener una comisión paritaria. La Comisión de Prevención de Accidentes de Trabajo (CIPA) está presente en las fiscalizaciones de seguridad, programas y campañas de seguridad y salud, así como en los análisis de los incidentes ocurridos y acciones de mejora.
- La comunicación en México se realiza mediante la intranet y el correo electrónico. La información que se comunica de forma rutinaria incluye los accidentes e incidentes y las incidencias operativas. Para las comunicaciones externas se cuenta con un procedimiento de comunicación que regula las peticiones de información, así como las comunicaciones técnicas con los clientes.

- En Iberdrola Energía Internacional, existen varias formaciones sindicales cuyo propósito es la de recoger las inquietudes de los trabajadores y llevarlas a los foros y reuniones para tratar temas de interés común, entre ellos los de seguridad y salud.

Comités de salud y seguridad

Todas las empresas del grupo disponen en cada país, de comités de seguridad y de salud laboral, con diferentes denominaciones, para establecer canales de consulta y participación con los representantes de los trabajadores en esta materia, realizar el seguimiento de indicadores, accidentabilidad, la planificación y tomar medidas para corregir deficiencias en materia preventiva y mejorar el Sistema de seguridad y salud.

- En España existe el Comité Central de seguridad y salud, intercentros y otros 36 comités locales de seguridad y salud, de forma que la totalidad del personal de Iberdrola está representada en algún comité local. Para que en todos los procesos y decisiones de empresa se articule la consulta y participación de los empleados, se incluye la elaboración de los planes de prevención de riesgos laborales y de todos los procedimientos de seguridad y salud laboral asociados, el proceso de evaluación de riesgos laborales, la planificación de la actividad preventiva y la información sobre las incidencias en materia de Seguridad y Salud Laboral y sus causas.
- En Reino Unido, existe un Comité de Gobernanza de salud y seguridad que se encarga de la estrategia general, las directrices y la gobernanza en esta materia. Este Comité, que se reúne trimestralmente, está compuesto por miembros de los equipos de dirección ejecutiva de cada una de las unidades de negocio y del equipo de gestión de salud y seguridad. El Comité de Gobernanza cuenta con el apoyo de los equipos ejecutivos de cada área de negocio, el Departamento de salud y seguridad y los foros de salud y seguridad.
- En Estados Unidos, en aquellas áreas de negocio que cuentan con un sindicato, se han creado comités de salud y seguridad conjuntos de directivos y trabajadores para adaptarse a la estructura de los grupos de expertos en seguridad.
- En México, la Comisión de Seguridad e Higiene (CSH) es la organización interna que ayudará a la organización a asegurar que el Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, es implementado y cumple con los requisitos en todas las áreas y procesos de cada instalación correspondiente, además de participar activamente en la investigación de accidentes e incidentes.
- En Brasil, disponen de comités de seguridad y de salud laboral, con diferentes denominaciones, para establecer canales de consulta y participación con los representantes de los trabajadores en esta materia, realizar el seguimiento de indicadores, accidentabilidad, la planificación y tomar medidas para corregir deficiencias en materia preventiva y mejorar el Sistema de seguridad y salud.

- En Iberdrola Energía Internacional, se establecen canales de consulta y participación con los representantes de los trabajadores en esta materia, se realiza el seguimiento de indicadores, accidentabilidad, la planificación y se toman medidas para corregir deficiencias en materia preventiva y mejorar el Sistema de seguridad y salud. La frecuencia de un país a otro difiere de acuerdo con la naturaleza del centro de trabajo.

403-5

Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

La empresa ha puesto a disposición de los empleados un sistema informático denominado “Savia” donde se ofertan diferentes tipos de cursos, entre ellos de seguridad y salud, para que cada trabajador realice su “Plan de Desarrollo Personal” avalado por su responsable inmediato.

Paralelamente, la empresa lanza periódicamente cursos monográficos en formato on-line o presencial para todos los empleados de acuerdo a sus funciones y necesidades, para impartir formación en temas generales y relevantes en seguridad. Los cursos en seguridad on-line tienen carácter obligatorio y computan a efectos de la variable anual o bonus.

- España identifica anualmente sus necesidades de información, formación y capacitación en materia de seguridad y salud laboral. La base de esta planificación es la evaluación de riesgos laborales de cada puesto de trabajo y los requisitos de capacitación previstos, que se contrastan con la formación acreditada que ya consta en el histórico de cada empleado.
- En Reino Unido, los supervisores inmediatos son los responsables de evaluar las competencias e identificar las necesidades de formación para garantizar que los empleados cuentan con las habilidades y los conocimientos necesarios para desempeñar su función de forma eficaz y segura. Los planes de formación del país son elaborados por el departamento de formación, que obtiene información del equipo de cumplimiento de salud y seguridad sobre todas las autorizaciones de plantas y eléctricas, en relación con las diferentes funciones en el seno de las empresas, a fin de garantizar la observancia de todos los estándares legales y de cumplimiento y está en contacto con las distintas áreas de negocio para determinar las necesidades y prioridades de formación y desarrollo.
- En Estados Unidos, los empleados reciben formación tanto técnica como de seguridad relacionada con el trabajo que realizan. Ningún empleado puede trabajar a menos que haya superado las pruebas necesarias y haya demostrado su competencia. Esta capacitación técnica incluye todos los requisitos de seguridad relacionados con el trabajo.
- En Brasil, la empresa lanza periódicamente cursos monográficos en formato on-line o presencial para todos los empleados de acuerdo a sus funciones y necesidades, para impartir formación en temas generales y relevantes en seguridad. Los cursos en seguridad on-line tienen carácter obligatorio y computan a efectos de la variable anual o bonus. Al final de cada unidad formativa,

se realiza un pequeño test de conocimientos para valorar el aprovechamiento y poder así aprobarlo.

- En México, el plan de formación del personal se establece en base a la evaluación del desempeño que se realiza cada año a cada empleado, relacionando su desempeño anual comparado con lo que está establecido en su perfil de puesto, por lo que de esta evaluación se establecen las deficiencias o mejoras en la formación de la persona, desarrollándose un plan de formación con cursos complementarios.
- En Iberdrola Renovables Internacional, todos los empleados tienen acceso a cursos de formación específicos en materia de seguridad y salud. A través de los diferentes canales como monográficos en formato on-line o presencial para todos los empleados de acuerdo a sus funciones y necesidades, para impartir formación en temas generales y relevantes en seguridad.

403-6

Fomento de la salud

El acceso a los servicios médicos y vigilancia de la salud de los empleados propios se gestionan desde la Dirección de Recursos Humanos en los distintos países. Estos llevan el histórico de reconocimientos médicos de todos los empleados propios de cada negocio en los países ciñéndose a las regulaciones concretas locales. En todo caso y atendiendo a la evaluación de riesgos de cada individuo y a su actividad, se aplican protocolos médicos específicos. Los reconocimientos médicos se realizan con la periodicidad que aplique en consonancia con la legislación local del país y en base a los criterios de obligatoriedad o no atendiendo a las funciones del trabajador y a los riesgos que este está expuesto.

- En España, la totalidad del personal dispone de acceso a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo, no solo mediante la atención prestada por el sistema público de salud, sino también a través de un sistema concertado con entidad privada que ofrece cobertura sanitaria a dicho personal y a sus familiares directos.
- En el Reino Unido, a todos los empleados considerados en situación de riesgo se les ofrece un programa confidencial de vigilancia de la salud en el trabajo y de aptitud para el trabajo. Además, se han desarrollado soluciones y programas innovadores para implicar y hacer participar al personal en actividades generales de salud, ejercicio y bienestar. Cuenta también con un programa de asistencia a los trabajadores confidencial que ofrece ayuda, asesoramiento y asistencia a los trabajadores y a sus parientes más cercanos sobre una gran variedad de temas relacionados con la salud, el consumo, el derecho y el estilo de vida.
- En Estados Unidos cuenta con servicios médicos y de salud no laboral de alta calidad a los empleados a través de planes médicos colectivos.
- México extiende la prestación médica a todos sus empleados en base a pólizas y un seguro de vida: póliza de gastos médicos mayores, póliza de consulta médica con especialistas, póliza de seguro dental y seguro de vida.

- En Brasil, el acceso a los servicios médicos y vigilancia de la salud de los empleados propios se gestionan desde la Dirección de Recursos Humanos en Brasil. Estos llevan el histórico de reconocimientos médicos de todos los empleados propios de cada negocio en los países.
- En Iberdrola Renovables Internacional, el acceso a los servicios médicos y vigilancia de la salud de los empleados se gestionan desde la Direcciones de Recursos Humanos respectivas.

Fomento de la salud en aspectos no relacionados con el trabajo

Iberdrola pone a disposición de los trabajadores medios materiales para fomentar la salud de sus empleados, así como la organización extralaboral de actividades deportivas que se anuncian y fomentan por medio de la intranet corporativa, así como el patrocinio de equipos deportivos, etc.

- Los servicios médicos de España (Servicio de Prevención) realizan campañas regulares de promoción de la salud y de adquisición de hábitos de vida saludable (incluye el tratamiento del tabaquismo y alimentación saludable) y contempla programas voluntarios de monitorización y prevención precoz de posibles patologías en los exámenes periódicos de salud como prevención de cáncer de colon y próstata, enfermedades cardiovasculares, etc.
- En Reino Unido, existen dos iniciativas estratégicas clave para ayudar a los trabajadores:
 - Salud mental: se puso en marcha un programa de concienciación a nivel de toda la empresa, con la distribución del material "Poner cara de valiente: es hora de hablar, no estás solo" y la realización de seminarios y formación sobre primeros auxilios de salud mental.
 - El Plan de TOM (Trastornos Osteomusculares), se ha aprobado el sistema DorsaVi para datos de telemetría de trastornos osteomusculares basados en la evidencia para su implantación en el área de higiene laboral. Además, se ha elaborado la *Guía para la prevención y el tratamiento de los trastornos musculoesqueléticos* con el fin de contribuir a la visibilidad de estos cambios.
- En Estados Unidos, se proporcionan servicios de salud voluntarios como eventos de salud que incluyen actividades como la realización de pruebas gratuitas de detección de diabetes, presión arterial, índice de masa corporal, pruebas de detección de diversos tipos de cáncer, etc.
- En Brasil, para fomentar la salud de los trabajadores no solo se ofrece más de 700 modalidades deportivas, sino que se ha puesto en marcha una campaña de comunicación para promocionar el fomento de la practicas saludables a los trabajadores.
- En México, cuentan con dos programas enfocados al fomento de la salud, ambos fueron establecidos de forma voluntaria por la organización para los trabajadores:
 - Gympass: es una prestación para promover la activación física de su personal.
 - Cuadro médico: es una base de datos de expedientes médicos electrónicos, que contendrá los exámenes médicos junto con las recomendaciones del doctor de la central.

- En Iberdrola Energía Internacional, se externaliza este servicio para el personal de Iberdrola local, (en el país) ciñéndose a las regulaciones concretas locales. En todo caso, y atendiendo a la evaluación de riesgos de cada individuo y a su actividad, se aplican protocolos médicos específicos.

403-7

Prevención de impactos en la salud y seguridad directamente vinculados con las relaciones comerciales

En aquellas operaciones, productos o servicios donde existan dificultades en la contratación o la externalización, debido a que este tipo de empresas no están familiarizados con los requisitos de precalificación en seguridad y salud exigidos por Iberdrola, por no poseer sistemas integrados de gestión certificados y la verificación de su cumplimiento, se dilata su contratación. Se definen, por tanto, planes específicos bajo la coordinación de Iberdrola y el departamento de salud y seguridad vinculado, con objeto de que no existan impactos significativos en la seguridad y salud en el trabajo de los trabajadores debido a la relación comercial existente con el proveedor.

- En España, los posibles impactos en la seguridad y salud laboral del personal de Iberdrola directamente relacionado con procesos comerciales se enfocan mediante el proceso de evaluación de riesgos laborales el cual incluye aspectos en materia de seguridad vial y psicosocial.
- Reino Unido cuenta con un gran número de contratistas en cada una de nuestras áreas de negocio. Garantizar los más altos estándares posibles de cumplimiento en materia de salud y seguridad por parte de todos nuestros contratistas resulta fundamental para lograr una cultura sólida de salud y seguridad.
- En Estados Unidos, se previenen y mitigan los principales efectos negativos para la salud y la seguridad laboral relacionados directamente con sus operaciones, productos y servicios en áreas en las que no tiene control sobre el trabajo o sobre el lugar de trabajo mediante formación para la concienciación en materia de seguridad pública. A través de la colaboración con el personal local de emergencias, de campañas de publicidad y de programas educativos para jóvenes, buscamos generar una mayor concienciación sobre los peligros de los sistemas e instalaciones.
- En las centrales Iberdrola Generación México, se han identificado riesgos relevantes, relacionados directamente con los procesos de operación de las centrales y la generación de sus productos y servicios y que afectan directamente la relación con diversos grupos de interés.
- Brasil está haciendo inversiones en las instalaciones con el fin de reducir los riesgos ergonómicos para los trabajadores. Ya para las instalaciones operacionales el grupo viene actuando en cambio de procesos, mejora de equipos e infraestructura, todos con la premisa de mejorar continuamente la seguridad y salud de los trabajadores y calidad de los servicios públicos prestados.
- En Iberdrola Clientes Internacional, el proceso de contratación de proveedores para la instalación de productos del negocio de Iberdrola Clientes supone cierta dificultad debido principalmente a

que este tipo de empresas instaladoras no están familiarizados con los requisitos de precalificación en Seguridad y Salud exigido por Iberdrola, no poseen sistemas integrados de gestión certificados y la verificación de su cumplimiento dilata su contratación. Pero en aquellos lugares donde existen estas dificultades (Italia, Francia, Portugal), se están definiendo planes específicos bajo el control de Iberdrola Energía Internacional y por parte del negocio de Liberalizado.

Personal propio representado en comités de seguridad y salud (%)

	2019	2018	2017
Total Iberdrola	98,80	98,61	98,53⁴⁰

⁴⁰ En México se han recalculado los datos del 2017, incluyendo a los negocios de Renovables e Ingeniería.

Accidentalidad y absentismo

403-9

Accidentalidad en el personal propio⁴¹

	2019	2018	2017
Número de accidentados	416	399	455
Hombres	378	363	376
Mujeres	38	36	79
Con fallecimiento	1	0	0
Hombres	0	0	0
Mujeres	1	0	0
Con baja	83	80	104
Hombres	77	75	101
Mujeres	6	5	3
Sin baja	332	319	341
Hombres	301	288	265
Mujeres	31	31	76
Con grandes consecuencias	1	1	2
Hombres	1	1	2
Mujeres	0	0	0
Número de días perdidos	3.896	3.929	4.374⁴²
Hombres	3.747	3.806	4.318
Mujeres	149	123	56
Índice de frecuencia (IF)	1,33	1,37	1,75
Hombres	1,61	2,26	2,20
Mujeres	0,41	0,21	0,22
Índice de severidad	0,06	0,07	0,07
Hombres	0,08	0,12	0,09
Mujeres	0,01	0,01	0,00

⁴¹ Metodología de cálculo de los indicadores:

- Índice de frecuencia (IF) = (número de accidentes con baja*1.000.000)/horas trabajadas
- Índice de gravedad = (número de días naturales perdidos por accidente, a partir del primer día de la baja/horas trabajadas)*1.000

⁴² En el 2017 hay menor número de accidentes con baja pero con mayor número de días perdidos.

Tasa accidentabilidad (personal propio)⁴³

	2019
Tasa de fallecimientos	0,00
Hombres	0,00
Mujeres	0,01
Tasa de accidente laboral grandes consecuencias	0,00
Hombres	0,00
Mujeres	0,00
Tasa de lesiones por accidente laboral	1,33
Hombres	1,58
Mujeres	0,51

Tasa accidentabilidad (contratas)

	2019
Tasa de fallecimientos	0,01
Tasa de accidente laboral grandes consecuencias	0,02
Tasa de lesiones por accidente laboral	1,12

Ante un accidente laboral con grandes consecuencias, se lleva a cabo una evaluación de riesgos, donde cada tipo de riesgo tiene una calificación que se determina por medio de la valoración de la probabilidad de ocurrencia y sus consecuencias (método FINE). La multiplicación de ambos da la calificación final, que será bajo, medio o alto. Función de estas calificaciones, se tomarán las correspondientes medidas para eliminar y/o minimizar dichos riesgos.

⁴³ **Tasa de fallecimientos** = Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral / Número de horas trabajadas × [200 000]

Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) = Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) / Número de horas trabajadas × [200 000]

Tasa de lesiones por accidente laboral registrables = Número de lesiones por accidente laboral registrables / Número de horas trabajadas × [200 000]

Absentismo en el personal propio

	2019	2018	2017
Número de horas perdidas⁴⁴	1.187.531	1.663.424	N/D
Hombres	814.819	1.109.664	N/D
Mujeres	372.712	553.800,0	N/D

En el Anexo 1 Información complementaria se facilita la información por área geográfica.

La accidentalidad y el absentismo del personal subcontratado se indican en el cuadro siguiente:

403-9

Accidentalidad y absentismo (personal de contratas)

	2019	2018	2017
Número de accidentados	587	570	631
Hombres	572	549	614
Mujeres	15	21	17
Con fallecimiento	4	3	13
Hombres	4	3	13
Mujeres	0	0	0
Con baja	208	174	309
Hombres	201	171	307
Mujeres	7	3	2
Sin baja	375	396	309
Hombres	367	378	294
Mujeres	8	18	15
Con grandes consecuencias	12	6	4
Hombres	12	6	4
Mujeres	0	0	0
Número de días perdidos	11.992	9.661	11.927
Índice de frecuencia (IF)⁴⁵	1,98	1,72	3,10

⁴⁴ El cómputo de horas perdidas por absentismo incluye las bajas derivadas por enfermedad común y maternidad en EE.UU. (las horas perdidas por enfermedad profesional computan dentro de los índices de accidentabilidad).

⁴⁵ Índice de frecuencia (IF) = (número de accidentes con baja*1.000.000)/horas trabajadas.

403-10

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.

Enfermedades profesionales en el personal propio (nº) ⁴⁶

	2019
Fallecimientos	0
Enfermedades profesionales	1
Total	1

Enfermedades profesionales en el personal contratadas (nº) ⁴⁶

	2019
Fallecimientos	0
Enfermedades profesionales	0
Total	0

⁴⁶ Metodología de cálculo de los indicadores (según criterio GRI):

- Ratio enfermedades profesionales (ODR) = (número de enfermedades profesionales/horas trabajadas)*200.000

Formación y desarrollo profesional

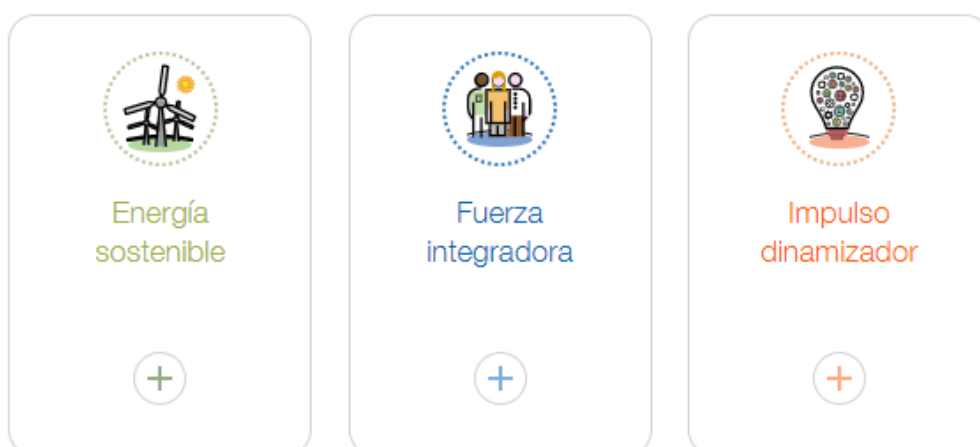
Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado



GRI 404

Los compromisos adquiridos por Iberdrola con la formación y desarrollo de sus profesionales son extensibles a todas las categorías profesionales, a todos los grados de responsabilidad y no hace diferencias de género.

NUESTROS VALORES



Con el objetivo de estar alineados con el propósito y valores del grupo Iberdrola y los resultados de la encuesta de clima, en 2019 se ha lanzado el nuevo **Modelo de Principios de Comportamientos** de Iberdrola. Es un **único modelo** para todos los profesionales y países del grupo, lo que aporta un lenguaje común. Consta de **6 Principios** y para cada uno de ellos se han definido los comportamientos que inspiran la manera de actuar de los profesionales de la compañía en cada etapa de su **trayectoria profesional**. Este modelo será la base sobre la que se desarrollarán todos los procesos de Recursos Humanos (selección, formación, desarrollo y desempeño).

En 2019 ha comenzado su despliegue tanto a nivel global como local, con la adaptación de las herramientas de selección para recoger los nuevos comportamientos en todas las vacantes que se publiquen, así como con la elaboración de los Planes de Desarrollo Personal (PDP) a nivel global.

Asimismo, cada país ha desplegado acciones específicas para dar a conocer este modelo y llevar a cabo la gestión del cambio para que cada profesional conozca los nuevos comportamientos y lo interiorice como propios.

Ejemplo de ello son el caso de Reino Unido con las “**Team Talks**” donde además de hablar de los valores del grupo los ligan a este nuevo modelo; y el caso de México donde han puesto en marcha el programa “**ADN del Líder**”, el cual tiene como objetivo que los líderes de Iberdrola conozcan y vivan de forma continua los 6 comportamientos.

En 2019, y en línea con el principio de diseñar acciones y programas con la clara orientación al empleado, como centro de nuestra actividad, se han lanzado desde el ámbito de la gestión de la formación varias iniciativas globales:

- La puesta en marcha de una sección específica para los cursos dedicados a la diversidad dentro del portal global de aprendizaje y desarrollo, el Learning Meeting Point (LMP).
- Elaboración de un proceso global de diseño de cursos en formato digital, incluyendo también un manual de recomendaciones y buenas prácticas, para así conseguir elevar los estándares de calidad en la elaboración de los cursos virtuales.
- Inicio de un proceso de digitalización de la gestión de la formación, incluyendo, por ejemplo, el lanzamiento de una app para acceder a la formación virtual desde el móvil.
- Se ha seguido trabajando en el reconocimiento de los programas de movilidad internacional como instrumento para favorecer el intercambio de experiencias y conocimientos, el desarrollo profesional, la consolidación de una cultura de grupo y la retención de los trabajadores, alineados con el modelo de negocio del grupo. En el año 2019, se han puesto en marcha iniciativas de movilidad de forma que impulsen la creación de una comunidad de talento global que contribuya a alcanzar los retos del grupo; a transmitir y fortalecer la cultura de la empresa y a ofrecer oportunidades de crecimiento profesional que atraigan, motiven y retengan a los profesionales que garantizarán la sostenibilidad de nuestro negocio. Un ejemplo de este tipo de iniciativas ha sido el piloto de la plataforma *Career Advisor* lanzado en 2019 con el objetivo de proporcionar herramientas de reflexión y exploración de nuevos pasos de carrera y opciones de movilidad para los empleados del grupo Iberdrola.

Además de lo expuesto anteriormente, en el ámbito de formación y desarrollo, durante 2019 se han llevado a cabo distintas acciones tanto a nivel global como local en los distintos países donde Iberdrola está presente. Entre las acciones más relevantes están:

- El Campus Iberdrola España ha acogido numerosos cursos, programas de desarrollo en todas las áreas de conocimiento y para todos los colectivos de la Compañía. Igualmente ha sido el escenario de una gran variedad de eventos corporativos. Estas instalaciones se han convertido en centro de formación de referencia de la Compañía.

- Dentro del marco de los Planes de Desarrollo Personales (PDP), se han llevado a cabo de manera local diferentes acciones para que los profesionales puedan solicitar sus acciones de desarrollo. En España, durante todo el año se han realizado numerosos programas que, de manera experiencial, han logrado situar al área de “gestión de habilidades” en la cuarta posición en cuanto a las horas impartidas. A excepción de Estados Unidos, que continua con su plan de desarrollo bianual 2018-2019, todos los países han comenzado nuevos ciclos en 2019, incluyendo en el caso de España el lanzamiento de un nuevo proceso de elaboración de PDPs cuyas acciones de desarrollo tendrán lugar a lo largo del año 2020.
- Se ha consolidado el programa dirigido a nuevos gestores de equipo que persigue el objetivo de reforzar las habilidades y competencias necesarias en la gestión de equipos de aquellos profesionales en las primeras etapas de su carrera gerencial y que se diseñó de forma global, pero ha seguido una implantación local para adaptarlo a las necesidades de cada uno de los países. En España, este programa recibe el nombre “*DINAMO*”, que está diseñado con una estructura competencial modular de cuatro meses de duración, y del que en 2019 se han impartido cuatro ediciones. En México este programa es conocido como “*Liber*” y ha contado con más de una centena de participantes en 2019. Del mismo modo, en Reino Unido se ha impartido el programa “*Leadership Fundamentals programme*” y en EE.UU. “*AMP’D Leading People*”. Por último, en Brasil se ha realizado un rediseño de su programa local “*Lidera*” pasando del formato on-line a módulos presenciales lo que ha elevado el grado de aprovechamiento y satisfacción de los participantes.
- Se ha continuado con los programas de idiomas, ofreciendo a los empleados de los distintos países clases de inglés, portugués y español en distintas modalidades (presenciales, telefónicas y virtuales), que incluyen programas de inmersión y seminarios. Para fomentar el aprendizaje del castellano por los empleados angloparlantes, y con el objetivo de reforzar las acciones de formación locales puestas en marcha en Reino Unido, Estados Unidos y Brasil, en 2019 se han organizado dos cursos de inmersión en español en nuestro Campus de San Agustín de Guadalix.
- En Reino Unido se ha realizado un gran esfuerzo en la creación, diseño e implantación de un programa formativo para todo el negocio sobre medioambiente y sostenibilidad con el objetivo de asegurar el entendimiento y cumplimiento en estas áreas, por parte del negocio de redes (*ScottishPower Energy Networks*). Del mismo modo se ha empezado a trabajar la revisión de todos sus catálogos de “*Workforce Renewal*” creando una propuesta alternativa para su “*Craft Apprentice programme*”. Las mejoras al programa responden a las necesidades que este colectivo tiene de adquirir nuevas habilidades y comportamientos, debido a los cada día más altos estándares de competencia técnica requerida y la necesidad de revisar los métodos de entrega. Por último, también en Reino Unido, se ha colaborado con el negocio de onshore de *ScottishPower Renewables* para crear un catálogo estandarizado de cursos para trabajar el trabajo de Alto Voltaje Eléctrico. Un nuevo programa dará comienzo en el primer trimestre de 2020 e incluirá el uso de

las nuevas tecnologías de *ScottishPower Renewables* en el resto de centros de la compañía en el país.

- Se ha continuado con el programa de acogida implementado en 2018 a nivel global para el colectivo de profesionales recién incorporados a la compañía en España, Reino Unido, Estados Unidos, Brasil y México. Con este programa de *On-Boarding* se pretende no sólo facilitar su acogida e incorporación a la Compañía, sino potenciar su desarrollo profesional. Este programa presenta un itinerario virtual en formato *Landing Page* donde se aglutinan todos los elementos que un nuevo empleado necesita para aterrizar en Iberdrola: video de bienvenida, información general de Iberdrola, cursos generales sobre el negocio de la energía y cursos específicos de Cumplimiento, Derechos Humanos, Responsabilidad Social Corporativa y Ciberseguridad entre otros contenidos. Esta formación se completa con otros recursos como una nueva sección en el portal del empleado y una guía para el manager. Adicionalmente, este programa se refuerza con planes locales que ayudan a las nuevas incorporaciones a entender el contexto de su nueva empresa tanto a nivel global como sus particularidades locales.
- Durante el ciclo 2019 se ha trabajado en la definición, diseño e implantación de una plataforma global *on-line* de Mentoring. Los principales objetivos de esta Plataforma son proporcionar experiencias de desarrollo no formativas (modelo 70/20/10), impulsar el proceso de transformación digital en Iberdrola y favorecer la existencia de entornos colaborativos en la compañía. En esta primera fase, se ha trabajado en la definición de la necesidades globales y locales, la integración con los sistemas informáticos de Iberdrola y testeo de la funcionalidad a nivel global. A finales del año 2019 Avangrid comenzó a desarrollar sus programas locales en dentro de la Plataforma, y está previsto que el resto de los países se vayan uniendo con sus propios programas a lo largo del 2020.
- Como parte de las acciones de desarrollo, se ha ofrecido procesos de *Coaching* externo a distintos profesionales de España, Reino Unido y Estados Unidos.
- Dentro del proceso homogéneo global de evaluación de las capacidades de liderazgo e identificación del potencial de los empleados en los diferentes países en los que Iberdrola está presente, en 2019, se ha llevado a cabo un nuevo análisis del colectivo, mediante reuniones en la que se analizan las capacidades, intereses, aspiraciones profesionales, así como necesidades de desarrollo, definiendo acciones de desarrollo a llevar a cabo para orientarles hacia el tipo de carrera, ya sea en carrera de gestión o carrera técnica. Para ello, se ha trabajado en establecer retos y generar oportunidades de desarrollo.
- El compromiso del grupo Iberdrola con la formación profesional ha ido más allá del alcance de la empresa y ha impactado positivamente a la sociedad civil. En Brasil, la Escuela de Electricistas está formando a hombres y mujeres, mayores de 18 años, para que puedan formar parte del sector eléctrico, componiendo un banco de talentos de la compañía. Destaca, que dentro del este proyecto se crearon cuatro clases exclusivas para mujeres, la Escuela de Electricistas para

Mujeres, con el objetivo fomentar la atracción de diversos talentos y el equilibrio de género. Para junio de 2020, se habrán formado un total de 100 mujeres que se prevé formen parte de la compañía en un futuro.

- Dentro de las iniciativas globales relacionadas con la formación virtual, se han ofrecido a los empleados cursos como “Metodología Agile”, “Evaluación de riesgos de ciberseguridad en las compras”, “Transformación del puesto de trabajo”, “Gestionar la diversidad”, entre otros.

404-2

Programas de gestión de habilidades y de formación continua

El grupo Iberdrola entiende que el desarrollo profesional contribuye a la consecución de los resultados de la Compañía y a mejorar la eficiencia de la organización, capacitando a los empleados con las habilidades y competencias necesarias para desempeñar eficientemente su trabajo hoy, y preparándolos para que puedan asumir mayores responsabilidades y retos en el futuro.

Todas las acciones de formación y desarrollo de Iberdrola están basadas en modelo de aprendizaje 70/20/10. Este modelo se apoya en la teoría que argumenta que el 70 % del aprendizaje de un profesional proviene de la experiencia y práctica en el puesto de trabajo (*learning by doing*), el 20 % se adquiere a través de las conversaciones, *feedback*, *coaching* y *mentoring*, y tan solo el 10 % proviene de cursos y programas de formación estructurados.

Además de todas las acciones y objetivos específicos que se exponen en el “Enfoque de gestión”, en 2019 se han llevado a cabo diferentes programas y acciones de desarrollo y formación:

Tipo de formación	Programas Corporativos	España	Reino Unido	Estados Unidos	Brasil	México	Observaciones
Formación para empleados de alto potencial	MBA in the Global Energy Industry -2 años y medio de duración- (Universidad Pontificia de Comillas en Madrid y Strathclyde University Business School en Glasgow)	✓	✓	✓	✓	✓	En 2019 la tercera promoción se ha graduado con éxito y cuarta promoción ha finalizado el primer año lectivo
Formación para técnicos, mandos intermedios y parte colectivo directivo	Planes de desarrollo personales (PDP)	✓	✓	✓	✓	✓	Acciones presenciales, talleres, recursos on-line o acciones en el puesto de trabajo...
Formación adhoc	Ponencias y actividades mensuales...	Programa Atlas			Inspiração		Habilidades estratégicas, metodología agile, clientes, acción social y diversidad...
Formación carrera técnica	Escuela negocios internacional IMD	✓	✓	✓	✓	✓	Formato online de dos módulos (primero de ellos ya impartido)
Programas específicos	Formación global en el Campus de San Agustín de Guadalix	✓	✓	✓	✓	✓	Intercambiar conocimientos, información y experiencias en los ámbitos de la formación y el desarrollo.

- Formación específica para directivos**

La Dirección de gestión de directivos y talento ha trabajado durante 2019 en la coordinación y supervisión del proceso global de gestión del talento en los distintos países y, además, atiende todas las necesidades de formación y desarrollo del colectivo directivo a nivel mundial a través de la Escuela de Liderazgo, destacando los siguientes programas:



ACCIONES DE FORMACIÓN Y DESARROLLO DE LIDERAZGO



Y ADEMÁS OFRECEMOS...



Conferencias



CORPORATE LEARNING NETWORK

IMD Corporate Learning Network:

- Discovery Events: encuentros internacionales
- Online Programs



Plan de Desarrollo Profesional



Learning Meeting Point:

- E-Leaders
- Plataforma Global de Mentoring
- Formación Virtual

404-1

Horas de formación por categoría profesional y sexo

		2019		2018		2017	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Horas de formación	Equipo directivo	16.256	6.026	19.504	5.871	21.477	5.225
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	352.623	155.230	371.927	164.251	355.838	132.073
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	1.091.123	154.822	914.036	112.077	895.808	96.690
Total		1.460.002	316.078	1.305.467	282.199	1.273.123	233.988
Promedio de horas de formación	Equipo directivo	28,19	40,81	29,15	34,73	18,06	28,09
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	38,07	37,51	36,71	35,54	33,55	26,96
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	69,88	58,75	56,49	33,74	56,16	30,16
Promedio de horas de formación total plantilla		57,36	45,67	45,67	34,78	48,54	29,16

La formación específica es diferente en función de los diversos perfiles profesionales de la plantilla y no desde una perspectiva de género. La información por área geográfica se encuentra en el Anexo 1 Información complementaria.

Encuesta de clima laboral 2019

En 2019, se ha mantenido la iniciativa de realizar una Encuesta Global de Clima, por lo que se ha lanzado por segundo año consecutivo a todos los empleados del grupo Iberdrola a nivel global. Este año se ha ampliado el alcance geográfico de la misma, alcanzando el 100 % de empleados del grupo.

La encuesta es totalmente confidencial, garantizando el anonimato de los encuestados en todo momento. Por primera vez este año, la encuesta se ha lanzado de manera simultánea en todos los países (3 de junio de 2019), con un proceso totalmente digital, por lo que todas las encuestas se han contestado de manera *online*.

La comunicación de los resultados a las jefaturas ha permitido aumentar el conocimiento de sus equipos y de ellos mismos, dando como resultado la identificación de oportunidades de mejora y fortalezas, sobre las que se han trazado numerosos planes de acción. Fruto de los 1.400 planes de acción que se ha puesto

en marcha desde 2018, hemos incrementado el porcentaje de participación en un 4% con respecto al año 2018, pasando del 78% al 82%. Además, se han incrementado un 2% los niveles de compromiso alcanzado hasta un 76%, y de soporte organizativo, que ha llegado al 71%.

Evaluaciones del desempeño y desarrollo profesional de los empleados

404-3

Tal y como se indica en la [*Política marco de recursos humanos*](#) de Iberdrola, las evaluaciones de desempeño de los empleados y la comunicación de su resultado a los evaluados se consideran aspectos fundamentales para su desarrollo profesional. Algunos de los principios básicos de actuación que se detallan en dicha política relacionados con este aspecto son:

- Realizar periódicamente evaluaciones de desempeño de los empleados del grupo.
- Comunicar su resultado al evaluado de forma que se favorezca su desarrollo profesional.

En el grupo Iberdrola, los empleados están incluidos en procesos formales de evaluación del desempeño, que varían en función del nivel interno de los empleados y su responsabilidad correspondiente, así como del país en que se encuentren.

Los empleados pueden ser evaluados mediante dos tipos de procesos, en función del nivel de responsabilidad relativo a su puesto:

Directivos:

- Evaluación por objetivos (“Qué”): objetivos medibles, cuantificables y específicos a alcanzar a lo largo del periodo de evaluación, relacionados con los objetivos de la compañía.
- Evaluación del desempeño (“Cómo”): evaluación del comportamiento durante la consecución de los objetivos.

Empleados que no forman parte del equipo directivo:

- Evaluación del desempeño (“Cómo”): los empleados son evaluados en base a una serie de competencias personales.

Estos procesos se sustentan en una herramienta corporativa con soporte en SAP que permite gestionar los procesos de Recursos Humanos relativos a la evaluación. De este modo, todos los usuarios implicados en dichos procesos (empleado, evaluador y equipo de Recursos Humanos) pueden trabajar en tiempo real y de forma global. Sin embargo, la principal ventaja de esta herramienta es que permite tratar de forma global a todos los participantes, unificando el enfoque y los criterios de aplicación.

Empleados con revisiones de desempeño (%)

		2019	2018	2017
Hombres (%)	Equipo directivo	94,99	89,41	94,57
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	88,56	93,21	96,20
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	69,81	72,64	74,91
Promedio hombres		77,36	80,70	83,58
Mujeres (%)	Equipo directivo	93,79	85,22	90,10
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	87,68	91,82	95,23
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	66,85	71,25	72,15
Promedio mujeres		79,76	83,28	86,00
Promedio Iberdrola		77,93	81,30	84,15

La información por área geográfica se encuentra en el Anexo 1 Información complementaria.

Diversidad e igualdad de oportunidades

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



GRI 405

Políticas y compromisos

El desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad son objetivos claves de la Política marco de recursos humanos la compañía.

En la introducción de este capítulo se identifican las políticas que Iberdrola aplica en el ámbito de sus relaciones laborales, entre ellas, la Política de igualdad de oportunidades y conciliación, que promueve los compromisos de igualdad de trato entre hombres y mujeres y el apoyo a los trabajadores con capacidades diferentes, promoviendo su ocupación efectiva.

Las empresas del grupo, en los diferentes países en los que operan, promueven la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad, la igualdad efectiva entre hombres y mujeres en el acceso al empleo, formación, promoción y condiciones de trabajo, así como prestan apoyo a los trabajadores con capacidades diferentes, facilitando su integración laboral.

Objetivos

A lo largo de 2019, 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, muy especialmente las personas con capacidades diferentes, a través del Programa de Voluntariado Corporativo, que brinda la oportunidad a nuestros empleados de participar en distintas iniciativas solidarias para sensibilizarse con estos colectivos y mejorar su calidad de vida.

Acciones específicas

- Nuestra empresa ha sido galardonada con el Premio al Mejor Gobierno Corporativo de España 2019 por la prestigiosa publicación *World Finance*. Los *World Finance Corporate Governance Awards* reconocen el esfuerzo de las organizaciones en cada país por hacer que sus centros de deliberación promuevan la diversidad y el dinamismo a través de estrategias a largo plazo. Las empresas seleccionadas están mejor posicionadas para gestionar los riesgos, especialmente los derivados del cambio climático, y son un ejemplo de excelencia a seguir por sus políticas de gobierno corporativo, sociales y medioambientales.
- Nos hemos unido a la iniciativa Alianza #CEOPorLaDiversidad, con la que un total de 60 directivos de grandes compañías en España se han comprometido a impulsar las políticas de diversidad en sus empresas. Esta Alianza tiene como misión unir a los CEO de las principales empresas en España en torno a una visión común e innovadora de diversidad, equidad e inclusión, actuando como impulsores y embajadores, con el objetivo de ayudar a acelerar el desarrollo de estrategias que contribuyan a la excelencia empresarial, la competitividad del talento en España y la reducción de la desigualdad y exclusión en la sociedad española.
- En materia de conciliación, en España se han ofrecido diversas opciones para los empleados en los días no lectivos, además de cursos de formación para niños. A su vez, se ha seguido desarrollando la “Escuela de Padres Iberdrola”, que ofrece a los empleados la oportunidad de

participar junto a sus hijos en diferentes programas. Y, como todos los años, han tenido lugar los campamentos de verano para hijos de empleados, teniendo especialmente en cuenta a aquellos con capacidades diferentes.

- 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 promover la igualdad y la eliminación de la violencia contra la mujer se ha llevado a cabo la actividad de voluntariado “En la lucha contra la violencia de género todos sumamos”, basada en la campaña que Iberdrola ha realizado junto al Ministerio del Interior: “No mires a otro lado”. La iniciativa fue dirigida a jóvenes y adolescentes de la fundación Tomillo
- En Reino Unido, ScottishPower ha desarrollado por segundo año el programa *Breaking Barriers*, en colaboración con Enable Scotland y Strathclyde Business School, ofreciendo cualificación reconocida y experiencia laboral a jóvenes con dificultades de aprendizaje.
- Durante 2019, esta compañía ha continuado con sus 4 redes de empleados; SP Connected Women, In-Fuse LGBT+, Future Connections y SP Carers, y ha lanzado la primera red multi-étnica *VIBE*. También continúan su colaboración con organizaciones de reconocido prestigio como *Business Disability Forum*, *Employers Network for Equality & Inclusion*, *Equate*, *Working Families*, *ENABLE*, *POWERful Women*, *Stonewall* and *Carers UK*.
- ScottishPower ha patrocinado nuevamente la conferencia National Diversity Conference of Scotland, que reunió en mayo a representantes de los mundos empresarial, educativo y de tercer sector, con el objetivo de poner en común ideas sobre la diversidad, y animar a las organizaciones a crear un ambiente más inclusivo y diverso. Durante la misma, ScottishPower y otros asistentes ofrecieron algunas de las experiencias más positivas que estaban llevando a cabo en este campo.

Igualdad de género

El Sistema de Gobierno Corporativo de Iberdrola articula el firme compromiso de la compañía con la igualdad de oportunidades, del que se deriva nuestro compromiso con la igualdad de género en cuatro ámbitos de gestión: reclutamiento y selección, condiciones salariales, formación y desarrollo profesional y comunicación, que concretamos en seis áreas de acción:

- Promover la igualdad dentro y fuera de Iberdrola.
- Implantar medidas de acción positivas para corregir desigualdades.
- Garantizar que las mujeres participen en todos los ámbitos de consulta y decisión
- Eliminar obstáculos en la carrera de las mujeres.
- Potenciar mecanismos que corrijan la representación insuficiente de mujeres con la cualificación necesaria.
- Fomentar medidas de conciliación y flexibilidad bajo la perspectiva de género paritaria.

Nuestro compromiso con la igualdad de género ha avanzado a lo largo de los años y se ha concretado en numerosas iniciativas:

1. Iberdrola ha sido incluida, por segundo año consecutivo, en el **Gender-Equality Index (GEI)**, elaborado por *Bloomberg*. Es, por tanto, la única eléctrica española presente en este informe, que distingue a las compañías comprometidas con la transparencia de información relativa a cuestiones de género y con el avance en la igualdad entre mujeres y hombres. *Bloomberg* analiza aspectos como la presencia de mujeres en el Consejo de Administración -Iberdrola es una de las compañías del IBEX-35 con mayor porcentaje de consejeras-, cuidado de la familia -que cuenta con más 70 medidas que fomentan la conciliación entre la vida personal y laboral-, programas de concienciación -se ha desarrollado recientemente con el Ministerio del Interior del Gobierno de España una campaña contra la violencia de género-, y productos que fomenten el apoyo a las mujeres. El compromiso de la compañía con la igualdad de género nos ha valido además obtener la calificación 'Best in Class' en 30 apartados del GEI, entre los que destacan:
 - Número de mujeres en el Consejo de Administración.
 - Porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración
 - Período mínimo retribuido de baja por maternidad.
 - Programa de reincorporación al trabajo.
 - Ayuda por cuidados.
 - Otras ayudas por cuidados en el entorno familiar.
 - Horario flexible.
 - Existencia de grupos de mujeres en diferentes programas.
 - Estrategia de reclutamiento de mujeres.
 - Requerimiento de diversidad de género en los candidatos a puestos de gestión.
 - Objetivos de la dirección.
 - Programas de educación en salud para mujeres.
 - Actividad de 'lobby' en pro de la igualdad de género.
 - Miembro de organizaciones de igualdad de género.
 - Donativos a organizaciones de igualdad de género.
 - Reclutamiento de mujeres en su reincorporación a la vida laboral.
2. Actualmente, el 43 % del Consejo de Administración de Iberdrola son mujeres, y el 50 % de los consejeros no ejecutivos, lo que hace de la compañía una de las IBEX-35 con mayor número de mujeres en el Consejo. Asimismo, la compañía cuenta con una mujer como Consejera Delegada de Iberdrola España.
3. En 2007, Iberdrola España introdujo el apoyo a la maternidad permitiendo que las mujeres embarazadas dispusieran de 15 días libres antes del parto y un año de reducción de la jornada laboral con el 100 % del salario garantizado.

4. En 2008, Iberdrola España acordó con su plantilla universalizar la jornada intensiva. La iniciativa, sin precedentes en una gran empresa industrial, supuso un punto de inflexión en España, al ser la primera en abordar sin fisuras la conciliación laboral y familiar en España.
5. En 2016, el Consejo de Administración de Iberdrola reconoció como objetivo estratégico el desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad. A estos efectos, el Consejo de Administración aprobó la Política de igualdad de oportunidades y conciliación del grupo.

Conciliación y políticas de desconexión laboral

Iberdrola asume los retos del ODS 5 como propios y, en consecuencia, tiene implementadas una serie de acciones, políticas y procedimientos que contribuyen a la consecución de este Objetivo.

FOMENTAMOS ACTIVIDADES EN MATERIA DE IGUALDAD



Promovemos la igualdad de género, asegurando que hombres y mujeres cuenten con las mismas oportunidades de desarrollo y crecimiento personal.



Acuerdos con universidades de referencia para lograr la igualdad de género, el objetivo número 5 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados por Naciones Unidas.



Realización de eventos para promover el crecimiento profesional y liderazgo de las mujeres en el sector energético.



Estructuración del proceso de selección para evitar preferencias personales. Cada trabajador puede conocer las oportunidades laborales gracias al portal de empleo.

Iberdrola promueve la conciliación de la vida profesional y personal, así como la corresponsabilidad en el ejercicio de las obligaciones familiares facilitando medidas para el cuidado de familiares e hijos y de flexibilidad horaria.

- En España, caben destacar las mejoras que hace el VII Convenio Colectivo, y la normativa que lo desarrolla, más allá de lo recogido en la legislación vigente (Estatuto de los Trabajadores) en todo lo relativo a la conciliación de la vida profesional y personal. Como muestra del claro compromiso de nuestra compañía con la implantación de horarios que permitan una mayor conciliación de la

vida personal y familiar, se encuentra el hecho de que Iberdrola fue la primera gran empresa del IBEX-35 en establecer como horario general la jornada continua todo el año, medida que en los últimos acuerdos colectivos ha sido incluso mejorada con una mayor flexibilidad horaria. Además, y aun teniendo en cuenta el servicio público que presta nuestra compañía durante los 365 días al año las 24 horas al día y las características de nuestra compañía, también se han implantado horarios que facilitan, la mayor parte del tiempo, el disfrute de la jornada continua para el personal de campo que atiende a las instalaciones generadoras y la red de distribución. Cabe destacar, la reducción de jornada por guarda legal hasta que el niño cumpla los 12 años de edad, frente a los ocho que establece la legislación vigente o la posibilidad de reducir la jornada laboral a cinco horas sin reducción de la retribución fija hasta que el bebé cumpla un año.

- En el Reino Unido, ScottishPower está implantando un enfoque innovador renovando el diseño de los espacios de trabajo, inicialmente en el edificio corporativo de Tudor Street, y aportando maneras variadas de trabajar. También se les da autonomía a los trabajadores para elegir el lugar más apropiado para trabajar, dependiendo de la tarea que se ejecuta, y los empleados pueden elegir la localización que más les convenga, ya sea dentro del nuevo centro de trabajo o fuera de la oficina. Los empleados pueden elegir siempre que este sistema funcione en su equipo y se cumplan los requisitos del negocio. Este cambio se diseña para facilitar la conciliación y ayudar a empleados, directivos y equipos a organizar mejor su trabajo en base a los requisitos, proyectos, necesidades personales, y objetivos.
- En Brasil, las empresas del grupo Neoenergia se preocupan por el bienestar de sus colaboradores, promoviendo la conciliación de la vida personal y profesional. Destaca la iniciativa del grupo para controlar las horas extraordinarias, con una gestión de liderazgo efectiva, computadoras que tienen un sistema que alerta después de 8 horas de trabajo diario, apagado de luces y aire acondicionado después de ciertas horas, entre otras medidas. Además, algunas empresas del grupo tienen horario flexible para usar en momentos de necesidad personal y disfrutar de los días de puentes de largas vacaciones. Respecto a la licencia de maternidad se amplía a seis meses, dos más que las garantizadas por la ley.
- En México, la baja por maternidad tiene una duración de 84 días. Una vez finalizado el permiso legal por maternidad, las trabajadoras tienen derecho a una excedencia con una reserva del puesto de trabajo. Se otorgan horarios especiales por maternidad, siempre y cuando se cubra la jornada laboral establecida.

Acciones específicas en materia de igualdad

Iberdrola lleva a cabo numerosas iniciativas y colaboraciones con entidades que velan por el respeto al principio de igualdad en la esfera tanto privada como pública.

A nivel de grupo, Iberdrola es miembro de la *European Round Table*, una iniciativa de alcance comunitario que reúne a 50 presidentes y directores ejecutivos de compañías multinacionales europeas con el objetivo de diseñar y defender políticas que creen una Unión Europea fuerte, abierta y competitiva. Dentro de esta iniciativa, Iberdrola colabora en el grupo de trabajo “*Jobs, Skills and Impact working group*”, centrado en los temas relacionados con la fuente más valiosa de la Unión, sus personas. Una de sus cuatro áreas de acción es la promoción de la representación de mujeres en posiciones de liderazgo, que se concentra en la monitorización de cifras e hitos de los que los más de 50 miembros de la iniciativa son principales protagonistas y motores.

Destaca en 2019 la adhesión *UN Women* de Naciones Unidas, que da soporte para avanzar en materia de igualdad entre mujeres y hombres.

Ejemplo de estas colaboraciones e iniciativas son las que se citan a continuación:

- España: para hacer efectivo el principio de diversidad e igualdad de oportunidades, el VII Convenio colectivo, de aplicación en España, incorpora un Plan de igualdad con el marco de relaciones laborales (selección, formación, promoción, retribución...) que garantiza dicho principio. Asimismo, el patrocinio del evento “El compromiso con la igualdad” en la Universidad Complutense de Madrid; la colaboración con el Chárter de diversidad; la Convocatoria de Programa Social para apoyo a colectivos vulnerables a través de su fundación y la entrega de **los Premios “Mujeres que brillan, también en Internet”**. Con el objetivo de fomentar y difundir el papel de la mujer en un ámbito históricamente protagonizado por hombres, el deportivo, Iberdrola forma parte del programa Universo Mujer del Consejo Superior de Deportes (CSD), al que se unió en 2016.
- Reino Unido: en 2019, ScottishPower publicó su segundo informe de “*Gender Pay Gap*”, en cumplimiento con la legislación británica, en el que identificaron una serie de áreas relacionadas con la diversidad e inclusión. ScottishPower ha impartido formación para los *managers* involucrados en procesos de selección, asimismo se ha incluido en la formación ofrecida a los nuevos managers las temáticas de inclusión y sesgos inconscientes para mejorar su auto-consciencia en dichos temas. Del mismo modo, en todas las campañas de reclutamiento externo se han presentado listas equilibradas de candidatos en cuanto a hombres y mujeres se refiere, entrevistas de género y se ha introducido un *de-coding* de género en todas las descripciones de puestos publicadas externamente. Tras el éxito continuo del programa “Retornos”, en 2019/20 este programa ha aumentado su participación, ofreciendo prácticas laborales remuneradas en el sector de Ciencia, Técnica, Ingeniería y Mecánica (*STEM*) a personas que pararon su actividad laboral o dejaron la industria temporalmente para apoyarles en su regreso al trabajo. Como parte de este compromiso con STEM, a lo largo del año, el equipo ha transmitido nuestro mensaje a

casi 21,000 niñas y niños en edad escolar (trabajando con diversos socios y eventos para comunicar nuestros programas de carreras tempranas a los niños en edad escolar y sus familias). Además, se ha renovado su compromiso de colaboración con el rugby en Escocia y Gales para apoyar a más mujeres en el deporte. ScottishPower se convirtió en socio fundador de la Energy Leaders Coalition, que está compuesta por ocho de los principales directores ejecutivos del sector energético del Reino Unido, unidos en una declaración pública para mejorar la diversidad de género en sus empresas y en el sector, en general. ScottishPower también es socio integrante de la Women's Engineering Society (WES), una red profesional de mujeres en el ámbito tecnológico y de la ingeniería que ofrece inspiración, apoyo y desarrollo a futuras profesionales de ingeniería. En 2019, ScottishPower colaboró por segundo año en el programa Breaking Barriers, la asociación innovadora con Enable Scotland y Strathclyde Business School que brinda a los jóvenes con discapacidades de aprendizaje una calificación comercial reconocida. 2019 ha visto el desarrollo de las cuatro redes establecidas y dirigidas por empleados; SP Connected Women, In-Fuse LGBT +, Future Connections y SP Carers, así como el lanzamiento de la primera red multiétnica, VIBE. ScottishPower fue una vez más un patrocinador clave de la Conferencia Nacional de Diversidad para Escocia, que tuvo lugar en mayo de 2019. El evento de este año reunió a personas que representan a empleadores, educadores y organizaciones del tercer sector para compartir conocimientos y alentar a las empresas a adoptar la diversidad de la fuerza laboral, compartiendo experiencias y demostrando cómo la diversidad y la inclusión han tenido un impacto positivo en su lugar de trabajo.

- Estados Unidos: Avangrid ha expandido sus *Business Resource Groups* (BRG) con WomENergy, centrados en empoderar de las mujeres para impulsar los resultados del negocio, y AVANVeterans, que busca fortalecer las relaciones de los veteranos en toda la empresa. Todos los Business Resource Groups (BRG) se centran en atraer a los candidatos de más alto nivel, brindando oportunidades de *networking*, y creando relaciones, colaborando con organizaciones externas, y dando visibilidad dentro de su comunidad para fomentar un fuerte sentido de inclusión y pertenencia. Avangrid ha continuado su colaboración con diversas iniciativas que apoyan la diversidad, como los trabajos de *Troops to Energy* para fomentar la inclusión de veteranos en el mundo laboral, INROADS para incluir candidatos diversos en nuestra cartera de talentos, y la participación en un consorcio, junto con otras compañías de servicios, para discutir buenas prácticas en diversidad.
- Brasil: En 2019 Neoenergia ha lanzado una nueva edición de la Escuela de Electricistas para un grupo específico de mujeres. Este programa tiene una gran acogida ya que recibió más de 14.000 solicitudes en dos semanas. Del mismo modo en Coelba se ha desarrollado el programa Energia que ha permitido que 21 jóvenes aprendices, que se encontraban en situación de vulnerabilidad, trabajen como electricistas en edificios y red eléctrica. En Celpe, el programa *Novo Olhar* ha estado funcionando desde el año pasado y continúa promoviendo la inserción laboral de jóvenes

con síndrome de down a través de un sistema de tutoría. En 2019, se formó a todos los supervisores de grupo con un módulo de diversidad a través del Programa Lidera. Se ofrece a los empleados una charla sobre el mismo tema en el programa *Inspiração*. Para crear conciencia, se han organizado rondas de conversaciones con colaboradores e invitados externos para hablar sobre el empoderamiento femenino y el racismo en fechas simbólicas. Además, también se han realizado campañas de comunicación interna sobre el tema. En la Convención Anual de Líderes, se creó el stand “Junt + s” con experiencias de reflexión centradas en la diversidad.

- México: Existe flexibilidad horaria y se ofrecen días de vacaciones superiores a lo que marca la ley mexicana. Asimismo, la empresa ofrece la posibilidad reducir la jornada laboral por maternidad u otros motivos familiares. Las mujeres tienen derecho a reducir su jornada normal de 1 hora, en periodo de lactancia, aplicable al momento de entrada o salida al trabajo. Por motivo de distancia al centro de trabajo, estas 5 horas semanales pueden acumularse durante un solo día. Cualquier trabajadora puede disfrutar de un periodo de permiso por maternidad antes y después del parto.

Además, Iberdrola tiene implantadas una serie de medidas en forma de políticas corporativas, locales y grupos de trabajo y vigilancia, que reaccionan ante casos de discriminación o conductas que puedan de algún modo, entorpecer el desarrollo igualitario de la carrera profesional de hombres y mujeres. A nivel local, algunas empresas han definido sus propias políticas para adaptar los requerimientos de la compañía a las especificadas del país. En Estados Unidos, cabe destacar la implementación de varias políticas tales como la *Política de lucha contra el acoso sexual en el trabajo*, la *Política de promoción de un ambiente de trabajo donde no haya discriminación* y la *Política de igualdad de oportunidades en el acceso al empleo*. En Brasil, se ha definido una *Política de igualdad retributiva*. El Comité de Gobierno de Diversidad e Igualdad en Reino Unido y la Comisión de igualdad de Oportunidades en España tienen como misión principal realizar un adecuado seguimiento de las medidas implantadas en los planes de acción anuales para garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

Iberdrola, impulsora del deporte femenino en España

Tras su acuerdo con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Iberdrola se alzó en 2016 como la primera empresa comprometida con el fomento de la participación femenina en todos los ámbitos del deporte: escolar, amateur y profesional. La compañía continúa impulsando la igualdad a través del deporte femenino en el marco del [Programa Universo Mujer](#), colaborando con diferentes federaciones nacionales.

Los principales objetivos de este proyecto consisten en favorecer la igualdad de género, potenciar los éxitos del deporte femenino y su práctica, y fomentar hábitos saludables desde edades tempranas. La compañía se convierte así en el principal impulsor del programa “Universo Mujer”, plan que nace para desarrollar iniciativas que contribuyan a la mejora y transformación social a través de los valores del deporte femenino.

Tras la finalización del programa Universo Mujer I, Iberdrola se convirtió en 2019 en el impulsor principal del programa Universo Mujer II. Este nuevo programa tiene una duración de tres años (2019, 2020 y 2021) y su apoyo, al igual que el programa anterior, se dirige a las diferentes federaciones nacionales que destaquen:

- por la promoción e incremento de la participación femenina en todos los ámbitos del deporte,
- por la existencia de programas de fomento del deporte desde la base y otros proyectos sociales, y
- por su extraordinario palmarés y su alto nivel de participación.

Así Iberdrola continúa respaldando a 16 federaciones: atletismo, bádminton, balonmano, boxeo, deportes de hielo, esgrima, gimnasia, hockey, kárate, rugby, piragüismo, triatlón, tenis de mesa, surf, voleibol y fútbol. Junto a cada una de las federaciones, Iberdrola apoya también acciones para el fomento del deporte femenino, como campañas educativas en los colegios y concursos nacionales.

Durante 2019 Iberdrola ha organizado también cuatro etapas del tour [Mujer, salud y deporte](#), recorriendo varias ciudades españolas (Oviedo, Granada, Huelva y Cáceres) 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 del impulso al deporte femenino, Iberdrola también contribuye a 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.

Defender la igualdad salarial

Igualdad salarial

Iberdrola garantiza el respeto a este derecho y lo ha convertido en uno de los compromisos contemplados en la Política de igualdad de oportunidades y conciliación. Vigilar la igualdad salarial es una de las claves para garantizar la creación de una cultura inclusiva y respetuosa sin diferenciar por causa de género, edad, raza o ningún otro factor personal.

La estructura retributiva de todas las categorías profesionales y de responsabilidad del grupo está diseñada bajo el criterio de neutralidad de género.

Para promover la igualdad, Iberdrola potencia mecanismos y procedimientos de selección y desarrollo profesional que faciliten la presencia de mujeres con la cualificación necesaria en todos los ámbitos de la organización en las que su representación sea insuficiente, incluyendo la puesta en marcha de programas de formación y seguimiento del desarrollo profesional específicos para mujeres.

Así mismo, los procesos de revisión salarial que la compañía lleva a cabo anualmente están basados en la evaluación de desempeño individual y los criterios comunes para ambos géneros.

Diferencia entre brecha salarial e igualdad salarial

Es importante comprender la diferencia entre los conceptos de brecha salarial e igualdad salarial:

- La brecha salarial muestra la diferencia entre el salario medio percibido por hombres y mujeres.
- La igualdad salarial es el derecho de hombres y mujeres a percibir el mismo salario por el mismo trabajo.

En el grupo consolidado, la remuneración media de las mujeres y la de los hombres es muy similar. La relación entre la remuneración media de los hombres y de las mujeres fue el 95,1% en 2019, 97,3% en 2018 y el 100,9% en 2017.

La causa subyacente de la brecha salarial existente en determinados grupos de edad es la menor presencia de mujeres en la plantilla, situación común en el sector de la energía, y que se acentúa en puestos directivos y posiciones técnicas. Esta realidad se hace más notable por la escasez de mujeres especializadas en carreras STEM.

Para mitigar esta realidad, Iberdrola está trabajando en los siguientes ámbitos:

- En el desarrollo profesional equitativo a través de la implementación de planes de formación específicos para mujeres.
- En la promoción de las carreras científicas entre jóvenes y mujeres estudiantes que pasarán a formar parte de la bolsa de talento a la que Iberdrola accederá en el futuro.

- En la promoción de medidas de conciliación que beneficien por igual a hombres y mujeres, con las que puedan ejercer la corresponsabilidad de las cargas familiares y establecer así las condiciones necesarias para la paridad.

La defensa de la igualdad salarial que Iberdrola ha mantenido en las últimas dos décadas y su compromiso con la reducción de la brecha salarial se manifiesta en la segmentación de las remuneraciones medias por grupos de edad y género.

405-2

Remuneración media (salario base más variable) por grupos de edad y género

Iberdrola (EUR) ⁴⁷	Remuneración hombres/ Remuneración mujeres			(Remuneración hombres – Remuneración mujeres) / Remuneración hombres		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Hasta 30 años	92,7	92,7	98,0	-7,8	-7,9	-2,0
Entre 31 y 50 años	86,1	89,1	94,5	-16,2	-12,2	-5,9
Más de 51 años	112,1	111,0	110,2	10,8	9,9	9,3
Total	95,1	97,3	100,9	-5,2	-2,8	0,9

401-3

Bajas y reincorporaciones por maternidad/paternidad

	2019		2018		2017	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad (nº)	27.125	8.249	26.117	7.961	26.229	8.026
Empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad (%)	100	100	100	100	100	100
Número de empleados que han disfrutado del derecho a baja por maternidad/paternidad	789	424	441	444	345	440
Número de empleados que han regresado al trabajo tras el permiso parental	878	365	516	366	363	349
Número de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	856	350	373	337	328	411
Tasa de regreso al trabajo	111,26 ⁴⁸	86,00	117,01 ⁴⁸	82,34	105,22 ⁴⁸	79,32

⁴⁷ Sociedades incluidas: Iberdrola S.A., sociedades dependientes de: Iberdrola España, Iberdrola Energía Internacional (España), ScottishPower, Avangrid, Neenergia e Iberdrola México.

⁴⁸ Es superior al 100% debido a que durante el año en curso se han reincorporado empleados que disfrutaron del derecho a baja en el año anterior.

Diversidad e inclusión: suma de culturas y talentos

Para hacer efectivo el principio de diversidad e igualdad de oportunidades, en España las empresas del *VII Convenio Colectivo* incorporan un Plan de igualdad con el marco de sus relaciones laborales (selección, formación, promoción, retribución...), que garantiza dicho principio. Dentro de dicho Plan, se ha creado la Comisión de Igualdad de Oportunidades, que tiene como misión principal realizar un adecuado seguimiento de las medidas implantadas para garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación, y para fomentar la incorporación de nuevas acciones en esta materia.

Igualmente, se establecen para los trabajadores con discapacidad una serie de medidas adecuadas para su adaptación y accesibilidad al puesto de trabajo, en función de los requisitos y características del mismo y de las necesidades de cada situación concreta, lo que facilita su integración.

A su vez, Iberdrola mantiene su colaboración con el Chárter de la Diversidad, del que es firmante desde 2009, y ostenta la categoría de socio protector y, como tal, respeta la normativa vigente en materia de igualdad de oportunidades y anti-discriminación, y pone en práctica políticas de diversidad.

Además, para dar cumplimiento al principio de no discriminación por razones de diversidad funcional, se ha gestionado la obtención del certificado de discapacidad de los empleados que así lo han solicitado. Asimismo, 79 familias se han beneficiado del Plan Familia cuyo objetivo es facilitar la integración socio-laboral de familiares con alguna discapacidad que sean dependientes de empleados. Por último, se han realizado donaciones a entidades o fundaciones cuyo objeto social es la formación profesional, la inserción laboral, o la creación de empleo a favor de personas con discapacidad, y también se han firmado contratos con centros especiales de empleo, superando la cuantía legalmente exigida sobre la inversión en medidas alternativas y promoviendo así el empleo protegido.

En Reino Unido, ScottishPower apuesta por políticas de apoyo a las personas con discapacidad para ayudar a garantizar la igualdad de oportunidades de empleo. En 2019, han retenido el galardón *Disability Confident Standard* y extendido su acreditación de *Career Positive* pasando del nivel “comprometido” a “establecido”. La Cátedra de *ScottishPower Careers Network* recibió un galardón del Parlamento Escocés coincidiendo con el 25º aniversario de *Careers Week*.

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, y lucha contra el acoso sexual en el trabajo.

La siguiente tabla muestra el número de empleados con discapacidad en el grupo:

Empleados con discapacidad		
	2019	2018
Hombres	273	257
Mujeres	147	145
Total⁴⁹	420	402

⁴⁹ No incluye empleados de Reino Unido y Estados Unidos. En Reino Unido la compañía ha optado por no solicitar esta información. En Estados Unidos, el empleado tiene la opción de no informar sobre su discapacidad y a cierre del 2019 ningún empleado ha decidido ejercer su derecho a compartir esta información.

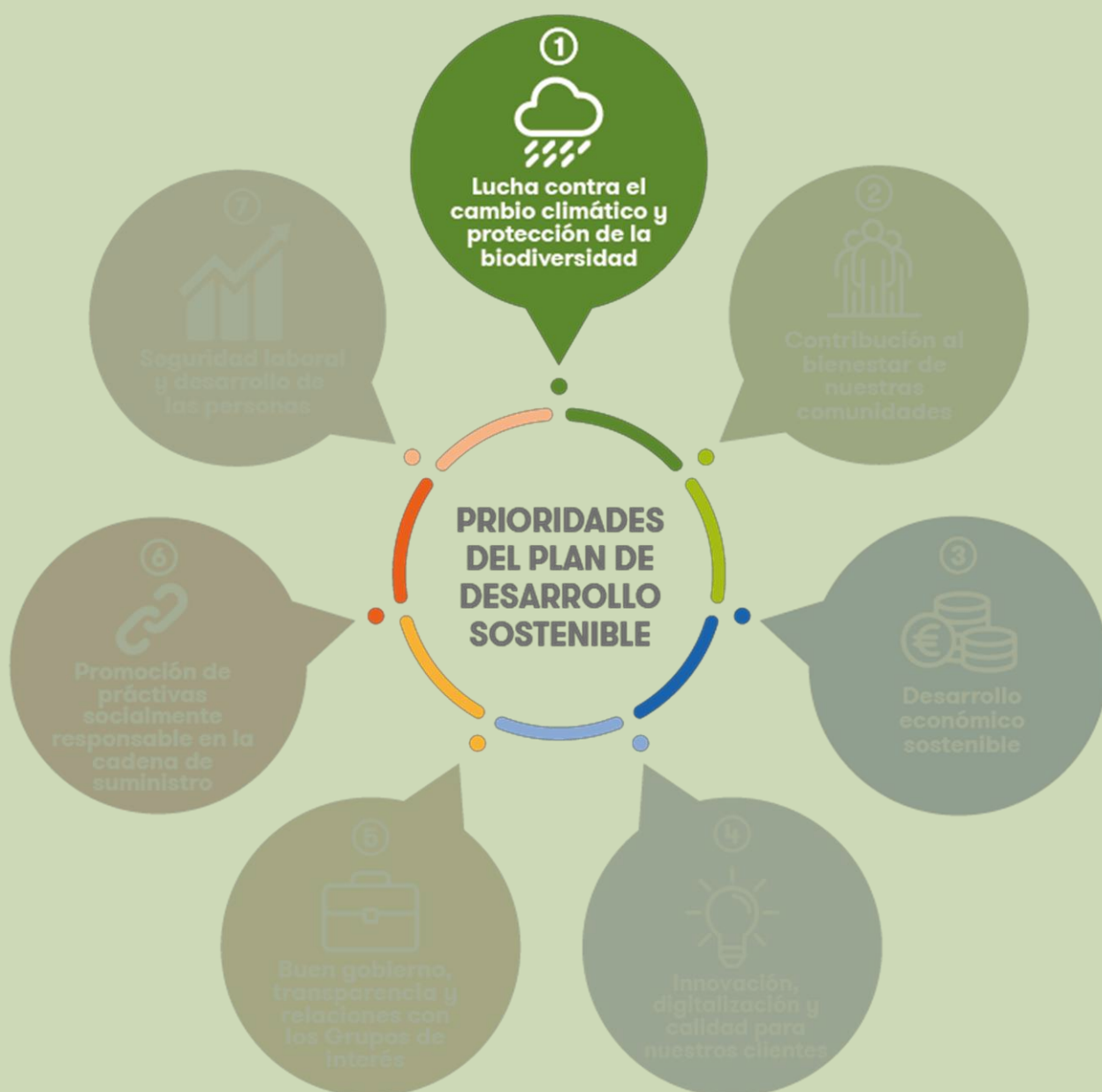
II.3.

Lucha contra el cambio climático y protección de la biodiversidad

- Gestión del capital natural
- Economía circular
- Sistema de gestión ambiental
- Eficiencia en el consumo energético
- Reducción de emisiones
- Uso racional del agua
- Gestión de residuos
- Protección de la biodiversidad
- Seguridad ambiental



Prioridades del Plan de Desarrollo Sostenible



Iberdrola y la gestión sostenible

Iberdrola dispone de un conjunto amplio de Políticas de desarrollo sostenible, cuatro de las cuales son políticas corporativas específicas para la gestión ambiental:

- Política de gestión sostenible

El grupo ha transformado su modelo de negocio en los últimos años para hacerlo más sostenible, procurando un desarrollo que satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Para continuar liderando esta transformación, el grupo sigue una estrategia cuyos ejes fundamentales son:

- el liderazgo en la lucha contra el cambio climático,
- el desarrollo de energías limpias que contribuyan a la descarbonización de la economía, y
- el desarrollo de productos energéticos cada vez más competitivos, con el menor impacto ambiental posible y que puedan asegurar a sus clientes un suministro fiable.

Esta política recoge los principios básicos de actuación en materia de gestión que todas las sociedades del grupo deberán cumplir y que configuran un marco de referencia para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

- Política medioambiental

102-11

La *Política medioambiental* de Iberdrola define los principios de prevención ambiental y minimización de impactos ambientales que rigen toda la actividad de la compañía. Estos principios hacen hincapié en el cumplimiento de la regulación, e intentan adelantarse a los cambios regulatorios que marque la administración; apuestan por la innovación y la implementación de sistemas de gestión robustos que integren los principios de precaución (evitar riesgos e impactos), la mejora continua y la participación de todos los grupos de interés de la compañía.

La política define además tres áreas de especial interés para la compañía, que son: la economía circular, el capital natural y la protección de la biodiversidad. Todos ellos pilares fundamentales para la consecución de una actividad plenamente sostenible.

- Política de biodiversidad

La *Política de biodiversidad* muestra el compromiso de Iberdrola en la lucha contra la pérdida de biodiversidad, que integra dentro de su estrategia, de manera que sus actividades tengan un impacto neto positivo en la biodiversidad.

A tal efecto, la política establece los principios de actuación y su integración en la toma de decisiones de la compañía en todas las fases de ciclo de vida de sus instalaciones (construcción, operación y desmantelamiento). La jerarquía de mitigación (evitar, mitigar, restaurar y compensar) es el principio de actuación fundamental en cualquiera de nuestras actividades, evitando la localización de nuevas infraestructuras en áreas protegidas, integrando la conservación y promoción de la biodiversidad en los sistemas de gestión ambiental a través de planes de biodiversidad específicos, colaborando con grupos de interés y fomentando la sensibilización y comunicación.

Esta *Política de biodiversidad* confirma la apuesta de la Sociedad por el desarrollo sostenible y eficiente, reconociendo el valor estratégico que representa la conservación y promoción de la biodiversidad para el conjunto de las sociedades integradas en el grupo.

- Política contra el cambio climático

Para más información sobre el desarrollo de esta política en el grupo puede consultarse el apartado “Acción climática en Iberdrola” del capítulo I.3.

Gestión del capital natural

El desarrollo económico y social está fuertemente vinculado al uso del capital natural, entendido como conjunto de las existencias (stocks) naturales que utilizamos y que generan un flujo de bienes y servicios. El uso que hagamos de esas existencias marcará no solo su disponibilidad, sino también a la integridad de los ecosistemas y su diversidad biológica que comparten el uso de los mismos.

Iberdrola, consciente de que la conservación de los ecosistemas constituye una condición esencial para la sostenibilidad global, lleva trabajando desde el año 2012 en el desarrollo de metodologías que permitan identificar, cuantificar y valorar los impactos y dependencias de sus actividades en el capital natural. Entre los trabajos realizados están el proyecto Biovalora que se centró en la valoración económica de servicios ecosistémicos de las centrales hidráulicas del Sistema Tera, Zamora, (España), y el proyecto REIS que desarrolló una metodología para evaluar los servicios ecosistémicos generados en la construcción de

infraestructuras y en los últimos años se está trabajando en el proyecto *Cumbernauld Living Landscape* que aplica la evaluación de capital natural en las infraestructuras del Negocio de Redes en ScottishPower.

En el 2019, Iberdrola ha aunado esfuerzos y experiencia junto a otras siete compañías energéticas para liderar un proyecto colaborativo único en el mundo, creando el primer grupo de trabajo sobre capital natural y energía. Su finalidad es trabajar en la aplicación del Protocolo del Capital Natural en el sector energético, intercambiando conocimiento y experiencias necesarias para el desarrollo de un marco metodológico común de identificación, medición y valoración de capital natural. Esta iniciativa pretende servir de referencia y motivar a otras empresas y sectores, a emprender aprendizajes colaborativos similares y a compartir buenas prácticas para ampliar la acción a favor del desarrollo sostenible.

Además, Iberdrola está colaborando con la Universidad de Salamanca en el proyecto ES-Values⁵⁰ cuyo objetivo es mejorar el conocimiento sobre el capital natural, los beneficios que nos aportan y su cuantificación económica mediante la mayor base de datos de estimaciones económicas de servicios ecosistémicos mundial.

Economía circular

Contribución a ODS del desempeño descrito por los indicadores del presente apartado
(De acuerdo a SDG Compass www.sdgcompass.org)



Para Iberdrola la economía circular es un elemento clave para un desarrollo sostenible y supone una oportunidad como motor para la acción climática y la transición energética.



Nuestro modelo energético sostenible, que apuesta por la descarbonización y electrificación de la economía y por la innovación, se alinea directamente con la economía circular a través de la reducción

⁵⁰ <https://esvalues.org/>

de emisiones, la mejora de la eficiencia, la optimización de recursos, y la maximización del aprovechamiento de los residuos.



Los retos de la sostenibilidad no se pueden abordar de manera aislada, sino de una manera holística y vinculada, por lo que avanzar hacia una economía baja en carbono, también es avanzar hacia un modelo de economía circular.

Iberdrola desde el año 2014 ha integrado en su gestión el enfoque de ciclo de vida, que es la base para la transición hacia la economía circular. Desde 2017 Iberdrola está suscrita al pacto por la economía circular del gobierno de España con el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. Durante este año, se ha trabajado en la estrategia de economía de Iberdrola, mediante la identificación de los indicadores específicos para el flujo de materiales de la compañía con el objetivo de reducir el porcentaje de generación de residuos, aumentar el porcentaje de residuos reciclados, aumentar el porcentaje de materias secundarias mediante la tracción de proveedores.

Para impulsar este objetivo, Iberdrola está cambiando el modo en que gestiona sus almacenes y los equipos y materiales que ya no son de utilidad para la compañía y promoviendo su venta como equipos materiales de segunda mano, evitando así su tratamiento como residuo.

Además, hemos puesto el foco también en fomentar y concienciar sobre esta nueva manera de ver el mundo y de cuidar el medio ambiente, donde prima la reducción del uso de recursos naturales y donde

el mejor residuo es aquel que no se produce y, los que son inevitables, se consideran recursos que pueden ser reintroducidos de nuevo en el ciclo productivo. Todo ello gracias a una visión regenerativa basada en la innovación (de modelos de negocio, producto y procesos), la colaboración y la sensibilización y la concienciación.

Eficiencia en el uso de los recursos naturales

Una de las principales actividades del grupo es la generación de electricidad. Iberdrola, en su compromiso por promover una economía circular, continúa apostando por las tecnologías más eficientes por unidad de producción y con menor impacto ambiental. Esto se ve reflejado en las siguientes acciones:

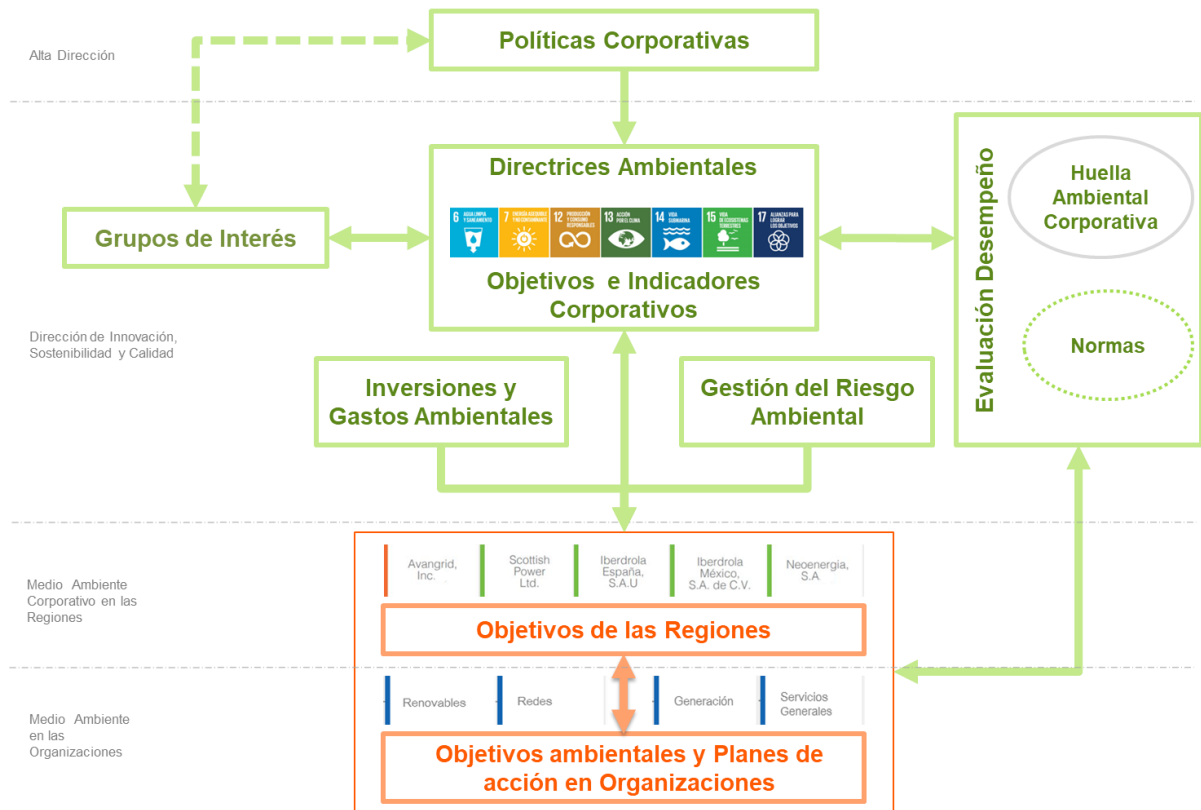
- Apuesta por el desarrollo de las energías renovables, especialmente eólica terrestre, eólica marina y solar fotovoltaica.
- Propuesta de cierre de las dos últimas centrales de carbón (en 2019 la generación con carbón solamente supuso el 0,2 % de la producción del grupo), siguiendo la estrategia empresarial 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 consumibles, respetando siempre el medio natural tomando las medidas necesarias para disminuir riesgos de afección al mismo.
- Apuesta por tecnologías con menor dependencia del recurso hídrico.
- Gestión sostenible del agua captada para refrigeración optimizando sistemas para su reutilización antes de su retorno al medio.

Sistema de gestión ambiental

Los compromisos adquiridos en las políticas se materializan en el Sistema de Gestión Ambiental del grupo Iberdrola. Este sistema permite alinear la dimensión ambiental dentro del modelo de sostenibilidad del grupo, integrando los ODS y articulando los mecanismos para medir y evaluar el desempeño ambiental desde la perspectiva del ciclo de vida, integrando así el concepto de economía circular y el de capital natural en la gestión del grupo.

El Sistema de Gestión Ambiental del grupo establece un marco común, homogéneo, integrado y de referencia en materia ambiental para todas las organizaciones. Y facilita el desarrollo de un diagnóstico permanente sobre el comportamiento medioambiental de la compañía en cada uno de sus niveles de gestión.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL DEL GRUPO IBERDROLA



De esta manera, el Sistema traslada las políticas ambientales corporativas a las directrices ambientales, que son desplegadas por las organizaciones en objetivos y metas ambientales. Las directrices ambientales que definen las líneas estratégicas de Iberdrola en materia ambiental son:

- Proteger el entorno y detener la pérdida de biodiversidad.
- Combatir el cambio climático y sus efectos.
- Garantizar modalidades de producción y consumo sostenible.
- Revitalizar las alianzas con los Grupos de interés para el desarrollo sostenible.

102-11

El principio de precaución recogido en su *Política medioambiental* se materializa a través de su sistema de gestión ambiental. De esta manera, Iberdrola identifica riesgos y oportunidades ambientales del grupo, y los gestiona mediante instrumentos de prevención y mitigación específicos para los riesgos, y planes de acción para las oportunidades.

Entre las ventajas que aporta el sistema de gestión ambiental se encuentran:

- Identificación de los aspectos ambientales a lo largo de todo el ciclo de vida y su impacto en el medioambiente a través del cálculo de la Huella Ambiental Corporativa (HAC).

- Aprovechamiento de sinergias entre negocios y mejora de herramientas internas que redundan en una simplificación de procedimientos.
- Programas de formación y sensibilización ambiental de los empleados. Se impartieron un total de 36.469 horas de formación ambiental a empleados y se realizó una campaña de sensibilización en economía circular en todas las regiones del grupo Iberdrola.
- Mejora en la tracción de proveedores.
- Refuerzo de las relaciones con los Grupos de interés.

Además, se realizan programa de formación ambiental específica a contratistas en obra.

La función ambiental se encuentra distribuida en todos los niveles organizativos y jerárquicos del grupo desde la Presidencia hasta cada una de las personas con competencia local sobre su entorno. Esto da cumplimiento al principio de subsidiariedad de la [Política medioambiental](#), por lo que todos los asuntos relacionados con el medio ambiente son tratados y resueltos en cada región por el negocio afectado, si bien todos ellos deben enmarcarse en el sistema de gestión ambiental de Iberdrola.

Huella ambiental corporativa (HAC)

Medida del desempeño ambiental global del grupo



ANÁLISIS
CICLO DE VIDA

- Identificar impactos
- Priorizar aspectos

INDICADOR
ÚNICO

- Metodología única
- Medir para mejorar

TRANSPARENCIA

- Comunicación con los Grupos de Interés
- *Benchmarking*

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

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

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

Certificaciones

El sistema de gestión ambiental de Iberdrola se sustenta en procedimientos y normas internacionales que son auditados por entidades independientes de reconocido prestigio. En la actualidad la compañía dispone de las siguientes certificaciones ambientales:

- Norma ISO 14001. Bajo esta norma se incluyen las actividades de generación, transporte, distribución, comercialización de productos y gestión de oficinas y servicios generales. En particular, en 2019 el porcentaje de energía generada en instalaciones certificadas ha sido del 83 %
- Eco-Management and Audit Scheme (EMAS). Las centrales de generación térmica del grupo disponen de los certificados bajo este reglamento.
- Norma ISO 14064. Iberdrola verifica sus emisiones de gases de efecto invernadero bajo esta norma.
- Norma ISO TS 14072. Iberdrola verifica su Huella Ambiental Corporativa bajo esta norma, siendo la única empresa del sector en obtener este certificado.
- Norma ISO 20121. Gestión de Eventos Sostenibles. Iberdrola certifica bajo esta norma su Junta General de Accionistas.

Más información disponible en la web, apartado [Certificaciones y verificaciones](#).

Gastos e inversiones

Iberdrola considera, con criterio general, como gastos o inversiones de carácter ambiental todas las realizadas en actividades o proyectos que tengan un impacto ambiental manifiesto, tanto de forma directa como indirecta, conforme a los siguientes conceptos:

- 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.
- Reducción del impacto ambiental, a través de la remoción de contaminación en suelo y agua.
- Prevención ambiental, que considera las inversiones en nuevas instalaciones renovables.
- Gestión ambiental, que incluye inversiones y gastos relacionados con la gestión del medio ambiente, y no incluidos en los apartados anteriores.

Todo ello con el objetivo de caminar hacia un modelo energético más sostenible.

Inversiones y gastos ambientales (miles €)

	2019	2018	2017
Inversiones ambientales	3.711.609	2.132.586	2.239.917
Gastos ambientales	705.851	549.666	513.233

Provisiones y garantías para riesgos ambientales

Iberdrola realizó inversiones en la prevención de riesgos ambientales (incendios, vertidos, protección de avifauna, etc.) durante 2019 por valor de 224 millones de euros. A su vez también realiza provisiones contables para cubrir la posible materialización de posibles riesgos ambientales.

Iberdrola dispone de garantías para cubrir la ocurrencia de riesgos ambientales en los seguros que tiene contratados. Los principales seguros corporativos que la compañía tiene contratados en los cuales existen coberturas medioambientales son:

- Seguro de Responsabilidad Medioambiental: Límite contratado por valor de 130 millones de euros por siniestro y en el agregado anual.
- Cobertura de Responsabilidad Civil por Contaminación Súbita y Accidental en la póliza de responsabilidad civil General: Límite de 500 millones de euros por siniestro y en el agregado anual.

Procedimientos de reclamación ambiental

Iberdrola pone a disposición de sus Grupos de interés las herramientas y procedimientos de reclamación, así como los procesos de gestión de estos. Todo ello está descrito en el apartado “Acceso a una información adecuada” del capítulo II.4.

Enfocado específicamente a los aspectos ambientales de su actividad, Iberdrola dispone del buzón medioambiente@iberdrola.es, que constituye un canal de comunicación con sus Grupos de interés, accesible en el apartado [contacta](#), que ofrece la posibilidad de introducir consultas, sugerencias, reclamaciones o quejas. Dicho buzón está incluido en el Sistema de gestión ambiental de la compañía y certificado bajo la norma ISO 14001. En 2019 se ha dado respuesta a una reclamación ambiental que quedó pendiente responder en 2018 debido a que fue recibida a finales de diciembre de ese año. Destacar que, de todos los correos recibidos, solo 5 han tenido carácter de reclamación ambiental, siendo gestionadas todas ellas con los responsables y cerrados durante el año.

Además del buzón de medio ambiente, y de forma complementaria, Iberdrola también puede recibir mensajes relacionados con el medio ambiente a través de los diferentes canales que mantiene en [redes sociales](#).

Consumo de materiales

GRI 301

A continuación, se muestra la evolución en el consumo de combustibles de fuentes no renovables en los últimos tres años:

301-1

Consumo de materiales básicos

	2019	2018	2017
Carbón (t)	162.683	736.670	1.205.609
Fuel (t)	36.084	44.155	48.376
Gas natural (Nm ³)	13.607.759.164	11.657.294.782 ⁵¹	12.293.944.087
Gasóleo (m ³)	13.054	61.818 ⁵²	15.217
Uranio (kg)	37.148	44.625	65.407
Combustible derivado de residuos (CDR) (t)	1.841	2.983	2.666
Offgas ⁵³ (m ³)	77.560.574	N/D	N/D

Durante el año 2019, el carbón consumido es el almacenado en central, como consecuencia del cierre de las instalaciones de generación térmica de carbón.

El uso de combustibles derivados de residuos (CDR) y offgas de procesos industriales representa el 0,3 % del total de la energía de combustibles consumido en el año en centrales térmicas, contribuyendo al proceso de economía circular

301-2

El reparto de consumo de combustibles (%) del año 2019 por país es el siguiente:

⁵¹ Dato recalculado respecto al publicado en 2018

⁵² Dato recalculado respecto al publicado en 2018. La parada de las centrales de México para las labores de mantenimiento incrementó el uso de gasóleo en las mismas.

⁵³ Offgas es un gas que se produce como un subproducto de un proceso industrial. Sólo disponibles datos del 2019.

301-1

Reparto del consumo de combustibles 2019 (%)

	Carbón	Fuel	Gas Natural	Gasóleo	Uranio	CDR	Offgas
España	100	100	18	18	100	100	100
Reino Unido	0	0	0	0	0	0	0
Estados Unidos	0	0	5	0	0	0	0
Brasil	0	0	6	0	0	0	0
México	0	0	71	82	0	0	0
Otros países	0	0	0	0	0	0	0

Además de combustibles, también se consumen –en mucha menor medida– productos químicos (en la depuración de aguas, filtrado de gases, etc.), aceites y grasas (como lubricantes en mantenimiento de equipos) y papel en oficinas. En cuanto a este último consumible, cabe destacar que durante 2019 se continúa con la implantación de la factura electrónica que ha supuesto un ahorro de 621 t de papel.

Eficiencia en el consumo energético

GRI 302

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

- Como empresa generadora y distribuidora de electricidad, busca la mejora de la eficiencia a través de la introducción de las más avanzadas tecnologías, equipamiento y digitalización.
- Como empresa consumidora de energía, Iberdrola impulsa la mejora continua de la eficiencia energética en todas sus actuaciones (oficinas y edificios, movilidad, etc.).
- Como empresa suministradora de electricidad, informa, promociona y suministra soluciones integrales de eficiencia, alineadas con la estrategia de reducción de emisiones, lo que contribuye a un uso más eficiente de la energía por parte de los consumidores y fomenta la reducción del impacto ambiental de sus hábitos y consumos energéticos.

Intensidad energética

302-3

La evolución de la intensidad de consumo de combustible en las centrales de generación térmica con relación a su producción neta (tep/GWh); y la intensidad de consumos energéticos internos se muestran en las dos siguientes tablas:

Consumo de combustible fósil (tep/GWh ⁵⁴)

	2019	2018	2017
Total	174	174	189

Intensidad consumo energético interno (GJ/GWh)

	2019	2018	2017
Total	2,80	2,75	3,26

Tecnologías de generación (% Producción de energía)

	2019	2018	2017
Renovables	39%	42,4%	36,7%
<i>Eólica terrestre</i>	24,6%	25,1%	24,7%
<i>Eólica marina</i>	1,3%	1,1%	0,6%
<i>Hidroeléctrica</i>	12,4%	15,9%	11,4%
<i>Solar fotovoltaica y otras</i>	0,7%	0,3%	0,00%
Nuclear	15,7%	16,2%	16,9%
Ciclos combinados	39,3%	34,8%	39,3%
Cogeneración	5,8%	5,5%	5,0%
Carbón	0,2%	1,1%	1,9%

El aumento de la producción con ciclos combinados se ha debido principalmente a la disminución en la producción hidráulica del 2019.

⁵⁴ Factor de conversión utilizado: 1GJ= 0,023888889 Tep.

Consumo energético dentro de la organización

302-1

El consumo energético dentro de la organización (consumo interno) incluye el consumo de energía en todas las instalaciones, edificios y oficinas del grupo Iberdrola, y se calcula como:

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

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

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

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

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

La evolución en los últimos años del consumo energético dentro de la organización se muestra en la siguiente la tabla:

302-1

Consumo interno de energía (GJ)⁵⁵

	2019	2018	2017
Consumo de combustible	764.339.820	705.925.458	760.201.810
Por tipo de combustible			
Gas natural	491.432.273	415.501.034	462.114.731
Uranio	264.926.154	265.340.801	262.902.924
Carbón	4.566.621	20.786.570	33.020.919
Fuel-oil	1.461.030	1.801.267	1.899.317
Gasoil	105.425	2.398.130	175.699
CDR	60.226	97.598	88.220
Offgas	1.788.091	N/D	N/D
Por tipo de tecnología			
Centrales de generación ⁵⁶	682.235.522	630.813.850	691.154.673
Cogeneración	82.007.939	74.427.358	68.440.622
Centrales de no generación ⁵⁷	96.359 ⁵⁸	631.635	606.515
Energía comprada	9.526.837	11.323.334⁵⁹	11.664.660
Parada y bombeo centrales	8.883.625	10.456.923 ⁶⁰	10.886.544
Edificios	643.212	866.411 ⁶¹	778.116
Energía vendida (no renovable)	332.690.372	301.836.963	312.791.322
Vapor vendido	14.155.713	14.695.071	18.527.684
Total⁵⁵	427.020.573	400.716.558⁶²	440.547.464

⁵⁵ Consumo interno de energía (GJ) = Consumo de combustible + Energía comprada - Energía vendida (no renovable) - Vapor vendido.

⁵⁶ Ciclos combinados, térmicas convencionales y centrales nucleares.

⁵⁷ Las instalaciones de "no generación" es Hatfield (almacén de gas) en Reino Unido.

⁵⁸ La gran reducción del consumo es debida a la venta de la instalación de secado térmico de Daldowie, Reino Unido

⁵⁹ Dato recalculado respecto al publicado en 2018

⁶⁰ Dato recalculado respecto al publicado en 2018

⁶¹ Dato recalculado respecto al publicado en 2018

⁶² Dato recalculado respecto al publicado en 2018

Reducción del consumo energético

Se consideran dos bloques fundamentales de reducción del consumo energético: por un lado, los ahorros por reducción en el consumo de combustibles y por otro lado los asociados a las medidas de eficiencia energética.

En 2019 se ha evitado el consumo energético de combustible fósil para la generación de energía en 227.235.600 GJ mediante la generación de energía renovable y el suministro de vapor al cliente industrial lo que supone un incremento del 14 % sobre el valor del 2017.

302-4

Reducción del consumo energético por generación de energía renovable y vapor (energía ahorrada, GJ)

Áreas	Tipo de energía	2019	2018 ⁶³	2017
Renovables	Ahorro anual en energía primaria por producción de energía renovable	213.480.000	222.314.400	182.689.200
Cogeneración	Ahorro anual por suministro de energía calorífica (vapor) en el grupo	14.155.200	14.695.200	18.511.200
Total		227.635.200	237.009.600	201.200.000

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

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

En el 2019 se han llevado a cabo diferentes medidas para la mejora de la eficiencia energética en edificios e infraestructuras. El ahorro energético producido por estas medidas se presenta a continuación:

⁶³ Datos recalculados respecto a los publicados en 2018

Reducción del consumo energético asociados al aumento de la eficiencia (energía ahorrada, GJ)

Áreas	Concepto	2019	2018	2017
Eficiencia en red de distribución	Ahorro por eficiencia en red	997.153	2.824.279	4.273.557
Eficiencia en generación	Ahorro por mejora de eficiencia en centrales	663.852	9.117	44.744
Eficiencia en edificios	Ahorro por eficiencia en edificios	509 ⁶⁴	672	76.000
Total		1.661.514	2.834.068	4.318.301

Gran parte del ahorro por eficiencia en generación se debe a la mejora de la eficiencia en el ciclo combinado de Escombreras que supuso un ahorro de 177 GWh de gas, un 96 % del ahorro total de centrales.

Ahorro por medidas de eficiencia de la red eléctrica

El ahorro energético por eficiencia en la red se deriva de las acciones que la compañía implanta para controlar o reducir las pérdidas, entre las que destacan:

- Actualización y reformas para disminuir la longitud de las líneas mediante construcción de nuevas subestaciones y ampliación de potencia en las existentes, elevación de tensiones, mejora del factor de potencia, implantación de telegestión y trabajos de mantenimiento.
- 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.

La tabla a continuación muestra la evolución de las pérdidas en las redes de transporte y distribución:

⁶⁴ Solo incluye datos de España y Estados Unidos.

EU12

Pérdidas de las redes de transporte y distribución (%)

	2019	2018	2017
Transporte			
Reino Unido	2,11	1,52	2,12
Estados Unidos	0,85	4,68	4,72
Distribución			
España	6,47	6,60	6,70
Reino Unido	6,43	6,43	6,32
Estados Unidos	2,24	3,72 ⁶⁵	3,59
Brasil ⁶⁶	15,20	13,21	12,24

Anualmente se llevan a cabo programas de reducción de pérdidas, en todas las regiones, para proporcionar a la red de suministro una mayor fiabilidad y disponibilidad, lo que ha permitido reducir o, al menos, mantener en la mayoría de los casos el nivel de pérdidas.

Eficiencia en la generación térmica

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

La tabla a continuación muestra la evolución del rendimiento medio de las instalaciones de generación térmica:

EU11

Rendimiento medio⁶⁷ en instalaciones de generación térmica (%)

	2019	2018	2017
Ciclos combinados	55,11	54,22	53,57
Térmicas convencionales	34,34	34,28	34,38
Cogeneración	56,24	55,62	53,81
Total	55,15	53,83	52,76

⁶⁵ Dato recalculado respecto al publicado en 2018.

⁶⁶ Sólo se dispone de datos de las distribuidoras de Brasil.

⁶⁷ Media de las eficiencias ponderadas por las producciones anuales de cada central térmica.

La información del rendimiento medio de las instalaciones de generación térmica en los diferentes países está detallada en el Anexo 1 Información complementaria.

Eficiencia en edificios

Iberdrola continúa implantando medidas de eficiencia energética en los edificios y oficinas de la compañía en todo el mundo. En el 2019, se introdujo el suministro de energía verde, de fuentes renovables, en los edificios, que supuso el 60 % del total de la energía consumida en los edificios de España y el 34 % de la energía consumida en los edificios del Reino Unido.

Además, las auditorías energéticas de los edificios han permitido realizar durante estos años mejoras para optimizar el rendimiento de la climatización (calefacción y refrigeración), mejorar el aislamiento térmico, la eficiencia en la iluminación de los edificios y la automatización de las instalaciones asociadas a los mismos. El ahorro producido en 2019 con la aplicación de estas medidas ha sido 509 GJ.

Reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios

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

302-5

Ahorro energético de los productos y servicios verdes (GJ)

	2019	2018	2017
Energía solar fotovoltaica	4.182	20.336	1.899
Auditorías y planes energéticos	4.737	46.545 ⁶⁸	100.375
Servicio de mantenimiento de gas	821.171	875.326	790.441
Otras acciones de ahorro y eficiencia	171.781	99.970	158.113
Energía verde suministrada	48.047.064	42.700.000 ⁶⁹	49.874.302
Total	49.048.935	43.742.176	50.925.130

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

⁶⁸ Las auditorías y planes energéticos tienen una vigencia de 5 años, de ahí la reducción que se produce en las mismas

⁶⁹ No se dispone de datos de Brasil a la fecha de emisión del informe.

Consumo energético fuera de la organización

302-2

Los consumos de energía más relevantes fuera de la organización son los asociados al transporte de combustible por carretera, a los viajes *in itinere* de los empleados del grupo y a los viajes de negocios (avión y carretera). Toda esta información forma parte del alcance 3 del cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero. El consumo energético fuera de la organización se estima a partir de las distancias recorridas por cada medio de transporte y se transforman por medio de factores de conversión de fuentes oficiales⁷⁰. Siendo el consumo energético por estos conceptos en torno⁷¹ a 1.106.522 GJ.

Reducción de emisiones

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

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



GRI 305

Como parte de su acción climática, Iberdrola cuenta con ambiciosos objetivos de reducción de emisiones que nos llevarán a ser neutros en emisiones en 2050 y que han sido reconocidos como objetivos basados en la ciencia, Science Based Targets (SBTi). Asimismo, dispone de un plan de inversiones y políticas de innovación orientadas a la descarbonización del mix energético y a consolidar nuestro liderazgo en energías renovables, redes inteligentes y tecnologías limpias, y está avanzando en su compromiso de implantar las recomendaciones de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

Un año más, Iberdrola ha inscrito su huella en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Más información disponible en el apartado “Acción climática en Iberdrola” en el capítulo I.3 y en la sección de [cambio climático y emisiones](#) de la web.

⁷⁰ Defra: Department for Environment, Food and Rural Affairs (Reino Unido).

⁷¹ No incluye datos de México por no encontrarse disponibles a cierre del presente informe.

Intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero

La intensidad de las emisiones de CO₂ se calcula a partir de las emisiones directas de las instalaciones de producción⁷² dividida por la producción neta del grupo, incluyendo el vapor.

Como queda reflejado en el indicador EU2 del apartado Principales magnitudes del capítulo I.1, Iberdrola utiliza en este informe el criterio de reporte de sus activos de generación distinguiendo entre producción y capacidad instalada “propia” y producción y capacidad instalada “para terceros”. Esta última refleja las particulares condiciones de operación de algunas de nuestras plantas en México, que Iberdrola opera bajo instrucción de la Comisión Federal de la Electricidad (CFE) bajo la figura de Productor Independiente de Energía (PIE).

En estas condiciones, Iberdrola considera que las plantas PIE no cumplen con el requisito marcado por *GHG protocol* de “...autoridad plena para introducir e implementar sus políticas operativas en la operación.” para ser incluidas dentro del Alcance 1.

La tabla siguiente muestra la evolución de la intensidad de emisiones.

305-4

Evolución de la intensidad de emisiones de CO₂

	2019	2018	2017
Emisiones específicas del <i>mix</i> global (kg/MWh) ⁷⁴	110	112	136
Emisiones específicas del <i>mix</i> global (kg/€) ⁷³	0,363	0,379	0,480

En el año 2019, las emisiones de CO₂ por MWh generado se mantienen entre las más bajas de las empresas energéticas a nivel nacional e internacional. Cabe destacar que la intensidad de emisiones de Iberdrola en España ha sido de 94 kg/MWh en 2019.

⁷² Ver apartado “Emisiones directas de gases de efecto invernadero. Alcance 1 (según GHG Protocol)” más abajo

⁷³ Emisiones directas de las instalaciones de generación (305-1) respecto a las ventas netas en €.

Inventario Gases de Efecto Invernadero (GEI)

Como resultado de las emisiones recogidas en los contenidos 305-1, 305-2 y 305-3 se realiza el inventario de emisiones de Iberdrola. AENOR verificó en abril de 2019, por décimo 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 aprobación de este informe) a presentar a verificación en el año 2020, conforme al protocolo *GHG (Greenhouse Gas Protocol)* del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y el World Resources Institute (WRI).

Emisiones de CO₂ equivalentes a verificar en el año 2020 (t)

	España	Reino Unido	Estados Unidos	Brasil	México ⁷⁴	Total
Alcance 1: Emisiones directas	5.803.460	44.487	1.934.393	1.001.945	4.799.539	13.583.823
Alcance 2: Emisiones indirectas	863.954	491.455	231.192	513.329	54.227	2.153.797
Alcance 3: Otras emisiones indirectas	3.858.165	9.437.581	19.892.852	190.409	15.657.512	49.036.519

La información actualizada se encuentra disponible en el apartado [Inventario de gases de efecto invernadero \(GEI\)](#) de la web corporativa.

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

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

- Emisiones de las instalaciones de generación de energía eléctrica (consumo de combustibles) de producción propia.
- Emisiones de instalaciones de no generación (almacenamientos de gas).

⁷⁴ Iberdrola ha asignado al alcance 3 del inventario de emisiones las procedentes de las centrales que Iberdrola opera en México bajo la figura de Productor Independiente de Energía (PIE), al entender que Iberdrola no cuenta con control operacional de las mismas por ser CFE responsable de la toma de decisiones sobre el despacho y entrada en operación o no de las citadas plantas. Si se incluyeran en el Alcance 1 las emisiones asociadas a la capacidad instalada para terceros, los valores se situarían en 26.530.725 t para el Alcance 1 y en 36.089.620 t para el Alcance 3. Los totales se ajustarían de acuerdo a los cambios. En este caso, la serie histórica de intensidad de emisiones (305-4) quedaría: 166 kg/MWh (2019), 161 kg/MWh (dato reportado en 2018) y 187 kg/MWh (dato reportado en 2017).

- Emisiones fugitivas de metano (CH₄) (almacenamiento y transporte de gas natural).
- Emisiones fugitivas de hexafluoruro de azufre (SF₆) en las redes de distribución.
- Emisiones de las instalaciones que dan servicios a los edificios (consumo de combustibles).
- Emisiones por combustiones móviles asociadas al transporte por carretera de empleados por trabajo con vehículos de flota.

Los factores de emisión empleados para el cálculo de cada una de estas emisiones se obtienen de fuentes oficiales.

Iberdrola ha reducido sus emisiones directas (Alcance 1) un 14 % en los últimos dos años pasando de 15 a 13 millones de t CO_{2eq}. Esto se debe principalmente a la reducción de las emisiones en las centrales de generación térmica que se redujeron un 25 % desde el 2017 como se muestra en la siguiente tabla:

305-1

Emisiones de CO₂ en instalaciones de producción Alcance 1 (t)

	2019	2018 ⁷⁵	2017 ⁷⁶
Centrales de generación térmica	8.401.126	9.237.529	11.325.830
Cogeneración	4.526.760	4.090.080	3.693.748
Total	12.927.886	13.327.609	15.019.578

La potencia instalada propia libre de emisiones en el grupo asciende al 77 %. Además de las citadas emisiones de las instalaciones de producción, el resto de emisiones directas, suponen menos del 1 % sobre el total del Alcance 1.

⁷⁵ Datos actualizados en la verificación de los GEI.

⁷⁶ Datos actualizados en la verificación de los GEI.

305-1

Otras emisiones Alcance 1 (t CO_{2eq.})

	2019	Fuente de los factores de emisión
Emisiones de CH ₄ y NO ₂ por combustión ⁷⁷ (Centrales de generación no renovable)	171.048	IPPC
Emisiones de No generación (Almacenamiento gas)	26.233	DEFRA ⁷⁸ : Reino Unido.
Emisiones Fugitivas CH ₄ (Almacenamiento y transporte de gas)	221.619	IPCC ⁷⁹
Emisiones Fugitivas SF ₆ (Distribución eléctrica)	156.704	IPCC
Emisiones en edificios (Consumo de combustibles)	44.739	MITECO: España. DEFRA: Reino Unido, México y Brasil. EPA ⁸⁰ : Estados Unidos, México y Brasil.
Emisiones por combustión móvil (Coches de flota)	30.311	DEFRA: España y Reino Unido. EPA: Estados Unidos, México y Brasil.
Total	650.654	

Para más información, pueden dirigirse a [cambio climático y emisiones](#) de la web corporativa.

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

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

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

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

- España: Red Eléctrica de España
- Reino Unido: DEFRA
- Estados Unidos: U.S. Energy Information Administration
- México: SEMARNAT⁸¹
- Brasil: Ministerio da Ciencia, Tecnologia e Inovação para Brasil

⁷⁷ Solamente incluyen emisiones asociadas a la generación propia.

⁷⁸ DEFRA: Department for Environment, Food and Rural Affairs (Reino Unido).

⁷⁹ IPCC: Intergovernmental Panel on Climate Change.

⁸⁰ EPA: Environmental Protection Agency (Estados Unidos).

⁸¹ SEMARNAT: Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales en México.

Se está avanzando internamente en un plan de acción para complementar el cálculo de las emisiones con la metodología “*market based*”, que continuará a lo largo del año 2020.

Iberdrola ha reducido sus emisiones indirectas (Alcance 2) un 38 % en los últimos dos años pasando de 3.415.200 t CO_{2eq} a 2.103.404 t CO_{2eq}. Esto se debe principalmente a las medidas de mejora en la eficiencia de las instalaciones y redes de distribución introducidas en los últimos años.

305-2

Emisiones Alcance 2 (t CO_{2eq})

	2019	2018 ⁸²	2017 ⁸³
Emisiones asociadas a las pérdidas en la red	1.597.207	1.793.198	2.464.981
Emisiones de consumo de energía eléctrica de sistemas auxiliares, durante parada y bombeo	520.992	698.236	897.734
Emisiones asociadas al consumo de electricidad en edificios	35.598	52.610	52.485
Total	2.153.797	2.544.044	3.415.200

Como se puede apreciar, la disminución de las emisiones asociadas al consumo de electricidad en edificios es debido al consumo de energía verde certificada en los mismos.

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

Iberdrola ha incorporado la perspectiva del ciclo de vida a su modelo de gestión, lo que incluye el conocimiento de los impactos a lo largo de la cadena de valor. De este modo, año tras año se van incorporando nuevos elementos al cálculo de su Alcance 3, emisiones indirectas que son consecuencia de las actividades de la empresa, en fuentes que no son propiedad ni están controladas por la misma. Se incluyen las siguientes:

- Emisiones de las instalaciones de generación de energía eléctrica (consumo de combustibles) de producción para terceros. (Categoría 3 GHG Protocol).
- Emisiones asociadas al transporte de empleados por trabajo (vehículos de alquiler y particulares, avión, tren y ferry). (Categoría 7 GHG Protocol)
- Emisiones asociadas al transporte de combustible. (Categoría 4 GHG Protocol)
- Emisiones asociadas a la cadena de proveedores. (Categoría 1 y 2 GHG Protocol)
- Emisiones asociadas al transporte de empleados *in itinere*, desde su residencia hasta su lugar de trabajo. (Categoría 6 GHG Protocol)

⁸² Datos actualizados en la verificación de los GEI.

⁸³ Datos actualizados en la verificación de los GEI.

- Emisiones asociadas a la energía eléctrica comprada a terceros para venta a cliente final (Categoría 3 Actividad D GHG Protocol)
- Emisiones asociadas al gas comprado a terceros para venta a cliente final (Categoría 11 GHG Protocol)
- Emisiones derivadas de las actividades aguas arriba de los combustibles adquiridos y consumidos⁸⁴ (Categoría 3 Actividad A GHG Protocol).

Los factores de emisión empleados en el cálculo de cada una de estas emisiones se obtienen de fuentes oficiales.

En el 2019 las emisiones del Alcance 3 fueron las siguientes:

305-3

Emisiones Alcance 3 (t CO_{2eq})

	2019	2018 ⁸⁵	2017 ⁸⁶
Emisiones asociadas a la producción de energía para terceros	12.946.900	10.816.309	11.695.888
Emisiones de transporte por viajes de negocio de empleados	19.429	17.986	21.034
Emisiones asociadas al transporte de combustible ⁸⁷	1.623	58.646	92.168
Emisiones asociadas a cadena de proveedores ⁸⁸	1.884.772	1.392.782	1.636.912
Emisiones asociadas al transporte de empleados desde su residencia hasta su lugar de trabajo ⁸⁹	52.467	59.729	77.655
Emisiones asociadas a la energía (gas y energía eléctrica) comprada para venta a cliente final ⁹⁰	30.446.639	35.091.320	38.839.197
Emisiones aguas arriba (WTT) de los combustibles adquiridos y consumidos	3.684.689	3.576.870	3.897.898
Total	49.036.519	51.013.642	56.262.798

Las emisiones de viajes de empleados por empleado en 2019 han sido de 0,45 t CO₂ eq.

⁸⁴ Excluye transporte de combustibles ya que este se especifica en Categoría 4 y las emisiones del alcance 1 y 2.

⁸⁵ Datos actualizados en la verificación de los GEI.

⁸⁶ Datos actualizados en la verificación de los GEI.

⁸⁷ Calculadas para el transporte de combustible por carretera, tren y barco. En 2019, sólo se han producido actividades de transporte de combustible en España por carretera.

⁸⁸ Estimadas a partir de la Campaña de sensibilización y medición de gases de efecto invernadero en proveedores que Iberdrola realiza a los proveedores del grupo.

⁸⁹ Estimadas a través de cuestionarios a los empleados del grupo Iberdrola para que registren sus emisiones a través de una herramienta de cálculo de emisiones.

⁹⁰ La energía comprada para venta a cliente final se calcula a partir de la diferencia entre la energía suministrada a mercado y la energía producida propia. Las emisiones de dicha energía resultan de las emisiones de CO₂ obtenidas de aplicar el factor de emisión del mix de generación del país correspondiente y de sumarle las emisiones aguas arriba de dicha energía, utilizando el factor de emisión de DEFRA WTT (Well To Tank).

Más información sobre las emisiones de alcance 1, 2 y 3 en el [Informe GEI](#) auditado anualmente bajo la norma ISO 14064.

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 2019 se citan las siguientes:

305-5

Iniciativas de reducción de emisiones

Áreas	Acciones e iniciativas	CO ₂ evitado en 2019 (t)
Renovables	Ahorro en energía primaria por producción de energía renovable	15.551.630
Cogeneración	Ahorro por suministro de energía térmica (vapor) en el grupo	1.140.211
Eficiencia en red	Ahorro por eficiencia en redes de distribución (España, Reino Unido y Brasil)	61.377
Comercial	Ahorro y eficiencia energética por productos y servicios verdes	6.156.992
Grupo	Uso de videoconferencias (tCO ₂ eq)	10.231
Total		22.920.441

Se han celebrado 64.780 videoconferencias en el año 2019, que han evitado viajes de los empleados y han supuesto una reducción estimada de 10.231 t de CO_{2eq}.

En total se ha conseguido evitar la emisión de 22.920.441 t CO₂, el equivalente al CO₂ absorbido por 1.146 millones de árboles en un año⁹¹.

El régimen de operación de las instalaciones de producción del grupo ha producido un nivel de emisiones de CO₂ que se describe en el apartado “Emisiones directas de gases de efecto invernadero. Alcance 1 (según GHG Protocol)”. Los apartados “Reducción del consumo energético”⁹² y “Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero. Alcance 2 (según GHG Protocol)” proporcionan información adicional en esta materia.

⁹¹ CO₂ estimado absorbido por un árbol de media es de 20 kg de CO₂ al año.

⁹² Además de las reducciones descritas en “Reducción del consumo energético”, la producción de origen nuclear del grupo en el ejercicio ha evitado unas emisiones de 5.089.685 t CO₂, considerando el *mix*. Fuente: RRE.

Plan de Movilidad Sostenible para empleados

Con el fin de reducir las emisiones relativas a los viajes de los empleados y del transporte desde su residencia hasta su lugar de trabajo, Iberdrola desarrolla un Plan de Movilidad Sostenible que contribuye a un uso racional de los medios de transporte. Este plan se enmarca dentro del compromiso adquirido por la compañía en su Política de gestión sostenible.

El carácter integrador del programa involucra a los empleados, la actividad empresarial, clientes y proveedores, articulándose en torno a 20 acciones concretas en las que la empresa busca reforzar su apuesta por la sostenibilidad.

Entre las iniciativas puestas en marcha por Iberdrola destaca una nueva edición del programa Vehículo eléctrico para empleados desarrollado en España, y Reino Unido, que consta de anticipos especiales y ayudas económicas para la compra de vehículos eléctricos. Gracias a esta iniciativa, durante 2019 se ha logrado evitar la emisión local de 531 t CO₂e en viajes de empleados al lugar de trabajo en España y Reino Unido.



Cuotas de emisión de CO2 o cuotas equivalentes

EU5

Solamente las instalaciones de generación situadas en Europa están sometidas a un sistema de comercio de derechos de emisión, por lo que este indicador no afecta a las instalaciones de generación térmica en México, Brasil y Estados Unidos.

Desde el año 2013 las instalaciones situadas en Europa (España y Reino Unido) no reciben asignación gratuita de derechos de emisión, por lo que deben acudir a subastas para adquirir los derechos necesarios para compensar las emisiones producidas.

Sólo la instalación de Tarragona Power ha sido asignada con 23.929 derechos de emisión, dentro del mercado de derechos de emisión (ETS).

Iberdrola tiene la intención de cerrar las dos últimas instalaciones de carbón que están operativas actualmente en España.

Otras emisiones atmosféricas

305-7

Las emisiones⁹³ de dióxido de azufre (SO₂), óxidos de nitrógeno (NO_x) y partículas tienen también su origen en la quema de combustibles fósiles. La evolución del perfil de generación ya comentado en el apartado de emisiones hace que estas tiendan a reducirse con la incorporación de energía renovable y el apoyo de las modernas tecnologías de control de los ciclos combinados. Este enfoque de gestión se complementa con un plan de mejoras en el proceso de combustión y en el desmantelamiento de grupos menos eficientes desde el punto de vista medioambiental.

Con el fin de dar cumplimiento a la *Directiva 2001/80/CE*, que limita las emisiones a la atmósfera de SO₂, NO_x y partículas, procedentes de grandes instalaciones de combustión en España se han realizado inversiones en sistemas de control de combustión en las centrales térmicas.

⁹³ La obtención de estas emisiones se realiza, bien por medición directa de las mismas, o a través de conversiones del consumo de combustible por factores de emisión de fuentes oficiales.

Emisiones de NO_x**Emisiones de NO_x (t)**

	2019 ⁹⁴	2018	2017
Centrales de generación	42.469	6.549	7.613
Cogeneración	8.298	6.202	8.539
Total	50.767	12.751	16.152

Evolución de la intensidad de las emisiones de NO_x (kg/MWh)

	2019	2018	2017
Emisión específica del mix global	0,326	0,085	0,113

Emisiones de SO₂**Emisiones de dióxido de azufre (SO₂) (t)**

	2019	2018	2017
Centrales de generación	970	2.733	4.143
Cogeneración	793	782	1.249
Total	1.763	3.515	5.392

Evolución de la intensidad de las emisiones de SO₂ (kg/MWh)

	2019	2018	2017
Emisión específica del mix global	0,011	0,023	0,038

⁹⁴ Se ha modificado la metodología de cálculo de emisiones de NO_x.

Emisiones de partículas

Emisiones de partículas (t)

	2019	2018	2017
Centrales de generación	1.015	745	1.114
Cogeneración	129	141	158
Total	1.144	886	1.272

Evolución de la intensidad de las emisiones de partículas (kg/MWh)

	2019	2018	2017
Emisión específica del <i>mix</i> global	0,007	0,023	0,038

Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono

305-6

Las sustancias reductoras de la capa de ozono tienen una presencia marginal en el grupo Iberdrola y se localizan principalmente en equipos de extinción de incendios (Halones) y en algunos sistemas de refrigeración (Clorofluorocarbonos, CFC). Estos equipos y sistemas se mantienen según las previsiones de la normativa vigente.

Las únicas emisiones a la atmósfera que proceden de estos productos serían las derivadas de las posibles pérdidas, las cuales se identifican por el volumen de recarga de los equipos. Aunque el objetivo de Iberdrola es eliminar la presencia de las mismas en sus instalaciones, estas sustancias se siguen utilizando donde, estando autorizado su uso, no se ha encontrado un sustituto mejor en el mercado. Así, en el año 2019 se han recargado 2.160 kg de CFC 11 en México.

Emisiones de mercurio (Hg) y otros compuestos

La emisión de mercurio (Hg) en 2018 por la combustión de carbón asciende a 5,73 kg.

Por otro lado, se han emitido 449,33 t de compuestos orgánicos volátiles (COV) en España, Reino Unido, México y Estados Unidos.

Uso racional del agua

GRI 303

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 responsable de este recurso.

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

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

GRI 306 303-1 303-2

El ciclo del agua necesario para la generación de energía en las centrales de generación térmica de Iberdrola se basa en las tres fases siguientes: Captación, uso y retorno al medio.

La calidad del retorno de los efluentes se encuentra estrictamente controlada, sin alcanzar los valores máximos admisibles establecidos por la Administración en función de las características del punto de captación y vertido al medio (mar, embalse o río).

El aseguramiento del cumplimiento de la legislación y la búsqueda de métodos de minimización del riesgo de vertido es aplicable a todas las instalaciones de Iberdrola, incluyendo centrales de generación, instalaciones renovables y subestaciones de distribución.

En sus centrales, Iberdrola dispone de plantas de tratamiento y sistemas de medición de la calidad del agua que permiten garantizar la vuelta al medio en las condiciones deseadas, disminuyendo el riesgo de vertidos contaminantes mediante herramientas preventivas de control:

- Sistemas consolidados de información de anomalías e incidentes para establecer planes de minimización de riesgos de vertido, implementando actuaciones predictivas, preventivas y correctoras que garantizan un adecuado estado del agua.
- Certificados en ISO 14001 y EMAS, como herramientas de mejora continua.

Asimismo, la compañía dispone de planes de emergencia y protocolos para una correcta y rápida actuación en caso de vertido o derrame con efectos negativos en el entorno exterior.

Las centrales de generación térmica tratan las aguas residuales antes de verterlas al medio natural receptor:

- Las aguas de proceso se someten a un tratamiento físico-químico que incluye la separación de hidrocarburos y un control de la temperatura.
- Las aguas sanitarias se tratan en depuradoras compactas con procesos biológicos aerobios.
- Las instalaciones con parques de carbón tienen un tratamiento de la escorrentía del parque, y un proceso de decantación y coagulación que evita la entrada de carbón particulado o en suspensión en el agua receptora.

Una vez depuradas, las aguas de proceso y sanitarias se diluyen con el agua que retorna del sistema de refrigeración y se vierten al medio receptor, bajo un control continuo de diferentes parámetros (temperatura, turbidez, conductividad, etc.). Una entidad acreditada realiza análisis de estos vertidos y se informa a la Administración periódicamente.

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.

303-3

La compañía no realiza ninguna extracción que afecte significativamente a los recursos hídricos o hábitats relacionados con los puntos de extracción de agua. El grupo Iberdrola no tiene ninguna planta localizada en áreas consideradas con estrés hídrico⁹⁵. El 72 % del agua captada es agua de mar o salobre. Estas zonas pueden consultarse en [FAO](#) y en [Aqueduct Water Risk Atlas](#).

⁹⁵ Se considera estrés hídrico alto o severo.

Extracción total de agua

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

Origen de la extracción de agua bruta (Mgl⁹⁶)

	2019	2018	2017
Agua superficial (ríos, lagos, embalses, humedales)	529.653	736.406	663.570
Agua Marina	1.467.179	1.230.076	1.298.726
Agua subterránea	1.805	1.041	1.834
Agua de lluvia captada directamente y almacenada	0	0	1
Aguas residuales depuradas	14.580	14.934	14.655
Suministro de agua municipal o de otras compañías de agua	2.891	2.842	5.103
Total	2.016.108	1.985.300	1.983.889

Los sólidos disueltos de toda el agua captada son menores a 1.000 mg/l por lo que toda el agua captada es denominada “*freshwater*”.

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

El 90 % del agua total extraída se usa en los procesos de refrigeración. El resto del agua extraída (10%) corresponde a otros servicios auxiliares de las centrales generación y consumo en oficinas.

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

⁹⁶ Megalitros

Origen de la captación del agua de refrigeración

	Captación bruta de agua ⁹⁷ (Mgl ⁹⁸)	Captación bruta de agua (%)
Mar y salobre	1.278.373	70,7
Ríos y subterránea	151.442	8,4
Lagos y embalses	368.707	20,4
Depuración de aguas residuales	8.941	0,5
Total	1.807.463	100 %

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

303-5

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 2019.

Uso de agua en generación térmica (Mgl⁹⁹)

	2019
Captación	
Extracción para proceso y servicios auxiliares	208.104
Extracción para refrigeración	1.807.463
Descarga	
Evaporación de agua por refrigeración	82.538
Vertido al medio receptor ¹⁰⁰	1.927.711
Uso de agua (captación menos descarga)¹⁰¹	87.856
Porcentaje de agua retornada	96 %

⁹⁷ Captación bruta de agua: volumen total de agua bruta captada para refrigeración.

⁹⁸ Megalitros

⁹⁹ Megalitros

¹⁰⁰ 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.

¹⁰¹ Se considera el uso del agua como la captación menos vertido al medio receptor

El 96 % del agua extraída en las instalaciones de generación térmica y de cogeneración, una vez utilizada en refrigeración y otros procesos auxiliares, retorna al medio receptor en unas condiciones físico-químicas que permiten su utilización por otros usuarios, sin afectar al medio natural. El otro 4 % 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.

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

Evolución del uso de agua¹⁰²

	2019	2018	2017
Uso total de agua (Mgl ¹⁰³)	88.399	87.890	82.275
Uso de agua/producción global (Mgl/GWh)	583	604	597
Uso de agua/ventas global (m ³ / k\$)	2,16	2,14	2,15
Uso de agua/ventas global (m ³ / k€)	2,42	2,53	2,56

Ciclo del agua en generación hidroeléctrica¹⁰⁴

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, y Brasil, definida como agua turbinada menos el agua bombeada.

Uso del agua en generación hidroeléctrica (Mgl)

	2019	2018	2017
Volumen de agua neta	97.062.635	133.262.232 ¹⁰⁵	49.824.142
Volumen de agua bombeada	1.939.270	2.709.926	2.806.800
Incremento anual de agua embalsada	1.798.489	2.547.269	-1.179.000 ¹⁰⁶

¹⁰² Se define el uso del agua, como el agua extraída menos el agua descargada al medio natural.

¹⁰³ Megalitros

¹⁰⁴ No se incluye la generación hidroeléctrica de Estados Unidos, que es un 0,9 % de la potencia hidroeléctrica instalada (información no disponible).

¹⁰⁵ El 2018 fue un año con alta pluviometría y alta generación hidroeléctrica en España. Dato recalculado con respecto al publicado en 2018.

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

Agua reutilizada

303-3

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 a cinco ciclos por m³ antes de realizar las purgas. El volumen total de esta reutilización ha sido de aproximadamente 1.600 hm³ en 2019.

Agua reciclada

Además, en algunas de las centrales térmicas de generación en España, México y Estados Unidos hacen uso de agua de origen residual en sus sistemas de refrigeración.

Uso de agua residual o reciclada en sistemas de refrigeración 2019

	Mgl	% sobre total país
México	10.690	5
Estados Unidos	3.651	98
España	382	0,01

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.

Vertido de aguas en función de calidad y destino

306-1 303-4

Los datos relativos a la descarga de agua al medio de todas las instalaciones y oficinas son:

Agua total descargada (Mgl)

	2019	2018	2017
Mar	1.453.877	1.220.814	1.289.298
Ríos	149.930	324.636	248.498
Lagos y embalses	320.382	347.764	360.073
Red de depuración	3.522	6.299	5.888
Total	1.927.711	1.899.513	1.903.757

Los consumos de agua y los vertidos realizados por las instalaciones durante el año 2019 han estado dentro de los límites indicados en la correspondiente autorización ambiental integrada de cada instalación, no detectándose ninguna circunstancia anómala que pudiera afectar significativamente a los recursos hídricos y hábitats relacionados.

306-5

Puede darse incluso la circunstancia de que las actividades de la compañía resulten beneficiosas para el ecosistema, tal como se explican en los siguientes ejemplos:

- En España, con independencia de la autorización ambiental integrada, en ocasiones se realizan análisis adicionales para el control de la calidad del agua aguas arriba de las instalaciones de generación hidroeléctrica, con el fin de mejorar, en caso en que sea necesario, la calidad de la misma una vez que pase por la central y sea devuelta al medio (ver contenido 304-3).
- En México se ha re-direccionado la descarga de la Central Altamira III y IV sobre el estero Garrapatas, permitiéndole recuperar su salinidad y por tanto las características específicas de este hábitat y las especies de fauna y flora adaptadas a él. El mencionado estero estaba perdiendo su carácter salobre por el bloqueo de la entrada de agua de mar tras la construcción de un gaseoducto, con la consecuente desalinización del ecosistema.

Para más información consultar en la sección [Uso del agua](#) de la página web corporativa.

Gestión de residuos

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

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



GRI 306

El objetivo de Iberdrola es reducir la generación de residuos para cualquier proceso o actividad (construcción, operación, mantenimiento de instalaciones y centros de trabajo), y priorizar el reciclaje y reutilización de los mismos. Iberdrola apuesta por el concepto de “economía circular” junto a todos los agentes que forman parte de su actividad, estando adheridos al Pacto de economía circular del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico de España.

La gestión de residuos se realiza conforme a las siguientes premisas:

- Minimizar la generación de residuos en origen.
- Maximizar la reutilización, reciclado y valorización de los residuos.
- Promover campañas de sensibilización sobre la minimización de residuos.
- Tratamiento y gestión específica de los residuos peligrosos.

306-2

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.

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

Cenizas y escorias

En el proceso de generación en centrales térmicas de carbón, unos de los residuos más característicos son las cenizas volantes y las escorias, en la siguiente tabla se muestra la producción y reutilización de las mismas:

Evolución de la producción y reutilización de cenizas de centrales térmicas

	2019	2018	2017
Cenizas producidas (t)	25.985	92.440	174.523
Cenizas reutilizadas (t)	21.009	61.459	76.034
Porcentaje reutilizado sobre el producto (%)	81	66	44

Las cenizas reutilizadas, se destinaron a la producción de cemento, como relleno en obras de infraestructuras, y para producir compost. La reducción en la producción de cenizas en 2019 está asociado a la reducción en la producción mediante centrales de carbón (78,7 %).

Residuos nucleares

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, Enresa¹⁰⁷). A los residuos radiactivos generados se les aplican los procesos de reducción, reutilización, segregación, reciclaje y valorización en la gestión segura de los mismos.

¹⁰⁷ Enresa: Empresa nacional de residuos radioactivos, S.A.

Las centrales nucleares de Iberdrola están incluidas en el Programa de vigilancia radiológica ambiental del Consejo de Seguridad Nuclear de España, cuya finalidad es efectuar un seguimiento de la dispersión en el medio ambiente de los vertidos que realizan de modo controlado las instalaciones, así como conocer y vigilar la calidad radiológica de todo el territorio nacional.¹⁰⁸

Los residuos radiactivos de baja-baja y baja-media actividad generados durante el año 2019 se presentan en la siguiente tabla:

Residuos peligrosos generados en centrales nucleares 2019

	Producción Neta (GWh)	Residuos baja-baja actividad		Residuos baja-media actividad	
		Producidos (m³)	Producidos (m³ / GWh)	Producidos (m³)	Producido (m³ / GWh)
Central nuclear de Cofrentes	8.065	35,98	0,004	195	0,024
Centrales nucleares participadas	15.673	302	0,019	638	0,041

En cuanto a los residuos de alta actividad, se han generado 328 elementos de combustible gastado durante el año 2019.

Otros residuos

Residuos peligrosos

Los residuos peligrosos generados, son entregados periódicamente a gestores autorizados para su correcto tratamiento. No todos los residuos generados son depositados o reciclados de manera inmediata, ya que se dispone de almacenes temporales de residuos peligrosos en las instalaciones.

Generación de residuos peligrosos (t)

	2019	2018	2017
Producidos	19.662	13.169	9.193
Incinerados	166	0	0
Recuperados (recuperación energética)	N/D	N/D	N/D
Depositados	1.854	4.161	3.023
Reciclados, reutilizados	17.548	8.839	7.288

¹⁰⁸ Para ampliar información puede consultarse los informes técnicos sobre vigilancia radiológica ambiental del Consejo de Seguridad Nuclear disponible en www.csn.es.

Entre los residuos peligrosos producidos figuran PCBs, baterías, disolventes, luminarias, etc.

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 PCB. La política de la compañía es la de eliminar los equipos que lo contengan en sus instalaciones. Durante el año 2019 se han gestionado 942 t de aceite con PCB en España, 855 en Estados Unidos y 191 t de Brasil.

Residuos no 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 no peligrosos (t)

	2019	2018	2017
Producidos	655.694	549.146	1.053.671
Incinerados	694	0	0
Recuperados (recuperación energética)	N/D	N/D	N/D
Depositados	157.342	247.256	543.254
Reciclados, reutilizados	663.128	294.845	449.920

Entre los residuos no peligrosos producidos figuran residuos inertes de construcción y demolición, equipos electrónicos, maderas, metales, plásticos, papel, etc.

Como resultado del nuevo enfoque para evitar la generación de residuos por material o equipos obsoletos, promoviendo su venta en mercados de segunda mano, en 2019 se ha evitado que 186,17 t de material fueran enviadas a los gestores de residuos, lo que ha evitado la emisión de unas 200 t CO₂.

Protección de la biodiversidad

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



GRI 304

Iberdrola es consciente de que la conservación de la biodiversidad y los servicios ésta que proporciona, servicios ecosistémicos, constituye una condición esencial para la sostenibilidad global. Es también consciente de su responsabilidad, como compañía líder en el sector energético, de conocer y gestionar las interacciones que sus actividades tienen a lo largo de todo su ciclo de vida con los hábitats y la vida silvestre y de trabajar conjuntamente con los grupos de interés en la adopción de medidas que permitan identificarlos y erradicarlos.

En este sentido, Iberdrola se compromete a asumir una posición de liderazgo en el sector en la conservación y protección de la biodiversidad y a promover una cultura social orientada a fomentar la

sensibilización de todos sus Grupos de interés sobre la magnitud de este reto y los beneficios asociados a abordar su solución, identificando acciones concretas en el ámbito de la prevención y conservación.

Iberdrola cuenta desde el año 2007 con una política de Biodiversidad en la que se fija el posicionamiento de la Compañía en la lucha contra la pérdida de biodiversidad y el compromiso que sus actividades vayan más allá de los cumplimientos normativos generando un impacto positivo y contribuyendo a la creación de valor para sus grupos de interés.

Así la protección y conservación de la biodiversidad se integra en su gestión a través de la Política de biodiversidad, que establece los principios básicos de actuación y define cuatro líneas de acción prioritarias:

- El fomento de la protección, conservación y el uso sostenible del capital natural aplicando los principios de jerarquía de mitigación (evitar, mitigar, restaurar y como último recurso compensar) evitando la localización de nuevos proyectos en áreas protegidas y mediante la adopción de acciones específicas preventivas, paliativas y compensatorias en las zonas que se puedan ver afectadas por las instalaciones del grupo.
- La promoción del conocimiento y la investigación del entorno, adoptando un enfoque preventivo e integrando en la gestión del capital natural las mejores prácticas a lo largo de todo ciclo de vida.
- La involucración con los Grupos de interés, considerando sus necesidades y expectativas en materia de biodiversidad para su integración en planes de acción y colaborando en proyectos de investigación.
- La comunicación, sensibilización y formación, tanto a nivel interno como externo.

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 se desarrollan por distintas líneas de acción.
- Política de relaciones con los Grupos de interés y el Modelo de relación de Grupos de interés de la compañía.
- Huella ambiental corporativa, que permite evaluar los impactos del grupo sobre la biodiversidad y que, combinada con la metodología de valoración de los servicios ecosistémicos, posibilita establecer objetivos de mejora tanto en las afecciones directas como en las indirectas.
- El sistema de gestión ambiental del grupo y sus organizaciones, certificados según las normas ISO 14001 o EMAS, que despliegan los compromisos en materia de biodiversidad en planes de acción estableciendo su seguimiento y control.
- Comités de medioambiente con responsables de las organizaciones en los que se tratan los riesgos y oportunidades en temas de biodiversidad.

- Planes de biodiversidad, que materializan las líneas de actuación prioritarias de la *Política de biodiversidad*.

Planes de biodiversidad¹⁰⁹

Planes	Sub planes
Plan para la prevención, reducción y compensación de impactos	Protección directa de la fauna.
	Protección directa y gestión de vegetación
	Restauración y compensación de hábitats y especies.
	Prevención de impactos al medio edáfico.
	Prevención de impactos al medio hídrico.
Plan para el conocimiento y conservación del entorno	
Plan para la sensibilización y comunicación	

Siendo la colaboración con los Grupos de interés una línea de actuación transversal a los tres planes.

102-11

Atendiendo al principio de precaución, Iberdrola apuesta por el fomento del conocimiento y de la investigación como medidas clave para la conservación y la protección de la biodiversidad. En este sentido en el 2019, continuó con su apoyo en la investigación del comportamiento de especies como los trabajos del Estudio del *Estrés térmico, inmunosupresión y cambio climático en rapaces amenazadas*¹¹⁰, el *Proyecto para la recuperación del quebrantahuesos en el Parque Natural de Picos de Europa*¹¹¹ y la continuación del *Proyecto Migra*¹¹² cuyo objetivo es el estudio de los movimientos migratorios de las aves presentes en España, colaboró en estudios orientados a la valoración de los servicios ecosistémicos como el Proyecto ES Values¹¹³ y realizó sesiones de buenas prácticas y lecciones aprendidas con las autoridades ambientales sobre estrategias de mitigación ecológica aplicadas en proyectos, como las realizadas en el proyecto de East Anglia One.

¹⁰⁹ Los tres planes tienen como línea de actuación transversal la colaboración con los Grupos de interés

¹¹⁰ Proyecto de colaboración de la Fundación Iberdrola y la Fundación Aquila

¹¹¹ Proyecto de colaboración de la Fundación Iberdrola y la Fundación para la conservación del Quebrantahuesos

¹¹² Proyecto de colaboración de la Fundación Iberdrola y la Sociedad Española de Ornitología, SEO/BirdLife.

¹¹³ En colaboración con la Universidad de Salamanca

En los entornos de nuestras instalaciones se han realizado numerosos estudios de conocimiento de las especies y ecosistemas, como el estudio de investigación de disuasión acústica de murciélagos en el Parque Eólico de Blue Creek¹¹⁴, los estudios de seguimiento e investigación de especies en la hidroeléctrica de Teles Pires¹¹⁵ que están llevando a la identificación de nuevas especies de peces¹¹⁶, un primate¹¹⁷ y flora. También cabe destacar el proyecto de aplicación de la metodología del instituto LIFE que se lleva a cabo en las instalaciones hidráulicas de Brasil, que permitirán valorar el desempeño en las acciones de protección y conservación de la biodiversidad.

Además, en los nuevos proyectos Iberdrola aplica la jerarquía de mitigación (evitar, minimizar, remediar y como última opción compensar) en los procesos de evaluación de impacto ambiental (EIA). En éstos se analizan las alternativas, siendo determinante evitar la localización de nuevas infraestructuras en áreas protegidas o en aquellas con alto valor en biodiversidad sin figura de protección. Antes del inicio de la tramitación, Iberdrola consulta a los diversos Grupos de interés sobre los nuevos proyectos e incorpora buenas prácticas constructivas, yendo más allá de las exigencias legales aplicables en cada caso. Tras la tramitación, y durante la construcción Iberdrola sigue trabajando conjuntamente con los Grupos de interés buscando que la afección ambiental sea la menor posible, así como restaurar las áreas afectadas.

304-2

La siguiente tabla muestra las acciones que durante las diferentes fases del proyecto pueden generar las afecciones más significativas:

¹¹⁴ Programa de investigación conjunto entre Avangrid Renovables, Bat Conservation International, el Servicio Geológico de EE. UU y el Departamento de Energía de EE. UU.

¹¹⁵ En colaboración para el Apoyo a la Enseñanza e Investigación de la Universidad de Mogi das Cruzes - Laboratorio de Genética de Organismos Acuáticos y Acuicultura (LAGOAA)

¹¹⁶ *Myleus pachyodus* (familia Serrasalminidae); *Ageneiosus apiaka* (familia Auchenipteridae); y *Hyphessobrycon pinnistriatus* (sin familia definida)

¹¹⁷ Zogue-zogue foi

Acciones según fases de la vida de las instalaciones

Fase	Acción
Fase de construcción	Introducción de vehículos y maquinaria.
	Apertura de pistas y alteración de la cubierta vegetal o del lecho marino.
	Generación de ruidos, vibraciones y turbidez en las aguas.
	Presencia humana prolongada (que afecta de forma transitoria y en general reversible a los comportamientos de las especies de fauna).
	Modificación del paisaje.
Fase de explotación	Emisiones.
	Modificación del régimen natural de los ríos y efecto barrera en casos de aprovechamientos hidroeléctricos (que afectan a los ecosistemas y hábitats de ciertas especies).
	Presencia de instalaciones.
	Alteración de la vegetación para mantener las calles de las líneas eléctricas, etc.
	Generación de vertidos y derrames.
Fase de desmantelamiento	Uso de maquinaria y vehículos para la eliminación y demolición de instalaciones existentes.
	Presencia humana prolongada (que afecta de forma transitoria y en general reversible a los comportamientos de las especies de fauna).

Atendiendo a estas acciones 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 y especies.
	Aumento de gases de efecto invernadero y cambio climático.
	Contaminación del entorno atmosférico, edáfico y/o acuático.
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.

Si durante el proceso de evaluación de impacto 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 evitado o mitigado por completo, se llevan a cabo medidas compensatorias.

EU13

La siguiente tabla muestra las principales actuaciones llevadas a cabo en este sentido a lo largo de 2019:

Principales actuaciones llevadas a cabo

País	Tecnología	Actuaciones y resultados	Objetivos
España	Centrales Hidroeléctricas	Suelta de un total de casi 5.600 angulas en los ríos Júcar, Cabriel y Mijares dentro del Plan de Repoblación de Anguilas de en los ríos de la Comunidad Valenciana, siendo este el quinto de 10 años.	Recuperación de la población de Anguilas
	Parque eólico terrestre	Siembra de 5 ha de cereal para la mejora de poblaciones de especies presa del Águila-Azor perdicera.	Recuperación poblaciones Águila-Azor perdicera
	Proyectos de parques eólicos terrestres	Reubicación del hábitat de la <i>Pimelia Canariensis</i> afectada por el proyecto mediante la restauración ambiental e integración paisajística de un área de 4 ha con 4.430 ejemplares de Euphorbiaceas, Ceropégia, Kleinia, y Plocama. En marzo de 2019 se liberaron en el área restaurada los 38 ejemplares rescatados durante la vigilancia ambiental previa a la construcción. Se llevarán a cabo monitoreo y seguimiento durante los próximos años.	Reubicación del hábitat y especies de <i>Pimelia Canariensis</i> .
	Proyectos de Fotovoltaicas	Como parte del proyecto Núñez de Balboa se crearán, en coordinación con la Dirección General de Medio Ambiente de la Junta de Extremadura, dos Áreas de Gestión Agroambiental de 45 ha cada una y dos zonas de reserva para las aves esteparias en el entorno del proyecto, de 5 ha cada una. En 2019 se estaban realizando los trámites de ubicación de los terrenos.	Recuperación de zonas de cultivo y creación zonas de reserva aves esteparias

	Centrales Nucleares	Como parte del proyecto de la construcción del Almacén Temporal Individualizado (ATI) se recuperará y mantendrá una superficie de dehesa de encinas equivalente a la retirada en el proceso de construcción del ATI. En 2019 se ha procedido a la plantación inicial de las especies a repoblar la dehesa, compuesta por: <i>Quercus rotundifolia</i> , <i>Olea europaea</i> var. <i>Sylvestris</i> , <i>Quercus suber</i> . A lo largo de 2020 y 2021 se procederá a un seguimiento y reposición en caso de que sea necesario.	Recuperación de hábitat de dehesa
		Se ha realizado un Programa de Seguimiento de aves para la caracterización de la estructura y dinámica de la Comunidad de aves del Embalse de Arrocampo, como parte del proyecto del ATI de Almaraz	Caracterización de aves en zona ZEPA del embalse adyacente
Reino Unido	Parques eólicos terrestres	Continuación del Plan de Gestión de Hábitats de 19 parques eólicos con una superficie de 8.700 ha. Realización de las labores de mantenimiento de la vegetación, gestión de entrada de ganado.	Compensación de hábitats
Estados Unidos	Redes	Recuperación del humedal CI -32 en el que se plantaron 404 árboles y 2.597 arbustos. Se ha procedido a la reposición de plantas y seguimiento del estado del humedal. Se llevarán a cabo labores de seguimiento y se documentarán los resultados durante los próximos años	Recuperación de humedales
	Parques eólicos terrestres	Continuación con el monitoreo y mantenimiento de hábitats (pastos, dehesas, bosques, humedales, desiertos, etc.) dentro y en el entorno de los mismos.	Mejora de hábitats adyacentes y protección de la fauna asociada.
		Mitigación y puesta en marcha del plan de gestión de conservación para San Diego Conservancy.	Conservar y gestionar hábitats y especies sensibles

Brasil	Baguari (hidroeléctrica)	Reforestación de 1,77 km ² de las Áreas de Preservación Permanente (APP). En el 2019 se realizaron trabajo de recuperación de pendientes, enriquecimiento de 48.11 y plantación de 64.01 ha. Se cercaron y se llevó un seguimiento de todas las áreas, excepto las islas, y se crearon corredores para el consumo de animales.	Mejora de hábitats adyacentes, potenciación de la capacidad de absorción del suelo y disminución del riesgo de pérdidas por erosión.
	Corumbá (hidroeléctrica)	Continuación de la reforestación de 2.562.308 árboles para la recuperación de 1.538 ha de Áreas de Preservación Permanente (APP)	Mejora en la calidad del suelo y reducción de las erosiones.
	Teles Pires Dardanelos (hidroeléctrica)	En 2019, se plantaron 774.126 plantas nativas en 88,75 ha de las áreas de restauración forestal del embalse. Desde el 2014 se han plantado 697,2 ha con plantas nativas.	Mejora de hábitats adyacentes y disminución del riesgo de pérdidas por erosión.
	Líneas eléctricas	Reforestación de 224 ha y plantación de 171.287 árboles en áreas degradadas con plantas en diferente estado de crecimiento, con especies nativas de la región de acuerdo con las licencias ambientales para instalación y operación de líneas de transmisión (69 kV a 138 kV), subestaciones (69 kV a 138 kV) y redes de distribución (13,8 kV a 34,5 kV).	Recuperación de hábitats degradados
México	Parques eólicos terrestres	Reforestación de 25,56 ha como compensación del proyecto Línea Venta III; y 19,18 ha del proyecto P.E Venta III	Recuperación de hábitats

304-1

Las áreas donde Iberdrola desarrolla sus actividades sirven de hábitats para una variedad de flora y fauna silvestres, en algunos casos, estando éstas bajo algún tipo de protección. Esto se debe principalmente a que la construcción fue previa a dichas declaraciones de protección por parte de las Administraciones Públicas. Existen también instalaciones en las que tras un análisis de alternativas, donde tiene prioridad evitar las áreas protegidas y un proceso de evaluación ambiental en el que se aplica la jerarquía de mitigación, las autoridades competentes han autorizado el proyecto valorando que, aun no pudiendo evitar

las zonas de protegidas o alto valor para la biodiversidad, las medidas preventivas y paliativas hacen que las actividades no presenten impactos significativos sobre los hábitats y especies protegidos.

Por tanto, tras el proceso de evaluación de impactos¹¹⁸ se ha considerado que la presencia en espacios protegidos o en áreas de alto valor para la biodiversidad de estas instalaciones es compatibles con los elementos protegidos llevando a cabo las correspondientes medidas de prevención, mitigación y compensación de las posibles afecciones.

La siguiente tabla muestra las instalaciones de Iberdrola dentro o adyacentes a espacios protegidos o en áreas de alto valor para la biodiversidad:

¹¹⁸ Excepto aquellas que las designaciones han sido posteriores, en cuyo caso se gestiona con la autoridad ambiental las acciones de seguimiento de posibles afecciones.

Instalaciones interiores o adyacentes a espacios protegidos o alto valor para la biodiversidad

Instalación	Ubicación respecto al área protegida	Superficie/ Longitud afectada	Tipo de protección
España			
Centrales hidroeléctricas - Embalses	Interior	31.505 ha	Reservas de la biosfera, Humedales Ramsar, Red Natura 2000, parques nacionales y parques naturales.
Líneas eléctricas	Interior	18.774 km	Red Natura 2000, Humedales Ramsar, Parque Nacional, Parque Natural, Reservas de la Biosfera.
Subestaciones	Interior	135 unidades	Red Natura 2000, Humedales Ramsar, Parque Nacional, Parque Natural, Reservas de la Biosfera.
Centros de transformación	Interior	8.654 unidades	Red Natura 2000, Humedales Ramsar, Parque Nacional, Parque Natural, Reservas de la Biosfera.
Parques eólicos terrestres	Interior	343 ha	Red Natura 2000, Áreas importantes de aves y biodiversidad
Centrales nucleares	Interior	115 ha	Red Natural 2000
	Adyacentes	3 unidades	Red Natura 2000
Centrales térmicas ¹¹⁹	Adyacentes	12 unidades	Red Natura 2000, Paisajes Protegidos, Reservas de la Biosfera y Áreas Marinas Protegidas
Reino Unido			
Líneas eléctricas	Interior	3.815 km	Parque Nacional, Red Natura 2000, Humedales Ramsar, Reserva nacional de la naturaleza (NNR) y Zonas de interés científico especial (SSSI).
Subestaciones	Interior	414 unidades	Parque Nacional, Áreas pintorescas nacionales (NSA), Red Natura 2000, Humedales Ramsar, Reserva nacional de la naturaleza (NNR) y Zonas de interés científico especial (SSSI)
Centros de transformación	Interior	8.881 unidades	Parque Nacional, Áreas pintorescas nacionales (NSA), Red Natura 2000, Humedales Ramsar, Reserva nacional de la naturaleza (NNR) y Zonas de interés científico especial (SSSI).
Parques eólicos marinos	Interior	36.700 ha	Red Natura 2000 y Áreas Marinas Protegidas (MCZ)
Parques eólicos terrestres	Parcialmente interior	9.035 ha	Zonas de interés científico especial (SSSI).
Estados Unidos			
Parques eólicos terrestres	Interior	32 ha	Sistemas de Bosques Nacionales
Líneas eléctricas	Parcialmente interior	384km	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
Brasil			
Líneas eléctricas	Interior	27.199 Km	Áreas de protección ambiental (APA).
Subestaciones	Interior	96 unidades	Áreas de protección ambiental (APA)

Centrales hidroeléctricas	Adyacentes	5 unidades	Reserva Privada de Parque Natural (RPPN), Reservas de la Biosfera declaradas por la UNESCO, Áreas importantes de aves y biodiversidad (IBA), Áreas silvestres de gran biodiversidad (HBWA), Refugio de vida silvestre (Revis), Reserva de Desarrollo Sostenible (RDS)
México			
Central de generación	Adyacente	1 Centro de producción	Áreas de protección ambiental
Parques eólicos terrestres	Adyacente	1 Parque eólico	Parque Ecológico Regional
Grecia			
Parques eólicos y fotovoltaicas	Interior	129 ha	Red Natura 2000 y Área importante para las aves
Hungría			
Parques eólicos	Adyacente	6 Parques	Próximos a áreas de Red Natura 2000 y Humedal Ramsar.
Portugal			
Parques eólicos	Interior	0,12 ha	Reserva Natural.
Rumania			
Parques eólicos terrestres	Adyacente	1 Parque	Red Natura 2000
Alemania			
Parques eólicos marino	Adyacente	1 Parque	Área Marina de Especial Protección

304-4

El conocimiento de las especies que habitan en el entorno de las instalaciones es fundamental para poder prevenir las afecciones sobre las mismas, más si éstas están protegidas.

Iberdrola, mantiene identificadas las especies amenazadas incluidas en la Lista roja de UICN y los listados nacionales y regionales de las áreas donde tiene actividad. Además, realiza programas de seguimiento y proyectos de investigación de especies en muchas de sus instalaciones con el objetivo de conocer mejor sus patrones de comportamiento y poder incorporar este conocimiento a la operativa (Ver 102-11 y 304-3).

¹¹⁹ Centrales de Ciclos combinados, Cogeneración y Carbón

Clasificación Lista roja UICN	Nº especies
En peligro crítico (CR)	17
En peligro (EN)	87
Vulnerable (VU)	203
Casi amenazada (NT)	62
Preocupación menor (LC)	709

Hábitats protegidos o restaurados

304-3

Iberdrola realiza dentro de sus planes de acción, en función de las necesidades de cada instalación y durante el ciclo de vida de las mismas, labores encaminadas a la prevención, protección, reducción y mitigación de impactos sobre las especies y los hábitats.

A continuación, se presentan diferentes actuaciones iniciadas en 2019, o en años anteriores y que han tenido continuidad a lo largo de este ejercicio:

España

Proyecto/ Tecnología	Actuaciones	Objetivos
Centrales Hidroeléctricas	Control de la limnología 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 Tajo	Prevenir posibles impactos sobre la fauna situada aguas abajo de los embalses
	19 actuaciones encaminadas a prevención de contaminación: Construcción e impermeabilización de cubetos, sustitución por transformadores secos, reforzamiento fosa sépticas, separadores de aceite, sustitución de aceites lubricantes por sustancias menos contaminantes, mantenimiento y adecuación de los sistemas de contención de vertidos, etc.	Prevención de la contaminación y sus posibles efectos sobre la flora y fauna.
	Corta y gestión de biomasa para la prevención de incendios forestales	Prevención de incendios
	6 actuaciones para la protección de la fauna: reposición y construcción de plataformas de escapatoria de animales en cuenca Sil, vallado de canales en cuencas mediterráneo y norte, etc.	Protección y recuperación de la fauna
	Recuperación ambiental de canales en cuencas norte y mediterráneo y del azud del Villar en cuenca Sil. Desmantelamiento y recuperación de casetas y fosa séptica en la Cuenca del Duero	Recuperación ambiental de terrenos
Parques eólicos terrestres	Seguimiento Ambiental de Fauna. Se realizan censos de avifauna y/o quirópteros y control de colisiones en 108 parques.	Protección avifauna
Proyectos Parques eólicos	Seguimiento GPS de ejemplares de Alimoche en el PE Cavar durante 3 años	Protección avifauna
	Instalación de balizas salvapájaros en los 4,5 km de cable de tierra de la línea de evacuación del PE Cavar	Protección avifauna
Proyectos Plantas Fotovoltaicas	Colocación de 33 de las 50 cajas nido para Cernícalo primilla y Carraca en la Planta de Núñez de Balboa	Protección avifauna
	Protección de una zona de 40 ha de la Planta de Núñez de Balboa donde se ha avistado Aguilucho Cenizo, donde no se instalarán paneles fotovoltaicos, para garantizar el éxito reproductor de la especie.	Protección avifauna
	Revisión anual de los elementos de aislamiento de la línea aérea de evacuación y el mantenimiento de la distancia reglamentaria a la vegetación.	Protección avifauna y prevención incendios.
Centrales Térmicas y Ciclos combinados	16 actuaciones encaminadas a prevención de contaminación: construcción de cunetas perimetrales, sellado de embocaduras, impermeabilización de suelos y cubetos, instalación de válvulas de purga continua y detectores de hidrocarburos, etc.	Prevención de la contaminación de suelos y aguas.
	Realización de 15 actuaciones encaminadas a la reducción de la generación de residuos, reducción de agua captada para refrigeración, reducción de uso de productos químicos, reducción de generación de ruido externo, etc.	Reducción de agua captada, de generación de residuos y minimización de ruido
	Revegetación en el depósito de residuos no peligrosos de la CT de Carbón de Lada	Restauración de terrenos
Redes	154 actuaciones preventivas para evitar y mitigar el impacto de posibles derrames (Construcción de depósitos en ST y fosos/ bandejas en CT).	Prevención de la contaminación

Fundación Iberdrola	Proyecto Flash que mediante la captación de imágenes con helicóptero y cámaras LIDAR ¹²⁰ se optimizar la gestión de la vegetación y el mantenimiento de calles de líneas eléctricas. Durante el 2019 se han revisado 29.400 km con un coste de 5,3MM€.	Prevención de incendios
	2.144 obras de mantenimiento y renovación de las líneas eléctricas que permiten reducir el riesgo de incendio de instalaciones.	
	Proyecto ALETEO, cuyo objetivo es reducir riesgo de daño a la avifauna de apoyos en zonas de protección. Este año se han corregido 19.383 apoyos y realizado 1.574 actuaciones para instalación de protectores y aisladores en líneas y subestaciones. Además, como parte del proyecto se colabora en diferentes proyectos LIFE ¹²¹ para la conservación de especies emblemáticas en peligro de extinción, adecuando apoyos con mayor riesgo en las zonas de recuperación de las especies.	Reducción riesgo por colisión y electrocución de avifauna. Conservación especies: Alimoche, Águila perdicera, Águila de Bonelli y Buitre Negro
	Aplicación de la jerarquía de mitigación de residuos en obra: Reducción al máximo de residuos generados, realizándose una correcta separación y tratamiento de los mismos, aplicando adecuados procesos de minimización, reutilización, reciclado-valorización y eliminación.	Reducción de residuos
	Reforestación de una superficie de aprox. 50 ha con más de 40.000 árboles en terrenos del Ministerio de Defensa.	Para la mejora, la protección y la conservación del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático

¹²⁰ Laser Imaging Detection and Ranging

¹²¹ LIFE Rupis, en el Parque Natural Arribes del Duero y Douro Internacional. Programa AQUILA a-LIFE, [Programa AQUILA a-LIFE](#), [Proyecto MONACHUS](#)

Reino Unido

Proyecto/ Tecnología	Actuaciones	Objetivos
Parques eólicos terrestres	Seguimiento de especies como el aguilucho pálido (<i>Circus cyaneus</i>), el gallo lira (<i>Tetrao tetrix</i>) o el titón crestado (<i>Triturus cristatus</i>).	Protección de fauna: Aguilucho pálido, Gallo lira y el tritón crestado
Redes	Tras la detección de nidos de águila real, se retrasa la construcción de los caminos de acceso a los apoyos fuera de temporada de cría de águilas. Actualmente en curso, pero ha sido un éxito hasta ahora.	Protección avifauna: Águila real
	Exclusión de tejón de madrigueras para su adaptación en zonas fuera de las obras. En colaboración y bajo licencia de SNH. El resultado fue un éxito y las obras no afectaron al tejón.	Protección fauna: Tejón
	Protección de hábitat del Aguilucho Pálido en las obras de los caminos de acceso. Obtención de licencias y formación específica de protección del Aguilucho a contratistas	Protección de avifauna: Aguilucho pálido
	Medidas para proteger a los reptiles (<i>Adder</i>) de la construcción de camino de acceso empedrado, incluyendo la eliminación de la vegetación y el rediseño in situ de las pistas instalando una mitigación especial aprobada por SNH debajo de la piedra para permitir que el agua fluya debajo de la carretera.	Protección fauna: <i>Adder</i>
	Plan de restauración de brezales y siembra de más de 6500 m ² con una mezcla de semillas de brezales. También se instaló un hibernaculo. El sitio será monitoreado mensualmente para asegurar que las especies deseadas se estén estableciendo y para eliminar cualquier ruderal que esté alcanzando el sitio.	Restauración de hábitats de <i>Adder</i>

Estados Unidos

Proyecto/ Tecnología	Actuaciones	Objetivos
Líneas eléctricas	Actuaciones encaminadas a la protección de la fauna en proyectos, como la capacitación de contratistas y vigilancia en obra para la protección de la Tortuga de caja del este (<i>Terrapene carolina carolina</i>).	Protección de fauna
	Medidas de protección de la avifauna. Se reubicaron 4 nidos de águila pescadora.	Protección de avifauna
Parques eólicos	Continuación del seguimiento y monitorización de avifauna con 58 programas en 48 parques eólicos. Realización de las labores de gestión de ganado y retirada de carcasas.	Protección avifauna y quirópteros
	Realización de medidas preventivas con el objetivo de reducir el impacto sobre la avifauna y quirópteros. Testeo del sistema de disuasión / detección de rapaces DTBird. Este nuevo sistema combina inteligencia artificial con tecnología óptica de alta precisión para identificar especies de aves protegidas como las águilas reales, evaluar sus rutas de vuelo y enviar una alerta para apagar turbinas específicas en caso de riesgo de colisión. Formación a contratistas en obra, etc.	Protección avifauna y quirópteros
	Corrección de subestaciones y apoyos de las líneas evacuación de seis parques eólicos de acuerdo a las directrices de Avian Power Line Interaction Committee (APLIC) para la protección contra la electrocución y colisión de fauna	Protección a la fauna

Brasil		
Tecnología	Actuaciones	Objetivos
Central hidroeléctrica de Baixo Iguazú	Programa de seguimiento y educación ambiental sobre la <i>Panthera onca</i> . Se trabaja junto con investigadores del Parque Nacional de Iguazú y la comunidad que rodea el Parque, en la construcción participativa del Mapa de Permeabilidad de la <i>Panthera onca</i> .	Conservación de especies: <i>Panthera onca</i> desarrolladas en la región
	Marcación y monitorización de los hábitos de desplazamiento de especies: Especie endémicas de Surubim-do-Iguaçu (<i>Steindachneridion melanoderdatum</i> , Cágado-Rajado (<i>Phrynops williamsi</i>), herpetofauna y avifauna	Protección y conservación de especies
	Programa de rescate e investigación científica de fauna previo a trabajos de limpieza de vegetación	Protección y conservación fauna
Central hidroeléctrica de Telespices	Investigación Genética de Ictiofauna ¹²² . El programa tiene como objetivo comprender las estructuras de población de las especies e identificar patrones en la distribución de la variabilidad genética a lo largo de distancias geográficas. El estudio contribuirá a determinar la necesidad de la adopción, en el futuro, de medidas de mitigación dirigidas a la ictiofauna.	Conservación ictiofauna
	Programa ambiental de seguimiento de especies: programas específicos para avifauna, hentomofauna, herpetofauna, primates y mamíferos semiacuáticos y terrestres.	Conservación e investigación de especies
Parques eólicos terrestres	Estudio y seguimiento trimestral de avifauna, mastofauna voladora, mastofauna terrestre y herpetofauna en los Parque Eólicos de Calango y Santana.	Estudiar la riqueza y composición potencial de especies faunísticas y medidas protección avifauna y quirópteros
Líneas eléctricas	Proyecto de Meliponicultura en el Valle de Itamboató promovido por COELBA ¹²³ llevado a cabo desde 2012. Consiste en aumentar la meliponicultura en el valle de Itamboató a través de la creación y el manejo racional de la abeja Uruçu (<i>Melipona Scutellaris</i>), creando una oportunidad para mejorar los ingresos familiares y la calidad de vida de los pequeños productores, de manera sostenible. abeja Uruçu (<i>Melipona Scutellaris</i>),	Conservación de abeja Uruçu

¹²² En colaboración con FAEP- *Fundação de Amparo ao Ensino e Pesquisa* de la Universidad de Mogi das Cruzes – Laboratorio de Genética de Organismos Acuáticos e Aquicultura (LAGOAA).

¹²³ En colaboración con la Fundación Terra Mirim

México		
Tecnología	Actuaciones	Objetivos
Centrales térmicas	Proyecto de rescate del estero Garrapatas, en Altamira, Tamaulipas. En el 2019 se continuó con los estudios físico químicos al estero garrapatas para observación de recuperación de condiciones salobres del agua y cambio gradual de la vegetación de la zona.	Reconstruir y mantener el ecosistema del Manglar en condiciones aptas para la flora y fauna característica.
	Se continuó en el Proyecto de apoyo a felinos en la región Altamira. En el 2019 se avistaron: Jaguar, Ocelote, Jaguaundi y Gato Montés.	Reconocer los rangos de distribución de felinos así como la Delimitación y propuesta de Corredor Biológico de Felinos (Golfo Norte).
	Estudios de calidad de aguas de vertido	Seguimiento y protección ecosistemas acuáticos
	Rescate y reubicación de fauna silvestre durante la construcción de la central de Topolobampo III	Protección a la fauna silvestre
Parques eólicos terrestres	Monitoreo de aves durante las 4 temporadas de 2019	Seguimiento y protección avifauna
	Realización de evaluación de parámetros físicos químicos de la biota marina del ecosistema marino adyacente a la central de Baja California	Seguimiento y protección ecosistema marino adyacente
	Actuaciones encaminadas a la protección del suelo y medio hídrico: Se reforzó la impermeabilización de almacenes de residuos peligrosos	Prevención de la contaminación de suelo y aguas
Plantas fotovoltaicas	Rescate y reubicación de al menos 166 ejemplares de fauna silvestre durante la construcción de las plantas fotovoltaicas de Santiago y Hermosillo	Protección a la fauna silvestre

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

Seguridad ambiental

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

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



Planificación y respuesta ante desastres y emergencias

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 de contingencia, 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 y el Negocio de Renovables cuentan con diferentes procedimientos documentados para la gestión de las emergencias en sus instalaciones, por ejemplo en España y México se dispone del procedimiento *Organización de respuesta ante emergencias* (ORE), que involucra a personal de todos los niveles y entra en funcionamiento frente a emergencias que pongan en riesgo los activos de la compañía o sus trabajadores. En Estados Unidos y Canadá 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. En Brasil, también disponen de planes de emergencia en las plantas de generación.

Además, en función de cada tecnología se pueden aplicar planes específicos, como por ejemplo, las instalaciones de generación hidroeléctrica disponen además de un proceso interno para el seguimiento del Plan de emergencia de presas implantado en todas las Unidades de Cuenca, que optimiza la seguridad de las personas y de las instalaciones en caso de rotura o avería grave de la presa y son conocidos por Protección Civil, Ayuntamientos y otras organizaciones de la Administración.

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* competencia de las autoridades públicas (denominado Plan de Emergencia Nuclear (PEN) de la Provincia en la que se ubica cada central), como un *Plan de emergencia interior* (PEI), cuyo cumplimiento es responsabilidad de las empresas propietarias de la central. El PEI es conocido por las autoridades y ayuntamientos de la zona, que intervienen en su aprobación y comprueban su efectividad mediante simulacros de emergencia anuales, supervisados por el Consejo de Seguridad Nuclear (CSN), así como pruebas y ejercicios internos realizados por la propia instalación. El Plan Básico de Emergencia Nuclear (PLABEN) establece una interface como instrumento de coordinación entre ambos Planes de Emergencia.

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 facilitar la restitución del servicio eléctrico en caso de producirse un fallo importante.

En España existe un procedimiento principal "*Planes de emergencia. Actuaciones en situaciones extraordinarias de la red*" y otros procedimientos que describen aspectos complementarios de actuación en estas circunstancias, como la activación de recursos ante incidencias en la red, la gestión de incidencias en alta tensión y media tensión, el procedimiento de comunicación y coordinación entre el Centro de Operaciones, el 112 y el teléfono de atención al cliente de i-DE. Tanto el personal de Iberdrola, como el 112 reciben formación periódica para la actuación en emergencias y todos los años se realizan simulacros de situaciones de emergencia de suministro, con el objetivo de validar el correcto funcionamiento de todo el proceso.

En Reino Unido, se ha establecido también un plan de emergencias documentado y probado. Existen 3 niveles de emergencia que se pueden declarar y se declaran según la gravedad del "pronóstico" hasta el impacto a medida que se desarrolla un evento. Cabe destacar la comunicación activa que se mantiene con colectivos vulnerables durante las faltas de servicio, para asegurar que se proporciona la asistencia que potencialmente pueda ser requerida.

Las filiales distribuidoras de Avangrid en Estados Unidos, tienen también planes de emergencias y se realizan simulacros.

También destacan los centros de operación de las distribuidoras en Brasil, que estandarizan la seguridad en las operaciones y los procedimientos para la restauración del suministro y el mantenimiento del sistema eléctrico. La monitorización del sistema en tiempo real controla las condiciones del sistema eléctrico y atiende las solicitudes de intervención programadas y de emergencia, garantizando el restablecimiento del servicio en el menor tiempo posible, respetando la seguridad y la calidad.

Derrames significativos

306-3

Iberdrola cuenta con un Sistema de gestión ambiental que tiene, entre sus principales objetivos, la prevención. Para ello, en todos los negocios del grupo, hay implantadas numerosas medidas preventivas definidas a través de los manuales de organización y los manuales técnicos. En los diferentes negocios del grupo, se han establecido planes de minimización de riesgos (guías y procedimientos de emergencias, simulacros periódicos, etc.) y sistemas de reporte y gestión de incidencias, a través de los que se previenen y controlan también los derrames accidentales, y se informa a la administración competente cuando sea necesario.

Como ejemplo de las medidas de seguridad y contención para mitigar el daño, cabe citar las realizadas en España, donde, a lo largo de 2019, se han realizado 189 actuaciones preventivas para evitar y mitigar el impacto de posibles derrames. Entre ellas, se incluye la construcción de 13 depósitos para la recogida de aceite en caso de vertido masivo en las subestaciones y 141 fosos/bandejas de recogida de aceite en centros de transformación.

De todas las fugas y derrames registrados en el grupo Iberdrola durante 2019, 28 incidentes han sido significativos¹²⁴, suponiendo un volumen derramado de 9,25 m³. En todos los casos ha sido dentro de las instalaciones del grupo y se ha resuelto satisfactoriamente gracias al equipo de respuesta ante emergencias, se ha limpiado la zona contaminada y se ha procedido a la gestión adecuada de los residuos. En el caso de accidentes o incidentes poco significativos y sin consecuencias ambientales permanentes en el entorno, no ha sido necesario adoptar medidas correctoras o compensatorias.

¹²⁴ 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.

Cumplimiento ambiental

GRI 307

Para dar respuesta a la expansión internacional y diversidad de actividades desarrolladas con impacto ambiental de la compañía, en 2008 se aprobó el Sistema de Gestión Ambiental del grupo Iberdrola, con el objetivo de crear un marco común en materia ambiental, que posibilita la coordinación de los diferentes planes y medidas, respetando la autonomía y particularidades a nivel regional.

Desde entonces, y siguiendo el compromiso de mejora continua y con el objetivo de materializar el propósito y valores del grupo Iberdrola, este sistema común se ha desarrollado incorporando acciones de innovación en la gestión medioambiental que permitan la alineación la dimensión ambiental dentro del modelo de sostenibilidad del grupo, integrando los Objetivos de Desarrollo Sostenible y articulando los mecanismos para medir y evaluar el desempeño ambiental del grupo desde la perspectiva del ciclo de vida. Esto a su vez permite a Iberdrola integrar en su gestión la economía circular y el capital natural.

El Sistema de Gestión Ambiental del grupo Iberdrola traslada las políticas ambientales de desarrollo sostenible a las directrices ambientales. Estas directrices ambientales son desplegadas por las organizaciones de Iberdrola en objetivos y metas ambientales, incluyendo la asignación de responsabilidades, recursos y plazos de ejecución.

Iberdrola tiene los Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) específicos de los negocios y procesos, basados principalmente en la Norma UNE-EN-ISO 14001:2004 y EMAS, distribuidos e implantados en sus organizaciones. Estos permiten reducir los riesgos ambientales, mejorar la gestión de los recursos y optimizar las inversiones y los costes ambientales.

En el contenido 307-1 a continuación se presenta información sobre procedimientos legales de carácter ambiental abiertos hacia sociedades gestionadas directamente por Iberdrola.

Durante 2019 los incidentes relacionados con el medio ambiente han supuesto las siguientes multas y sanciones monetarias:

307-1

Multas impuestas relacionadas con el medio ambiente (€)

	2019	2018	2017
Importe total de las multas impuestas	2.301.170	7.538.539	3.881.246

Del importe total de las multas impuestas en el ejercicio, 2.204.416 euros lo han sido en España, 88.046 euros en Brasil y 8.707,98 euros en Estados Unidos. En España, el 74 % del importe total corresponde a multas por poda de árboles, incendios por ramas y electrocución de aves. En Brasil son debidas, principalmente, al incumplimiento de condicionantes ambientales. En Estados Unidos se impuso una multa a la compañía, relacionada con el retraso en el cumplimiento de requisitos de saneamiento ambiental en la adquisición de una propiedad.

307-1**Sanciones no monetarias, procedimientos sancionadores y arbitrajes (nº)**

	2019	2018	2017
Sanciones no monetarias	27	41	14
Procedimientos iniciados	378	212	57
Casos a través de mecanismos de arbitraje o similares	0	0	0

El 100 % de las sanciones no monetarias corresponden a Brasil. De los procedimientos iniciados, 271 corresponden al negocio de Redes de España y 107 a Brasil.

II.4.

Innovación, digitalización y calidad para nuestros clientes

- Productos y servicios
- Acceso a una información adecuada
- Proyectos de innovación y transformación digital



Prioridades del Plan de Desarrollo Sostenible



Productos y servicios

Con relación a sus clientes, Iberdrola opera con una estructura organizativa en la que:

- el Negocio de Redes gestiona las actividades de distribución en España y de transporte y distribución en Reino Unido, Estados Unidos y Brasil, así como también la comercialización regulada de energía en Estados Unidos y Brasil y cualquier otra actividad de naturaleza regulada que el grupo lleve a cabo en estos cuatro países.
- el Negocio de Generación y Clientes que gestiona las actividades no reguladas en España, Reino Unido, Brasil, México y Europa continental.
- el Negocio de Renovables por su parte, gestiona contratos de compraventa de energía a largo plazo (PPA) con grandes empresas en España, Reino Unido, Estados Unidos y México.

Iberdrola pone a disposición de sus clientes en los mercados minoristas liberalizados principalmente dos productos: la electricidad y el gas natural, tratando de garantizar un suministro competitivo, la excelencia operativa y del servicio, la mejora continua de la eficiencia en las operaciones, junto a la seguridad y el respeto al medio ambiente. Si bien el grupo Iberdrola realiza otras actividades (ver apartado “Principales productos y servicios”), estas no tienen relevancia destacable por su naturaleza y alcance en relación con los clientes, a efectos de la información que se presenta en este informe.

Las empresas distribuidoras del grupo gestionan, en conjunto, a 32 millones de puntos de suministro de energía, de los cuales 31 corresponden a energía eléctrica y 1 de suministro de gas. En el presente informe, en el apartado “Principales magnitudes”, se detalla esta información por tipo de punto de suministro.

Satisfacción del cliente

Iberdrola dispone de diversos mecanismos para medir el nivel de satisfacción de los clientes y para recoger su opinión, comprobar el cumplimiento de sus estándares de calidad en los canales de atención y venta, y además, implementar sugerencias de mejora. Por países, los estudios más relevantes son:

En España, en el negocio de Generación y Clientes se dispone de diversos mecanismos para medir el nivel de satisfacción de los usuarios y, entre ellos, destaca el Estudio de la Voz del Cliente. Con carácter trimestral mide de forma general la satisfacción con el servicio que recibe el cliente y aporta información pormenorizada de atributos como la agilidad, formación y trato de los canales, claridad de la factura, gestión de reclamaciones, calidad de suministro, competitividad de precios o factura electrónica, ya sea para grandes clientes, empresas, pequeños negocios y residenciales. Por quinta vez y de manera consecutiva, en 2019 la satisfacción global supera el 7 sobre 10.

En la mayor parte de los estudios se usa el Índice NPS (*Net Promoter Score*) que valora el grado de recomendación que harían los clientes de Iberdrola. Este índice destaca en la utilización de productos y servicios, en la atención en canales digitales y experimenta un importante crecimiento en los puntos de atención durante 2019.

Además se ha implantado un Programa de Medición de la Voz del Cliente que permite realizar encuestas de satisfacción de forma transaccional (inmediatamente después de una interacción del cliente) en diversos momentos clave de la relación con el cliente con Iberdrola, analizando además la información no estructurada gracias a *text analytics*. Todo ello permite detectar de forma más ágil la opinión de los clientes y priorizar e implantar acciones de mejora. Los ámbitos principales que se miden y analizan con este programa son:

- Atención del Canal Telefónico
- Atención de los Puntos de Atención
- Atención en los Canales Digitales (Web/App)
- Utilización de productos y servicios (Pack Mantenimiento, Gas Confort, Asistencias Gas o Protección Gas, Protección Eléctrica Hogar, Protección Eléctrica Hogar Plus, Urgencias Eléctricas, Protección Electrodomésticos, Protección Electrodomésticos 10, Protección Climatización y Asistencia Pymes).

En lo que respecta al Negocio de Redes, semanalmente se realizan llamadas a los clientes que han contactado con la compañía para hacerles una encuesta de satisfacción sobre el servicio prestado. Estos resultados se usan para medir el Índice de Satisfacción del Cliente y detectar y resolver problemas del servicio. La satisfacción de los clientes se mantiene en una tendencia creciente. El resultado de esta encuesta para el año 2019 es de 7,26 sobre 10.

Además, se realizan también anualmente estudios específicos de satisfacción de solicitantes de nuevos suministros, de clientes con peaje directo y a comercializadoras de energía eléctrica. La satisfacción con i-DE en todos los casos se mantiene en valores positivos y los estudios realizados permiten identificar áreas de mejora y definir planes concretos para la mejora continua de la satisfacción de los clientes y comercializadoras.

En el Reino Unido, la satisfacción de los clientes se mide por una serie de estudios internos y externos realizados por el departamento *Customer Insight*. Estos análisis incluyen diversas encuestas de satisfacción que varían en frecuencia de seguimiento de mensual a anual.

A nivel externo, los estudios comparativos clave que miden de satisfacción del cliente de ScottishPower frente a sus competidores son USwitch, Which?, que realizan encuestas de forma

anual y UK-CSI, que se publica dos veces al año. Estos estudios analizan áreas específicas como facturación al cliente, seguimiento de campañas y quejas. ScottishPower obtuvo un índice general de satisfacción del cliente del 69 % en el *USWitch*, y fue galardonada como la mejor comercializadora de energía en las categorías: *best value for money*, *best account management*, *best deal for you* y *best green services*. En cuanto al UK-CSI en 2019 la filial británica obtuvo un índice general de satisfacción del 66,4%.

El análisis interno más relevante es *Pulse*, que se realiza mensualmente y mide la confianza, lealtad, facilidad de uso, valor, etc. mostrando un nivel de satisfacción global de 47 sobre 100. Este resultado va en la misma línea que otros estudios de satisfacción de clientes como *Which?* En base al cual se están aplicando medidas para mejorar el tratamiento de las reclamaciones de los clientes. Y también a nivel interno destaca *YouGov* que se utiliza como comparativo entre los distintos competidores en términos de reputación de la marca e intención de compra.

En el negocio regulado, las puntuaciones de Satisfacción de Cliente BMCS (*Broad Measure of Customer Satisfaction*), se utilizan como indicador para fijar el incentivo regulatorio. Anualmente se revisan los objetivos internos para garantizar el mejor servicio al cliente. Para calcular el índice se realiza una encuesta que cubre a todos los clientes que han solicitado un servicio de atención, y considera diversos aspectos relacionados con la atención recibida. La puntuación obtenida por las distribuidoras ScottishPower Manweb y ScottishPower Distribution en 2019 es de 9,17 y 9,19 sobre 10, respectivamente.

En Estados Unidos, las empresas filiales de Avangrid miden la percepción del servicio y satisfacción de los clientes que evalúan a través de encuestas telefónicas, con una periodicidad semanal. Las empresas de Avangrid han obtenido en 2019 los siguientes resultados: RG&E 90,3%, NYSEG 91%, CMP 87%, UI 91%, CNG 89%, SCG 90%, BGC 94%. Todas las distribuidoras tienen fijados estándares de calidad de atención al cliente, aunque sólo NYSEG y RG&E tienen objetivos regulatorios que son 89,5% y 88%, respectivamente.

En Brasil hay dos tipos de estudio de satisfacción anuales: el índice de Satisfacción de la Calidad Percibido de los servicios (ISQP) de la Asociación Brasileña de distribuidores de energía eléctrica (ABRADEE) y el índice de Satisfacción del Consumidor (IASC) de la Agencia Nacional de Energía Eléctrica (ANEEL).

ABRADEE, en asociación con la Fundación Instituto de Investigaciones Económicas (FIPE), es responsable de clasificar y premiar a las empresas a partir de la evaluación del desempeño en los siguientes criterios: excelencia operativa, gestión económico-financiera, evaluación por el cliente,

responsabilidad social y calidad de la gestión. El ISQP se obtiene a través de evaluaciones realizadas por el cliente a través de las encuestas del Instituto Innovare, que evalúa la calidad de los servicios prestados clasificados en suministro de energía, información y comunicación, cuenta de energía, atención a clientes, imagen, etc., y los resultados obtenidos del ISQP Abradee en 2019 son 65,4 % (Celpe) 69,6 % (Coelba), 77,6 % (Cosern) y 78,3 % (Elektro). Todas las distribuidoras del grupo Neoenergia han mejorado sus posiciones en el ranking entre las distribuidoras de Brasil.

En cuanto a la investigación realizada por la Agencia Nacional de Energía Eléctrica (ANEEL), que mide el índice de Satisfacción del Consumidor (IASC) y son evaluados los atributos de calidad percibida, valor percibido, satisfacción, confianza y fidelidad, los resultados de 2019 aún no han sido divulgados por la entidad. Los datos de 2018 son 64,2% (Celpe) 60,9% (Coelba), 72,2% (Cosern) y 68,9% (Elektro). Con estos resultados, publicados en 2019, todas las distribuidoras del grupo Neoenergia han mejorado respecto al año anterior.

Calidad del suministro

EU28

La mejora de la calidad del servicio es un elemento esencial y uno de los objetivos fundamentales de la actividad de Iberdrola. Contar con un sistema de calidad permite alcanzar objetivos ligados a la mejora continua. Asimismo, su implantación implica rigurosos procesos internos y externos de auditoría, que velan por el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos. Además, tanto en España como en el Reino Unido y Brasil, las empresas distribuidoras tienen incentivos para la mejora de la calidad del suministro y la reducción de pérdidas en las redes de distribución.

Iberdrola 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 en todos los países se utiliza un indicador diferente para medir la frecuencia de las interrupciones y un indicador para medir la duración de las interrupciones.

Los valores alcanzados en cuanto a la frecuencia de las interrupciones de suministro son:

- En España se utiliza el número de interrupciones equivalentes de la potencia instalada (NIEPI).

NIEPI	2019	2018	2017
España	0,94	0,91	1,14

- En Reino Unido se utiliza el número de consumidores afectados por interrupciones por cada 100 clientes (*Customer interruptions per 100 connected customers, CI*).

CI	2019	2018	2017
Reino Unido ¹²⁵	39,46	43,32	35,91

- En Estados Unidos se utiliza el índice de interrupciones medio por cliente (*System average interruptions frequency index, SAIFI*).

SAIFI	2019	2018	2017
Estados Unidos	1,17	1,22	1,15

- En Brasil se utiliza el número de interrupciones medio por cliente (*Frequencia equivalente de interrupção por unidade consumidora, FEC*).

FEC	2019	2018	2017
Brasil	5,47	5,81	7,15

A lo largo del presente capítulo “Innovación, digitalización y calidad para nuestros clientes” se ofrece información adicional sobre el desarrollo de redes inteligentes para, entre otros objetivos, mejorar la calidad del suministro eléctrico.

EU29

Por otro lado, los valores de duración media de los cortes de suministro eléctrico alcanzados son los siguientes:

- En España se utiliza el tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada (TIEPI).

TIEPI	2019	2018	2017
España	45,2 min	44,6 min	52,7 min

¹²⁵ Los datos difieren respecto a los publicados en informes anteriores al haberlos adaptado al perímetro temporal del informe (enero-diciembre). Anteriormente se publicaban los valores correspondientes a los remitidos al regulador de acuerdo a sus requisitos (abril-marzo).

- En Reino Unido se utiliza el tiempo medio de interrupción por consumidor (*Customer minutes lost per connected customers, CML*).

CML	2019	2018	2017
Reino Unido ¹²⁶	33,47 min	35,51 min	31,26 min

- En Estados Unidos se utiliza el índice de duración media de interrupción por cliente (*Customer average interruption duration index, CAIDI*).

CAIDI	2019	2018	2017
Estados Unidos	1,93 h	2,07 h	1,91 h

- En Brasil se utiliza el tiempo de interrupción medio por cliente (*Duração equivalente de interrupção por unidade consumidora, DEC*).

DEC	2019	2018	2017
Brasil	11,02 h	12,24 h	15,96 h

Comunicaciones de marketing

GRI 417

Iberdrola va más allá del cumplimiento normativo en sus comunicaciones de publicidad o de marketing y adopta mecanismos y códigos voluntarios que otorgan 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 sus responsabilidades.

En España, Iberdrola es miembro de la Asociación para la Autorregulación Comercial (Autocontrol), de Adigital (Asociación Española de la Economía Digital), 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.

¹²⁶ Los datos difieren respecto a los publicados en informes anteriores para adaptarlos al perímetro temporal del informe (enero-diciembre). Los anteriormente publicados correspondían a los datos remitidos al regulador de acuerdo a sus requisitos (abril-marzo).

ScottishPower en el Reino Unido cumple con todas las normas de publicidad y además sigue un procedimiento interno estructurado de aprobación para todos los anuncios que incluyen aspectos legales, precios, desarrollo de productos y marketing. Todos los anuncios que producen son aprobados por el departamento jurídico, que los comparan con los códigos actuales de prácticas publicitarias de la *Advertising Standards Association* para garantizar su cumplimiento.

En Francia, Iberdrola adopta mecanismos y códigos voluntarios que dan transparencia y veracidad a dichas comunicaciones de publicidad y de marketing. Todo material publicitario previo a su lanzamiento se presenta a la Autoridad de la Regulación Profesional de la Publicidad (ARPP). En Portugal Iberdrola es miembro de la Associação Portuguesa de Anunciantes (APAN), con el que ha suscrito sus respectivos códigos de conducta, con el compromiso de ofrecer a la sociedad una publicidad responsable que cumpla con los códigos de conducta.

El cuadro siguiente recoge los incidentes producidos por incumplimientos relativos al marketing, publicidad, promoción y patrocinio ocurridos durante el ejercicio 2019, donde se han producido 19 incidentes en España con resultado de multa y 1 en Portugal.

417-3

Incidentes por incumplimientos relativos al marketing, publicidad, promoción y patrocinio (nº)

	2019	2018	2017
Con resultado de multa	20	5	0
Con resultado de advertencia	0	0	0
Relativos a códigos voluntarios	0	0	0
Total incidentes	20	5	0

Información y etiquetado de la electricidad comercializada

GRI 417 417-1

Respecto al etiquetado, en España, Iberdrola informa a sus clientes sobre el origen de la energía vendida por el comercializador y su impacto medioambiental asociado a través del etiquetado, que va incluido en las facturas de electricidad y en las comunicaciones comerciales a los consumidores. Esta información se presenta en unos modelos de gráficos y etiquetas uniformes que han sido establecidos por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), donde además se proporciona el desglose de la

mezcla de tecnologías de producción nacional para comparar los porcentajes del promedio nacional con los correspondientes a la energía vendida por la compañía junto al mix energético de la compañía. Para elaborar dichas etiquetas y gráficos la CNMC ha puesto en funcionamiento un Sistema de Garantías de Origen de la energía suministrada. Esta información está disponible también en el apartado de la web comercial sobre [etiquetado de la electricidad](#).

En el caso de Reino Unido, ScottishPower informa del origen de su energía y su impacto medioambiental de manera anual. Los nuevos clientes reciben esta información como parte de sus comunicaciones de *Welcome Cycle* y los clientes existentes reciben esta información en el apartado *Important Information* con cada factura o comunicación, de acuerdo a las normas de garantía establecidas por Ofgem. Toda la información sobre el etiquetado está disponible también en web en el apartado [Where you get your energy](#). En Estados Unidos, las compañías informan a los clientes a través de la factura eléctrica, de su demanda energética, el coste de la misma, su histórico de consumo. Esta información se muestra en el formato establecido por los organismos reguladores en cada estado; Maine Public Utilities Commission (MPUC), State of New York Public Service Commission (PSC) y Public utilities Regulatory Authority (PURA). Las empresas están obligadas a proporcionar a los clientes hojas informativas sobre su servicio de electricidad e indicar quién es la empresa suministradora de energía. Adicionalmente, también se informa periódicamente del origen de la energía suministrada y de su impacto ambiental y emisiones asociadas. En Brasil, las empresas distribuidoras están obligadas, según la regulación sectorial, a proporcionar comunicaciones específicas a sus consumidores, ya sea en facturas impresas o notificaciones específicas como reclasificaciones, incumplimiento de servicio, suspensiones de suministro, compensación por daños eléctricos, reclamaciones, cambios de normativa, entre otros. Las distribuidoras del grupo cumplen con la legislación específica del sector eléctrico, según la resolución 414/2010 de la Agencia Nacional de Energía Eléctrica (ANEEL).

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 inicio del apartado “Acceso a una información adecuada”.

El cuadro siguiente recoge los incidentes relativos a la información y el etiquetado ocurridos durante el ejercicio 2019, donde no se ha producido ninguno.

417-2

Incidentes relativos a la información y el etiquetado (nº)

	2019	2018	2017
Con resultado de multa	0	0	2
Con resultado de advertencia	0	0	0
Relativos a códigos voluntarios	0	0	0
Total incumplimientos	0	0	2

Adicionalmente, en Estados Unidos se ha recibido una denuncia de un cliente por posible práctica discriminatoria ilegal.

Salud y seguridad de los clientes y de la población en general

GRI 416

Para Iberdrola, la seguridad para los usuarios de la red es un aspecto de máxima importancia. Por esta razón pone a disposición de los diferentes servicios de emergencias y fuerzas de seguridad información y formación para explicarles los posibles conflictos que puedan encontrar en el desempeño de su trabajo y cómo actuar en situaciones que entrañan riesgos eléctricos.

Existe una alta regulación de todas las fases del ciclo de vida de la electricidad y del gas debido a que son productos básicos para el desarrollo de la economía de los países y suponen una mejora de la calidad de vida de las personas.

En la etapa de *planificación* de las instalaciones, la opinión pública participa, a través de sus representantes sociales y políticos, en amplios debates sobre el modelo energético a seguir en el país. Durante la fase de *tramitación*, los ciudadanos pueden participar en los períodos de información pública teniendo en cuenta aspectos económicos, ambientales, de salud y de seguridad, y de fiabilidad de suministro, generándose las políticas públicas que sirven de base para que las empresas del grupo Iberdrola adopten sus estrategias de inversión de forma acorde con las mismas.

En los países en los que Iberdrola lleva a cabo *actividades de producción* de energía eléctrica, se dispone de una amplia regulación ambiental y laboral para garantizar que los riesgos existentes para la salud y seguridad de las personas se mantengan dentro de los límites establecidos por las mismas. Para ello, las empresas facilitan la información necesaria para realizar las comprobaciones de que en la construcción,

operación y el mantenimiento de las plantas de generación se mantienen las condiciones de funcionamiento previstas en las regulaciones y en sus especificaciones técnicas.

Del mismo modo, en las fases de *transporte y distribución* de electricidad y gas existe una amplia normativa que regula la construcción, operación y mantenimiento de estas instalaciones, de forma que las empresas despliegan los medios humanos, materiales y económicos necesarios para minimizar los riesgos eléctricos y los asociados con la manipulación del gas natural.

En la etapa de *comercialización*, además, la compañía considera que la forma más eficaz para proteger la salud y seguridad pública en el uso de la electricidad y el gas es la formación e información al consumidor. Así mismo se dispone de procedimientos operativos del mantenimiento de gas que velan por la seguridad en España. En el Reino Unido se han desarrollado dispositivos en aras de mejorar la seguridad de los clientes como son alarmas de dióxido de carbono, de humo o aquellos que previenen de la hipotermia. En Estados Unidos, la evaluación y control de los riesgos eléctricos para los clientes está ampliamente regulado a nivel estatal. Existen reglamentos muy detallados para identificar y controlar los riesgos de salud y seguridad de la electricidad comercializada a los clientes y garantizar que se proporciona un servicio seguro y fiable.

De forma complementaria a lo anterior, el grupo Iberdrola adopta voluntariamente diversas medidas que mejoran aspectos relativos a la seguridad del producto. En este sentido, se han desarrollado normas internas específicas en las redes de distribución y también se realizan jornadas de formación a terceros para que conozcan los riesgos eléctricos (bomberos, Guardia Civil, Protección Civil, Unidad Militar de Emergencias, estudiantes...).

Por último, Iberdrola dispone de diferentes mecanismos para informar y formar al público a través de actuaciones y programas que se recogen de manera más detallada en el apartado “Acceso a una información adecuada” en el presente capítulo. Además, se establecen canales directos de comunicación con los clientes según se describe en el apartado “Participación de los Grupos de interés”.

416-1

Todos los procesos necesarios para el suministro de electricidad y gas en todas sus fases, descritos anteriormente, garantizan que dichos productos llegan al consumidor con el adecuado nivel de garantía para su salud y su seguridad. Con el fin de hacer mejoras, se evalúan los impactos en la salud y seguridad del 100 % de las categorías de productos y servicios significativas.

El cuadro siguiente recoge los incidentes relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad de los clientes durante 2019, cuyo resultado ha sido de 0 incidentes.

416-2

Incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de códigos voluntarios relativos a seguridad y salud (nº)

	2019	2018	2017
Con resultado de multa	0	0	6
Con resultado de advertencia	0	0	0
Relativos a códigos voluntarios	0	0	2
Total incidentes	0	0	8

EU25

Por otro lado, como descrito anteriormente la construcción, operación y mantenimiento de las infraestructuras eléctricas supone determinados riesgos que, en ocasiones, pueden dar lugar a incidentes en los que se pueden ver afectadas personas ajenas a la compañía. En la mayoría de los casos detectados los incidentes están relacionados con trabajos realizados por terceros sin medidas de seguridad en las cercanías de instalaciones de distribución, así como a contactos fortuitos con la red.

El cuadro siguiente recoge los accidentes de esta naturaleza producidos durante 2019. De las personas accidentadas, 10 lo han sido en España, 11 en Reino Unido, 15 en Estados Unidos y 150 en Brasil. De los accidentes con personas fallecidos, 5 han tenido lugar en España, 1 en los Estados Unidos y 66 en Brasil.

Accidentes de personas ajenas a la compañía (nº)

	2019	2018	2017
Personas accidentadas	186	229	333
Personas fallecidas	72	41	50

Por esta causa, o por otras de similar naturaleza en las que no se hayan producido lesiones, se han generado determinadas denuncias contra las empresas del grupo, indicadas en el cuadro siguiente, y que siguen los procedimientos legales de las jurisdicciones correspondientes. Los procedimientos legales anuales resueltos y pendientes a cierre de 2019 suman 64 en España, 59 en Estados Unidos y 122 en Brasil.

Procedimientos legales anuales (nº)

	2019	2018	2017
Resueltos y pendientes, derivados de estos accidentes	245	234	408

Campos electromagnéticos

Históricamente la posible influencia de los campos eléctricos y magnéticos sobre la salud de las personas ha suscitado cierto debate público. No obstante, los distintos estudios realizados al respecto muestran que, con el respeto a los valores máximos de emisión fijados en la legislación vigente, no se identifican efectos perjudiciales para la salud de las personas. Iberdrola aplica la normativa al respecto, inspirada en el principio de precaución, y se muestra dispuesta a colaborar con las autoridades públicas para adoptar las medidas preventivas o paliativas que se consideren convenientes para evitar riesgos o daños a la salud.

Hay diferencias en las prácticas que se llevan a cabo en relación con este tema en los diferentes países en los que opera la compañía:

En España, los niveles de campos electromagnéticos de las instalaciones, ya sean centros de transformación, líneas o subestaciones eléctricas están muy por debajo de los niveles que marca la legislación, que a su vez, han sido fijados, con un amplísimo margen de seguridad, por la Recomendación del Consejo de Comunidades Europeas, de 12 de Julio de 1999 (1999/519/CE), que ha sido traspuesta en España por el RD 1066/01 de 28 de Septiembre y que también ha sido ratificado en España por el Ministerio de Sanidad y Consumo, y por la Real Academia de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales.

Los valores de campos eléctricos y magnéticos emitidos por las instalaciones se analizan periódicamente a través de dos informes, que son auditados por AENOR. Del estudio se concluye con carácter general que todas las instalaciones de distribución emiten campos eléctricos y magnéticos por debajo de los límites máximos de exposición del público en general marcados por la legislación.

En 2019 se han realizado mediciones de campo eléctrico y magnético a dos subestaciones, ST Benicull y ST Torreveja. Las mediciones han sido realizadas de acuerdo con lo establecido en el Reglamento (CE) nº 765/2008 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 9 de Julio de 2008, por el que se establecen los requisitos de acreditación y vigilancia de mercado relativos a la comercialización de los productos y por el que se deroga el Reglamento (CEE) nº 339/93. en 2018. Las medidas han sido realizadas con un equipo calibrado y certificado por ENAC y los valores obtenidos en ambas subestaciones son inferiores a los límites recomendados para la exposición del público en general. Adicionalmente en 2019 también se ha realizado una nueva medición en un Centro de Transformación (Cifuentes-Azuquera), encontrándose igualmente valores inferiores a los máximos reglamentarios y concluyéndose que en todos los casos se cumple con los requisitos reglamentarios exigidos.

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. No obstante, ofrecen un servicio de asesoramiento y se realizan encuestas que recogen las inquietudes de los clientes.

En Brasil, la legislación exige realizar una nueva medida y simulación de campos electromagnéticos en aquellas instalaciones con nivel de tensión igual o superior a 138 kV, que sufran alguna ampliación.

Durante 2019 no se han producido incidentes de esta naturaleza ni denuncias al respecto.

Acceso a una información adecuada

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



Además de la información comercial, la seguridad de los usuarios de la red eléctrica o la promoción del uso eficiente de la energía es una preocupación constante en las empresas del grupo. Para avanzar en estas materias, se desarrollan en los diferentes ámbitos geográficos, planes, programas y actuaciones de información y formación que se detallan a continuación.

Accesibilidad de la información

Las empresas distribuidoras y comercializadoras del grupo Iberdrola desarrollan diversas iniciativas para que la comunicación con los clientes con dificultades específicas, sensoriales o idiomáticas, sea más ágil y sencilla. Con estos servicios Iberdrola materializa su política de garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal, en el marco de su orientación de desarrollo sostenible especialmente con los colectivos menos favorecidos. Además, esta iniciativa responde también al compromiso de la compañía con ofrecer servicios a la carta que cubran las necesidades de todos los clientes.

Iberdrola continúa ofreciendo un servicio pionero de vídeo-interpretación en lengua de signos en su servicio de atención al cliente gracias a la iniciativa de colaboración con la Fundación CNSE iniciada en 2012, y que se ha renovado durante 2019. De esta forma, las personas sordas o con algún grado de dificultad auditiva pueden ponerse en contacto con la compañía a través de intérpretes de lengua de signos, cuya aplicación está disponible en la web de clientes y que incorpora además una [herramienta](#) de

intercambio de mensajes escritos, cubriendo así las necesidades de todas las personas sordas, independientemente de su grado y tipo de discapacidad o de su conocimiento o no de la lengua de signos. Por otro lado, tanto la web pública como la web privada (Mi área cliente) están accesibles en castellano, euskera e inglés y la página web también está disponible en inglés. Actualmente las comunicaciones (facturas, cartas, pólizas, etc.) se emiten en diez idiomas: castellano, inglés italiano, alemán, francés y portugués, y los autonómicos: valenciano, euskera, gallego y catalán.

La página web corporativa renovó en 2017 el certificado de Accesibilidad emitido por Ilunion Tecnología y Accesibilidad como prueba del compromiso y de las tareas realizadas de auditoría, consultoría y certificación de la web (ver [certificado de Accesibilidad](#)). De esta forma cumple con las pautas de accesibilidad al contenido en web 2.0 del W3C (Consortio de la World Wide Web), así como los requisitos necesarios para satisfacer la Norma UNE 139803:2012 para regular el grado de accesibilidad aplicable a las páginas de internet de empresas de servicios públicos. Para garantizar que dicha web mantiene los requisitos incorporados, se realizan auditorías con carácter semestral y se trabajará en 2020 en la renovación del certificado. Además Ilunion ha entregado a Iberdrola un reconocimiento adicional sus esfuerzos en materia de accesibilidad universal y atención a personas con discapacidad (ver [diploma de Accesibilidad](#)). Asimismo, el grupo Iberdrola continúa promoviendo el cumplimiento de las pautas de accesibilidad en el resto de web corporativas y ScottishPower ha obtenido en 2019 el [certificado Doble-A WCAG 2.0](#) de Ilunion Tecnología y Accesibilidad para www.scottishpower.com.

Además, para facilitar las comunicaciones, se ha incluido en la web un servicio de atención al cliente (Unísono) mediante el cual, el cliente podrá facilitar su teléfono para ser contactado, ofreciendo así un trato y una comunicación mucho más cercana y humana. Asimismo, en Mi Área Cliente, se ha lanzado un webchat que ofrece una asistencia al cliente directa y eficaz en tiempo real durante la navegación online. Esta herramienta fomenta la reducción de llamadas y emails recibidos en el *Contact Center*, no tiene coste adicional para el cliente y aumenta su nivel de satisfacción y fidelidad. Con el mismo objetivo, se ha incluido en la App la posibilidad de que los clientes contacten directamente con nosotros a través de Whatsapp, una aplicación muy conocida por los usuarios y sencilla.

Durante el año 2019 se ha lanzado una nueva app de Iberdrola Clientes mejorando la experiencia en la app de Iberdrola Clientes en su versión *Android* e *iPhone* incluyendo nuevas funcionalidades de mejoras en la experiencia de usuario como el pago por *Bizum* o la gestión de Productos y Servicios.

Finalmente, Iberdrola promueve de formación e información 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 el Reino Unido, ScottishPower 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, para los clientes que eligen el galés como idioma en el que desean ser atendidos, ofrece facturas en este idioma y, en definitiva, pone a su disposición los mecanismos necesarios para que dicha comunicación sea efectiva. Además, el programa *Customers Requiring Additional Support* ofrece servicios adicionales a clientes con discapacidades, deficiencia visual o auditiva, enfermedades crónicas o personas mayores de sesenta años. Dicho servicio incluye la provisión de facturas en braille, con texto impreso en tamaño grande, en discos compactos o en cintas de audio. ScottishPower ofrece múltiples alternativas para que los clientes con dificultades auditivas o de habla se puedan comunicar sin necesidad de llamar: cambiar detalles de su cuenta a través de la web, chat de la propia web, Facebook Messenger para comunicaciones privadas, correo electrónico, Twitter, etc. Además, con la iniciativa *Next Generation Text Service (NGTS)* la compañía ofrece una gama de herramientas y servicios que pueden ayudar a que los clientes con dificultades se comuniquen a través de textos mediante un teléfono inteligente, tableta u ordenador.

Las empresas norteamericanas CMP, NYSEG, RG&E, UI, SCG, CNG y BGC, filiales de Avangrid, disponen de un servicio especial de comunicación para personas con discapacidad auditiva, llamado *Telecommunication Device for the Deaf (TDD/TYY)*, con objeto de facilitar la comunicación a través de mensajes escritos y *Telecommunication Relay Service for Hearing Impaired-711* donde los usuarios pueden realizar la llamada al 711 desde cualquier teléfono en cada uno de los Estados Unidos, sin necesidad de recordar prefijos. Estas compañías también disponen de intérpretes para atender a clientes que no hablen inglés. Además, NYSEG y RG&E disponen de facturas impresas especiales para aquellos clientes con dificultades visuales, así como la posibilidad de designar a una tercera persona para recibir avisos importantes, denominado *Third Party Notification*.

En Avangrid 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. Adicionalmente la compañía dispone de atención a los clientes de habla hispana, a través del servicio *In house Spanish Speaking Representatives*. CMP y RG&E ponen también a disposición de los clientes a empleados que saben otros idiomas para aquellas personas que solicitan información en un idioma diferente al inglés (*Bi-lingual employee list*).

En Brasil, Neoenergia desarrolla mejoras en la accesibilidad física en los puntos de atención al cliente y un trato preferencial a las personas con capacidades diferentes. Además, llevan a cabo programas para facilitar a personas con deficiencias visuales y auditivas la atención, la información y el acceso a la facturación, entre ellos: páginas web accesibles, facturas en braille, teléfonos de atención exclusiva a personas con problemas de audición o de habla; documentación y cartelería especiales y disponen asimismo de personal entrenado en el lenguaje de signos.

Mecanismos de consulta y reclamaciones

Según establecen los Estatutos de Iberdrola, la web corporativa (www.iberdrola.com) constituye un cauce permanente de comunicación al servicio de la *Política de relaciones con los Grupos de interés*. Por esta razón, la web contiene los principales canales para la atención de las posibles reclamaciones, según se señala a continuación:

- Desde cualquier página de la web corporativa, a través del nuevo menú de navegación, 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.
- Además, en dicho menú el enlace destacado “[Grupo Iberdrola](#)” ofrece un mapa completo desde el que se pueden acceder a todas las páginas web de las distintas sociedades subholding y cabeceras de negocio del grupo así como a las de las Fundaciones de cada país.
- Igualmente, también a través del menú de navegación, se puede acceder a la sección “[Contacta](#)” en la que, de forma ordenada y accesible, aparecen:
 - Los canales de contacto principales (Comunicación Corporativa, Marca, Responsabilidad Social, Oficina de Relación con Inversores; Oficina del Accionista; Titulares de CDIs y ADRs, Sostenibilidad y Medio Ambiente; Centro de Atención al Proveedor; Canal de Empleo, etc.).
 - Las direcciones de las oficinas del grupo Iberdrola en los diferentes países.
 - Los servicios de atención al cliente en los diferentes países.
 - Buzones temáticos de consultas.

Por último, en la sección [Estructura societaria del grupo](#) dentro de Gobierno Corporativo se muestra el diagrama societario con los enlaces correspondientes a todas las sociedades subholding y cabeceras de negocio del grupo.

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.

Los buzones éticos son los mecanismos específicos de los que dispone el grupo para identificar e investigar posibles actuaciones irregulares o situaciones de fraude y corrupción. Existen tres tipos de buzones: el buzón ético de los empleados, el buzón ético del accionista, el buzón ético de proveedores, mediante los cuales empleados, accionistas y proveedores pueden canalizar denuncias, consultas o

reclamaciones con las garantías de resolución y de confidencialidad que estos mecanismos requieren para ser efectivos.

Educación en el uso seguro de la electricidad

Iberdrola pone a disposición de los consumidores, a través de las páginas web del grupo, recomendaciones e información acerca de los aspectos más relevantes relacionados con un [uso seguro de la electricidad y gas](#), así como pautas a seguir en caso de accidente eléctrico. Además, se publican folletos informativos relativos a los riesgos potenciales de la electricidad que inciden en su correcto uso.

En España, se llevan a cabo campañas para formar a colectivos de emergencias, como al Cuerpo de bomberos, a la Policía Nacional, Guardia Civil y Coordinadores de Servicios de Emergencias del 112. Cabe destacar también la campaña Ilumina la Navidad con aspectos de seguridad dirigida a los ayuntamientos y el envío de trípticos de seguridad, grúas y transportes.

Iberdrola promueve también campañas de información y de formación sobre medidas de seguridad y ahorro energético dirigidas al público en general. Además, ofrece a los clientes productos y servicios que proporcionan una seguridad adicional en el hogar y en la empresa como los servicios de Urgencias Eléctricas, Servicio Mantenimiento Gas, Protección Gas, Asistencia Pymes, Asistencia Hogar, Protección Electrodomésticos, Protección Eléctrica Hogar, Protección Eléctrica Hogar Plus, Protección Climatización o el servicio Gas Confort Iberdrola, o Protección Electrodomésticos 10. 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.

Además, los proveedores de Iberdrola están obligados a cumplir estrictas medidas de seguridad, llegando incluso al precintado de instalaciones que presentan riesgos evidentes para las personas y sus bienes. Adicionalmente, pasados 15 días desde la notificación del precinte de una instalación, la compañía exige a los proveedores de mantenimiento de gas una nueva visita para comprobar si la anomalía se encuentra subsanada y la instalación en perfecto estado y operativa, evitando así situaciones de peligro o actuaciones irresponsables por parte de los clientes.

En Reino Unido, ScottishPower ha mantenido en la web su programa [PowerWise](#) sobre seguridad eléctrica dirigida a padres, profesores y alumnos con 3.035 visitas durante 2019. También se 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 12.409 visitas. Además 5.970 menores acudieron al evento de seguridad Crucial Crew,

195.400 al Royal Highland Show, 70.000 al Cheshire Show y 56.000 al Anglesey Show, dedicados especialmente a agricultores y sus familias.

También cabe destacar que ScottishPower es socio del servicio *Stayenergysafe* lanzado por Crimestoppers con el fin de que el público informe sobre los delitos relacionados con la energía, donde el riesgo manipulación de contadores puede provocar riesgos para la propiedad y la vida. Asimismo, ScottishPower ofrece información para casos de emergencia tanto en los paquetes de bienvenida para nuevos clientes como en la web, además de editar folletos, seminarios de seguridad, o tweets relacionados con la seguridad.

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. A través de *Storm Safety Information* proporcionan información de seguridad sobre los riesgos potenciales para el público. Además, CMP dispone de una campaña de formación *Outreach Campaign* dirigida a grupos de riesgo, tales como escolares, equipos de seguridad, contratas o personal de emergencia.

En Brasil, Neoenergia facilita información sobre el buen uso de la electricidad y seguridad, tanto en las facturas, como en las áreas de atención al cliente, en conferencias, en sus canales digitales y redes sociales y en las esperas de las llamadas de atención al cliente, con la intención de llegar a la totalidad de los consumidores, además de campañas de concienciación. A lo largo de 2019 se han realizado más de 500 acciones de concienciación en materia de seguridad por parte de las empresas del grupo Neoenergia, dirigidas a todos los sectores: agricultores, niños, industriales, profesionales autónomos de construcción, etc. Así mismo, cuenta con un programa de capacitación para empleados voluntarios que desean ofrecerse para difundir alertas de seguridad relacionadas con la red eléctrica en sus entornos de convivencia social, como, por ejemplo, escuelas infantiles, reuniones de comunidad, etc. Todas las distribuidoras tienen programas de concienciación ciudadana sobre la seguridad. Por ejemplo, Coelba, tiene un programa *Energia Amiga nas Escolas*, cuyo objetivo es llevar acciones educativas a las escuelas públicas de diversos municipios de Bahía. Celpe, el programa *Aprendo Com a Celpe*, destinado a los profesionales autónomos en el ámbito de la construcción civil, Elektro organiza el *Día D de la Seguridad*, en el que las empresas y entidades participantes organizan diferentes acciones para alertar sobre la seguridad de la electricidad.

En Italia, la propuesta de Iberdrola se ha ampliado con soluciones para autónomos y pequeñas empresas con diferentes versiones del servicio *Tuttofare PRO* que proporcionan una asistencia rápida y acceso a una gran red de técnicos profesionales que facilita la continuidad de los negocios en caso de averías. Además, la versión PLUS incluye el mantenimiento del sistema de aire acondicionado y de instalaciones

de gas. En el mercado residencial, se mantienen los servicios para el hogar: *TuttoFare*, *TuttoFare Manutenzione*, *TuttoFare Plus* que previenen averías con la visita de mantenimiento sumada a la rápida intervención para la reparación de averías redundando así, en una mayor seguridad para los clientes.

En Portugal se ha ampliado la oferta de Productos y Servicios ofertados al cliente con el lanzamiento de *Protecção Climatização* que asegura el correcto funcionamiento de la instalación y de equipos de climatización. Este servicio se añade al paquete *Protecção Eléctrica Lar*, creando el *Protecção Eléctrica Lar Plus*, que mejora nuestra protección a más equipos dentro del hogar.

Destacar también en el mercado residencial francés, la ampliación en 2019 de nuestra oferta con dos servicios de asistencia urgente, en caso de avería eléctrica o fuga de gas, *Atout Prix Electricité* y *Atout Prix Gaz*, en la que interviene un técnico en menos de 3 horas desde la declaración de avería y se extiende la garantía del frigorífico o caldera de gas. Además, se mantienen los servicios *Atout Confort Electricité* y *Atout Confort Gaz* orientados al diagnóstico, mantenimiento de las instalaciones y a la asistencia de averías eléctricas y de gas respectivamente.

Proyectos de innovación y transformación digital

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



Iberdrola es hoy la *Utility* del futuro gracias a su estrategia innovadora, que trasciende a todas sus unidades de negocio y áreas de actividad. Gracias al continuo compromiso con la innovación, Iberdrola es la *utility* española más innovadora, la segunda a nivel europeo, y la tercera a nivel mundial, según la clasificación de la Comisión Europea, una posición alcanzada gracias al talento, experiencia y esfuerzo de 34.000 personas en más de 40 países.

Durante 2019, Iberdrola invirtió en I+D+i un total de 280 millones de euros, un 5 % más que en 2018. Los esfuerzos en I+D+i en el grupo Iberdrola se organizan en torno a cinco grandes ejes, que son:

- **Tecnologías disruptivas** cada vez más eficientes, sostenibles y respetuosas con el medio ambiente, que permitan optimizar el funcionamiento de instalaciones y procesos.
- **Nuevos productos y servicios competitivos**, que den respuesta a las necesidades de los clientes, con una mayor personalización de contenidos y ofertas.

- **Digitalización y automatización** en todos los negocios y procesos, introduciendo nuevas tecnologías como *blockchain*, *big data*, internet de las cosas, realidad virtual, inteligencia artificial, etc.
- **Innovación con *start-ups*, emprendedores y proveedores**, con el objetivo de desarrollar alianzas y nuevos modelos de negocio disruptivos, favorecer el intercambio de conocimiento y ejercer de efecto tractor entre sus colaboradores.
- **Cultura de innovación y talento.** Iberdrola fomenta la cultura de la innovación mediante la transferencia de conocimiento, la atracción de talento y la promoción del emprendimiento. Dentro del Programa de Universidades, se desarrollan diferentes iniciativas con el mundo académico, como cátedras, proyectos de I+D, formación a estudiantes, formación interna y jóvenes emprendedores.

Como reconocimiento, en 2019 el Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades ha concedido el Premio Nacional de Innovación, en su modalidad de Trayectoria Innovadora, al presidente del grupo Iberdrola, Ignacio Galán.

Algunas de las iniciativas innovadoras, clasificadas según grandes áreas son:

Energías renovables:

- La mejora de eficiencia en parques eólicos, plantas fotovoltaicas e instalaciones hidroeléctricas. Se ha iniciado el proyecto europeo ENERXICO cuyo objetivo es adaptar los modelos de dinámica de fluidos a los futuros superordenadores de exaescala. Se ha continuado con el desarrollo del proyecto ROMEO, para reducir los costes de operación y mantenimiento de los parques eólicos marinos; el proyecto ASPA, para desarrollar nuevos modelos y herramientas de detección temprana de fallos basados en técnicas de inteligencia artificial/big data; y el proyecto Doctor PV que busca la reducción de costes de plantas fotovoltaicas. Se ha lanzado la iniciativa YO SOY INNOVADOR, para lanzar retos internos y externos, y se ha continuado trabajando en el *Renewables Digital Evolution Plan (2018-2022)*, y en el proyecto *Renewables Accelerator*, para la promoción de nuevas ideas que fomenten el aumento de eficiencia y la competitividad global de las energías renovables.
- **En el área de la energía hidráulica** destacan los proyectos HIDRODEMAND, encaminado a la implantación de eficiencias operativas, e HIDROSMART para el desarrollo de nuevas tecnologías para la explotación de los centros de operación de cuenca.
- **Respecto a la innovación en los proyectos eólicos marinos**, está finalizando la construcción del parque eólico marino *East Anglia One* en Reino Unido, donde se han llevado a cabo diferentes iniciativas como el desarrollado de herramientas para modelar y prever los movimientos del fondo marino. Se han iniciado los trámites para la construcción en los próximos años del *East Anglia*

Hub, que agrupará tres proyectos con una capacidad instalada total de 3.100 MW: *East Anglia One North*, *East Anglia Two* e *East Anglia Three*. En el mar Báltico, destaca la próxima construcción del parque eólico marino Baltic Eagle, donde se está realizando un nuevo diseño de *monopilotes* dadas las condiciones del fondo marino. En el parque eólico marino de Saint Brieuc se está llevando a cabo un proyecto innovador de *pilotes onshore* que servirá para aumentar la eficiencia durante su futura instalación en el mar. En Wikinger Sud, se está evaluando la instalación de un nuevo tipo de cimentación que reduce los tiempos de instalación y costes. Por último, destacar el proyecto FLAGSHIP, una iniciativa del programa H2020, para el diseño, fabricación y operación de una nueva plataforma flotante semisumergida en las aguas de Noruega.

Tecnologías de generación limpia

Durante 2019, los esfuerzos en el área de generación se han centrado en la flexibilidad y eficiencia operativa, reducción de impacto en el medio ambiente y la mejora de la seguridad en las instalaciones:

- **En el área nuclear**, destaca la finalización del proyecto OPD, gracias al cual se ha desarrollado exitosamente un sistema de detección de apertura de fase abierta en la alimentación de arranque de una central nuclear.
- **En el área de generación térmica**, se ha finalizado el proyecto OCTAVE, nacido como continuación del ambicioso GT-CONTROLFLEX, alcanzando satisfactoriamente los objetivos iniciales propuestos en términos de flexibilidad, y contribuyendo a la integración de la generación intermitente de carácter renovable en el mix de generación. Asimismo, se ha iniciado el proyecto REDEMIS para mejorar el desempeño ambiental en las fases de arranque y parada de la central, y en las variaciones de carga de los ciclos combinados.

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. Así, en 2019, Iberdrola ha trabajado en:

- **Nuevas iniciativas para la mejora de la experiencia de cliente:**
 - Se ha lanzado una nueva *app* en España con un diseño modular más innovador, que la hace más sencilla e intuitiva, y se ha implementado *Bizum* como método de pago. En las *apps* de Italia, Francia y Portugal también se han incluido múltiples funcionalidades, como la gestión de la cuota fija, la autolectura de luz y gas, la domiciliación, etc. Además, se ha reestructurado la web, con un diseño innovador, que ofrece una experiencia excelente a los usuarios independientemente del dispositivo que utilicen y la información que quieran consultar.

- **Nuevos productos y funcionalidades:**

- En 2019 se ha lanzado un producto innovador para la gestión energética en el hogar, el Asistente *Smart Iberdrola*, que permite desagregar el consumo de los electrodomésticos.
- En cuanto a *Smart Home*, este año se ha lanzado un nuevo producto para la gestión de los sistemas de climatización de aire acondicionado frío y calor, y se ha potenciado la venta de iluminación led inteligente. Hemos continuado desarrollando el producto *Energy Wallet*, mediante el cual los clientes pueden seleccionar la planta de generación renovable de la cual reciben su energía entre una lista de instalaciones eólicas e hidráulicas disponibles.
- En relación con la solución de generación distribuida para autoconsumo, *Smart Solar*, en 2019 se ha lanzado el producto en Italia, y ha continuado la mejora de funcionalidades del producto en España y Portugal, donde los clientes podrán monitorizar la generación, autoconsumo e inyección a la red de sus placas solares.
- Dentro de *Smart Mobility*, destaca el despliegue de la red de puntos de recarga, con integración de equipos de terceros (interoperabilidad entre puntos de recarga de diferentes empresas), con acceso a través de la *app* Recarga Pública Iberdrola. Por otro lado, los usuarios ya pueden gestionar su punto de recarga doméstico desde la *app* de Iberdrola Clientes. En Brasil y en Reino Unido también se están llevando a cabo diferentes iniciativas para potenciar el despliegue del vehículo eléctrico (nuevos puntos de recarga, tarifas 100 % renovables, etc.).

Asimismo, Iberdrola participa en proyectos de I+D+i en el área de la movilidad eléctrica, como el proyecto REMOURBAN, donde ha desarrollado una red de recarga pública en la ciudad de Valladolid, o el proyecto CIRVE donde ha participado en el desarrollo de corredores de recarga rápida que permiten la movilidad eléctrica, la conexión de España con Francia y Portugal y la participación en un grupo de trabajo para la creación de la plataforma de interoperabilidad estatal de puntos de recarga públicos.

Redes inteligentes

La actividad de I+D+i de distribución de energía eléctrica en el grupo está especialmente dirigida a la mejora del servicio al cliente, manteniendo y ampliando el modelo de red inteligente y digital, y avanzando hacia una mayor integración en la red de generación renovable, vehículo eléctrico y sistemas de almacenamiento, tanto en el ámbito español como europeo.

En el ámbito europeo, ha comenzado el proyecto COORDINET, en el que participan diferentes actores de la cadena de valor del sector eléctrico con el objetivo de ofrecer un marco favorable para facilitar la participación de todos los agentes. Además, en 2019 la Comisión Europea aprobó el proyecto ATELIER,

con el objetivo de desarrollar Distritos de Energía Positiva (PEDs) en ocho ciudades europeas, entre ellas Bilbao.

En España, ha continuado la ejecución del proyecto LAYCA, premiado con el *Quality Innovation Award*, para el desarrollo de un sistema de localización de averías y caracterización de faltas en redes de media tensión. Adicionalmente, se ha completado el despliegue en toda la geografía española de un nuevo sistema para la inspección de las líneas aéreas desarrollado el proyecto LIDAR.

En Reino Unido, destaca el lanzamiento de las Comunidades de Cero Carbono, el primer plan de trabajo detallado para mostrar cómo las comunidades locales pueden desempeñar su papel en el logro de los objetivos cero emisiones. La campaña se inició en Liverpool, y se extenderá a otras zonas con diferentes necesidades energéticas como Edimburgo y Glasgow, o las comunidades rurales de Anglesey y Cheshire. En Estados Unidos, destaca el proyecto ARIES para ofrecer una solución de evaluación de daños durante eventos meteorológicos utilizando tecnología LiDAR. De esta forma se reducirá de forma significativa el tiempo de diagnóstico y se ofrecerá un mejor servicio al cliente. Dentro del programa *Energy Smart Community* se están llevando a cabo proyectos piloto de carga rápida para vehículos eléctricos, así como pilotos de almacenamiento mediante baterías en la red.

En Brasil, destaca el proyecto DSO Atibaia, donde está prevista la instalación de un nuevo sistema de automatización, medidores inteligentes y una red de telecomunicaciones, y el proyecto de Redes de Transmisión, donde se estudiarán nuevas aleaciones, fibras, estructuras y soluciones digitales.

En cuanto al *Iberdrola Innovation Middle East*, centro tecnológico de la compañía en Catar, ha puesto en marcha proyectos de I+D+i con un alto nivel de digitalización y un gran potencial de comercialización, en diferentes áreas: redes inteligentes, integración de renovables y gestión energética.

Iberdrola Ventures – Perseo

Iberdrola Ventures – PERSEO es el programa de *start-ups* de Iberdrola creado en 2008 con el objetivo de fomentar el desarrollo de un ecosistema dinámico de *start-ups* y emprendedores en el sector eléctrico. El programa se enfoca en las tecnologías y modelos de negocio basados en una mayor electrificación y descarbonización de la economía. Desde su creación se han invertido a través del programa más de 65 M€ en *start-ups* del sector energético a nivel mundial. Entre los principales logros de 2019 cabe destacar:

- **Reconocimiento de la Comisión Europea** dentro del marco de la iniciativa *Start-up Europe Partnership* por tercer año consecutivo, situando a Iberdrola entre las 12 corporaciones europeas que mejor trabajan con *start-ups*, y otorgándole además el premio “*Start-up Procurement Award*”.

- Más de 15 proyectos pilotos con *start-ups* en áreas tecnológicas tales como, inteligencia artificial, *big data*, internet de las cosas, robótica y *blockchain*, con el objetivo de mejorar tanto la planificación como la gestión de activos, y optimizar la operación y mantenimiento. Se ha lanzado el programa de *Iberdrola Challenges* para la captación de soluciones innovadoras que sean de aplicación para resolver los retos de la compañía.
- La inversión en Wallbox, dedicada al desarrollo de soluciones de movilidad eléctrica, y en Balantia, que desarrolla soluciones para mejorar el área de la eficiencia energética. Estas inversiones suponen una contribución muy importante a la apuesta del grupo en las áreas de la movilidad eléctrica y la eficiencia energética.

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

II.5.

Contribución al bienestar de nuestras comunidades

- Acceso a la energía
- Protección de los derechos humanos
- Apoyo a las comunidades locales
- Contribuciones a la sociedad
- Programa de voluntariado corporativo
- Las fundaciones
- Iberdrola y el Pacto Mundial



Prioridades del Plan de Desarrollo Sostenible



Acceso a la energía

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



La *Política de desarrollo sostenible* aprobada por el Consejo de Administración de la compañía asume como principio de actuación fundamental en la creación de valor sostenible, el promover el acceso universal al suministro energético, con modelos ambientalmente sostenibles, económicamente asumibles y socialmente inclusivos. Y además, presta 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.

Acceso a la energía para clientes que no disponen de redes de distribución

EU26

En las empresas del grupo Iberdrola, tanto en España y Reino Unido como en Estados Unidos, el nivel de electrificación alcanza prácticamente a la totalidad de la población. En Brasil, en el área de distribución Neoenergía (cercano a los 835.000 km² y con una población residente superior a 33,8 millones de personas), no disponen de energía eléctrica 201.649 personas, lo que supone alrededor del 0,6 % del total de la población del área de las empresas del grupo Neoenergía.

En Brasil, las empresas del grupo Neoenergía vienen desarrollando programas de electrificación rural, 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.

En 2019 los fondos destinados a programas de electrificación rural en Brasil (Neoenergía) han supuesto un total de 40,1 millones de euros en términos consolidados para el grupo.

En el caso de algunas poblaciones con dificultades de acceso a la red, como las aldeas indígenas o *quilombolas*, reciben también por parte de Neoenergía diferentes programas de atención e instalación de sistemas fotovoltaicos aislados, y otras acciones para asegurar el acceso universal a la red de distribución.

Programa Electricidad para todos

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 2015-2030, a los que Iberdrola ha vinculado su estrategia empresarial, definen como esencial el acceso universal a la energía y enmarcan a la energía sostenible como una oportunidad que transforma la vida, la economía y el planeta. Para lograr los desafíos y oportunidades a los que hace frente el mundo actualmente, la energía tiene un papel central, ya sea para fomentar el empleo, seguridad, el cambio climático, la producción de alimentos o para aumentar los ingresos.

La falta de acceso al suministro de energía es un obstáculo para el desarrollo humano y económico. El programa *Electricidad para todos* es la respuesta de Iberdrola al llamamiento que ha hecho la comunidad internacional para garantizar el acceso universal a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos, centrada en la realización de acciones de electrificación sostenibles, enlazando su finalidad con el ODS 7.1.

Con el lanzamiento del Programa la compañía se marcó 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. Este objetivo fue revisado en 2018, y en el marco de la Conferencia Iberoamericana de Objetivos de Desarrollo Sostenible celebrada en Salamanca, Iberdrola lanzó un ambicioso objetivo a 2030, dar acceso a la electricidad a 16 millones de personas que carecían de ella, en países emergentes. El número de beneficiarios del programa *Electricidad para todos* 2014-2019 alcanza los 7 millones, en sus tres primeras áreas de actuación:

- Financiación de proyectos a través de la inversión en capital, utilizando el fondo de inversión PERSEO. Iberdrola ha invertido en Sunfunder y en Iluméxico en el marco de este programa.
- Actividades con impacto social: inversiones promovidas por los negocios en los países en los que Iberdrola tiene presencia. Este es el caso del Programa *Luz para todos* de las empresas distribuidoras del nordeste de Brasil y de sus clientes en áreas rurales.
- Desarrollo de proyectos con alto componente social, a través de ONGs y el voluntariado corporativo.

Y alcanza los 2,5 millones de beneficiarios en su cuarta línea de actuación:

- Acceso a personas vulnerables en países desarrollados, a través de diferentes acuerdos y proyectos para ayudar a clientes vulnerables.

Acceso para clientes en situación de vulnerabilidad

Las empresas del grupo disponen de procedimientos de protección a clientes en riesgo de exclusión o en situación de vulnerabilidad para facilitar el acceso a los colectivos más desfavorecidos, entre los que destacan:

- En España, se aplica el *Procedimiento de protección a clientes en situación de vulnerabilidad*, que posibilita el alargamiento de los plazos del proceso de cobro, la flexibilización de las condiciones de pago y el asesoramiento personalizado. Además, Iberdrola ha impulsado la firma de convenios con diversas entidades públicas y otras organizaciones, estableciendo mecanismos para evitar la suspensión del suministro eléctrico y/o de gas por impago de la factura a los ciudadanos económicamente desfavorecidos, y asegurar su inmediato restablecimiento en el caso de que ya se haya procedido a la suspensión del mismo. Además, la compañía cuenta con un teléfono de atención para clientes en situación de vulnerabilidad, 900 100 708 de carácter exclusivo y gratuito. Los convenios firmados por la compañía protegen al 100 % de los clientes residenciales de Iberdrola en España que podrían estar en situación de vulnerabilidad.
- Existe además el denominado Bono Social, que aplica precios más bajos de la electricidad para los consumidores de electricidad considerados como vulnerables en función de ciertas características sociales, de consumo y poder adquisitivo determinadas. Para facilitar el acceso al Bono Social, Iberdrola ha desplegado un amplio plan de acciones de comunicación con el objetivo de que la información llegue a todas las personas, como la creación de la nueva web de la comercializadora donde, a través de la dirección <https://www.curenergia.es/bono-social>, el cliente dispone de toda la información. También se ha procedido al envío de la información a más de 1.500 responsables de Consumo, y se han celebrado reuniones con asociaciones de consumidores. La compañía ha puesto a disposición de los clientes un buzón de consultas, 512 puntos de atención presencial con más de 1.000 agentes, o el teléfono de atención 24 horas con personal específico formado para atender al cliente en relación al Bono Social. A finales de 2019, en Iberdrola había 559.630 clientes acogidos al Bono social.
- En Reino Unido, ScottishPower es firmante del acuerdo *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. También, es firmante de los *Energy UK Prepayment Principles* que contienen 10 principios destinados a abordar los temas relacionados con clientes domésticos que están o podrían estar en riesgo de desconexión. Además, continua vigente el programa *Warm Home Discount* para hogares en riesgo de pobreza, puesto en marcha por el Gobierno en 2011 y prevista finalización del esquema en 2021.
- En Estados Unidos se han mantenido acuerdos con la Administración para ayudar a clientes en riesgo de exclusión o vulnerables, ofreciendo a los clientes calificados como “de bajos ingresos”

un crédito en su factura de electricidad. Existen programas de asistencia de energía a nivel federal para estos colectivos como son el *Home Energy Assistance Program (HEAP)*, el *CMP's Electricity Lifeline Program (ELP)* -con créditos para pagar la factura en función de los ingresos y del consumo-; o el *Energy Assistance Program (EAP)* con dos niveles de asistencia: *Basic Energy* (Crédito de factura mensual) y *Limited Benefit* (para la condonación de la deuda por pago atrasado). En CMP, el programa *ELP* garantiza además la conexión para personas con pocos recursos que dependan de una bomba de oxígeno o ventilador.

- En Brasil, las empresas filiales del grupo disponen de una tarifa especial diferenciada para los clientes con rentas bajas (TSEE) y cuentan con precios ventajosos y condiciones especiales para personas con dificultades. En 2019, Aneel (Agencia Nacional de Energía Eléctrica) ha continuado con una actualización del registro, seleccionando en el mismo los beneficiarios que atendían los criterios de las unidades consumidoras para las rentas bajas determinados por el regulador brasileño.

La información relativa a cortes por impago y a las reconexiones posteriores, de acuerdo con la estructura fijada en el *Suplemento para las empresas del sector eléctrico* de Global Reporting Initiative (GRI) se recoge en el cuadro siguiente:

EU27

Cortes de electricidad residenciales por falta de pago (nº)

	2019	2018	2017
Pago antes de 48 h después del corte	1.185.356	1.270.849	1.304.986
Pago entre 48 h y una semana después del corte	211.859	253.559	236.436
Pago entre una semana y un mes después del corte	229.173	239.246	226.654
Pago entre un mes y un año	195.071	197.422	181.141
Pago posterior a un año	26	8	7
Pendientes y sin clasificar ¹²⁶	107.337	0	0
Total Iberdrola	1.928.822	1.961.084	1.949.224

Reconexiones residenciales tras el pago de facturas pendientes (nº)

	2019	2018	2017
Antes de 24 h después del pago	1.575.039	1.640.500	1.612.578
Entre 24 h y una semana después del pago	146.630	162.744	184.780
Después de una semana después del pago	125.925	124.722	116.395
No clasificadas ¹²⁷	84.719	0	0
Total Iberdrola	1.932.313	1.927.966	1.913.753

La información de cortes y reconexiones en los diferentes países está detallada en el Anexo 1 Información complementaria.

Protección de los derechos humanos

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



Sobre el compromiso de Iberdrola

GRI 407 GRI 408 GRI 409 GRI 412

El grupo tiene un firme compromiso 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 las personas con el fin de prevenir, mitigar y reparar cualquier posible impacto a los derechos humanos. 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”* (en adelante PRDH), 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 en 2015 y revisada por última vez en 2019, cuyos principios son de obligado cumplimiento

¹²⁷ Corresponde a clientes de distribuidoras de los Estados Unidos durante la implementación de nuevos sistemas informáticos

para todos los profesionales del grupo, con independencia del lugar en el que desarrollen sus actividades. Con esta política, Iberdrola, además de formalizar públicamente su compromiso, quiere transmitir a todos sus Grupos de interés la relevancia del respeto a los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional.

La compañía ha adoptado las medidas necesarias para cumplir esta política en todos los países donde opera. Y ha adquirido, entre otros, los compromisos de:

- Respetar los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional, así como el cumplimiento de los estándares internacionales en aquellos países en los que la legislación en materia de derechos humanos no haya tenido un desarrollo adecuado.
- Rechazar el trabajo infantil y el trabajo forzoso u obligatorio y respetar la libertad de asociación y negociación colectiva, así como la no discriminación, el derecho a circular libremente dentro de cada país y los derechos de las minorías étnicas y de los pueblos indígenas en los lugares donde desarrolle su actividad.
- Promover una cultura de respeto de los derechos humanos y la sensibilización de sus profesionales en esta materia en todas las sociedades del grupo y, en especial, en aquellas en las que el riesgo de conculcación de estos derechos pueda ser superior.

Durante 2019, la compañía ha actualizado su mapa de riesgos negocio/país realizado con metodología interna, cuyo criterio de valoración ha sido la ratificación o adhesión de cada país a los siguientes convenios y tratados de referencia internacional:

- Convenios fundamentales de la OIT: trabajo forzoso (C029, C105), libertad sindical y negociación colectiva (C087, C098), trabajo infantil (C138, C182) y no discriminación (C100, C111).
- Convenio C169 sobre pueblos indígenas y tribales.
- Informe de 2019 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), titulado *Informe de la Comisión de Expertos en aplicación de convenios y recomendaciones*.
- Pacto internacional de los derechos civiles y políticos.
- Pacto internacional de los derechos económicos, sociales y culturales.
- Convención americana sobre derechos humanos suscrita en la conferencia especializada interamericana sobre derechos humanos (Tratado B-32).
- Carta Social Europea (Turín, 18 de octubre de 1961).

Adicionalmente, ha considerado el posicionamiento de los países en los siguientes índices y estudios:

- Índice de desarrollo humano PNUD (datos 2018, últimos disponibles durante el estudio).
- Transparencia Internacional (*Riesgo de corrupción*, datos 2018, últimos disponibles durante el estudio).
- Países envueltos en conflictos armados (*Informe sobre conflictos, derechos humanos y construcción de paz. Alerta 2019*. Escola cultura de Pau).

Una vez actualizado este mapa de riesgos, los datos se han cruzado con el análisis de identificación por parte de los negocios de los principales centros de actividad en 2019, con el fin de conocer en cuáles de ellos puede existir un posible riesgo de vulneración de derechos humanos.

De los 158 principales centros de actividad (información detallada en el apartado Principales magnitudes), objeto de análisis o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos (100 % de los principales centros), 73 de los mismos (46 %) se encuentran en Brasil y México, países considerados de riesgo de conculcación de estos derechos.

Fruto de este análisis Estados Unidos y Canadá podrían ser considerados países de riesgo, por no ratificar o adherirse todavía a varios de los convenios laborales indicados. Sin embargo, dadas las características sociopolíticas de estos dos países, y teniendo en cuenta los procedimientos internos definidos por la filial americana Avangrid, la compañía considera que no existe riesgo de conculcación de estos derechos.

El sistema de debida diligencia en derechos humanos

412-1 407-1 408-1 409-1

Iberdrola inició en 2018 una nueva aproximación a la debida diligencia en materia de derechos humanos continuando con el desarrollo de su *Política de respeto de los derechos humanos*, basado en el consejo de los Principios Rectores, (principio 18.a de los PRDH) y para ello ha contado con el apoyo de expertos con alto reconocimiento internacional en la materia.

Durante los años 2018 y 2019 se realizó un proyecto para mejorar la implementación de los PRDH al tamaño de la empresa, la diversidad y singularidades de las instalaciones en los distintos países.

El sistema de debida diligencia en Derechos Humanos en Iberdrola se apoya en su sistema de Gobierno Corporativo, así como en su Modelo de Control basado en tres líneas de defensa.

Durante el proyecto, el foco se centró en identificar posibles brechas o posibles oportunidades de mejora en la gestión de los derechos humanos, analizando el cumplimiento de la *Política de respeto de los derechos humanos* y del resto de procedimientos y políticas corporativas que hacen referencia a asuntos relacionados con la mitigación de impactos y el respeto a los derechos humanos, aunque no se encontrasen englobados dentro de un marco específico de derechos humanos.

De manera esquemática, la metodología aplicada adopta las recomendaciones de los PRDH en tres niveles sucesivos de refinamiento y profundización en la identificación de los impactos sobre los derechos humanos:

1. *Impactos potenciales* para el sector, condicionado por el riesgo país (principio 17).
2. *Impactos relevantes* para la empresa, en función de la gravedad, posibilidad de remediación y conexión de los impactos (principio 19.b).
3. *Impactos prioritarios* para el Plan de Acción, dando preferencia a la eliminación de brechas en debida diligencia, si existieran. (principio 19.a).

El mayor progreso respecto a la metodología utilizada hasta el momento se ha dado en el considerable aumento del número y calidad de las fuentes para la identificación de los impactos reales y potenciales de las actividades de la empresa, y en el impulso conferido a la revisión amplia y detallada de los mecanismos de debida diligencia.

En la actualidad, el proceso para la identificación de cuestiones en derechos humanos es doble:

- Por un lado, se elabora un mapa de riesgos negocio/país que se actualiza anualmente (desde 2011) y cuya última actualización ha sido en enero de 2020.
- Por otro, la identificación de los impactos siguiendo el nuevo *Modelo integrado de gestión de derechos humanos* alineado con las recomendaciones de los Principios Rectores, y basado en el modelo de control de las tres líneas de defensa del grupo Iberdrola, que asignan responsabilidades claras de prevención, monitoreo y evaluación. El objetivo final es integrar mejor todas las cuestiones relacionadas con los derechos humanos en un único sistema integral de diligencia debida.

Avances y resultados

Han sido identificados los impactos potenciales del sector de la energía eléctrica delimitando así, de manera extensiva pero precisa, el ámbito sobre el que Iberdrola debe ser vigilante en materia de derechos humanos. Y para facilitar el análisis, en el inventario de impactos potenciales resultante, se han clasificados los impactos dentro de categorías que engloban aquellos que comparten un mismo aspecto relacionado con la organización y las operaciones de la empresa:

- Impacto en las comunidades locales (Incluidas minorías y pueblos indígenas)
- Impacto medioambiental a pequeña escala
- Impacto medioambiental a gran escala
- Inseguridad ciudadana
- Prácticas laborales

- Calidad del suministro y servicios
- Acceso universal
- Privacidad y protección de datos
- Ética e integridad

Este ejercicio ha permitido ampliar el foco de lo que la *Política de respeto de los derechos humanos*, el *Código ético* y otros documentos corporativos, han entendido hasta el momento como asuntos de derechos humanos, siguiendo el consejo de los PRDH de tener en consideración todo el espectro de derechos humanos internacionalmente reconocidos (principio 12).

Tras llevar a cabo más de 80 diálogos con representantes de distintas áreas, realizar una encuesta dirigida a los principales centros de actividad y revisar numerosa documentación corporativa, se constató que Iberdrola cuenta con complejos y robustos sistemas de debida diligencia para la gestión de los asuntos de derechos humanos, aunque no necesariamente se identifican bajo esta categoría. La gestión medioambiental, la gestión de la seguridad y salud laboral y la gestión de la privacidad y la protección de datos son buenos ejemplos de cómo Iberdrola gestiona sus impactos potenciales sobre los derechos humanos.

Asimismo, existen ocasiones en las que diversas áreas de actividad empresarial que gestionan aspectos relacionados con asuntos de derechos humanos, por cuestiones a veces meramente terminológicas y de formulación estratégica, no se hacían partícipes de ello o al menos no de manera explícita. Por tanto, es importante resaltar también que el proyecto ha ayudado a avanzar en la sensibilización sobre derechos humanos de manera transversal a los empleados de toda la empresa.

Como el proyecto está centrado en las personas, concretamente en la relación de la empresa con todos sus grupos de interés, es fundamental conocer de primera mano las necesidades de los mismos (principio 18.b de los PRDH), por ello, en paralelo al proyecto de debida diligencia en materia de derechos humanos, Iberdrola ha desarrollado un modelo de relación con los Grupos de interés que asegura la existencia de canales de comunicación adecuados para cada uno de ellos, lo que permite una mejor identificación de los asuntos relevantes y facilita tanto la prevención como a la mitigación de los posibles impactos, ayudando a responder con la debida agilidad.

Tras el análisis realizado, Iberdrola ha definido sus expectativas relativas a los derechos humanos en distintos ámbitos:

- **Empleados:** los profesionales del grupo deben mostrar un estricto respeto a los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional en el desarrollo de su actividad, así como el cumplimiento de la *Política de respeto de los derechos humanos* y del resto de procedimientos y políticas corporativas que hacen referencia a asuntos relacionados con la

mitigación de impactos y el respeto a los derechos humanos. Los profesionales del grupo deben actuar como una primera línea de defensa de respeto de los derechos humanos, informando a las segundas líneas sobre cualquier posible impacto a éstos o sobre cualquier desviación a las políticas del grupo.

- **Proveedores:** los proveedores deben igualmente mostrar un estricto respeto a los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional en el desarrollo de su actividad. En este sentido, entendemos que los proveedores son un aliado clave con responsabilidad compartida con el grupo en el cumplimiento de la *Política de respeto de los derechos humanos* y el resto procedimientos y políticas corporativas que hacen referencia a asuntos relacionados con la mitigación de impactos y el respeto a los derechos humanos. Se espera de los proveedores y sus empleados el cumplimiento del *Código ético del proveedor*, que les obliga a impulsar acciones y a adoptar las medidas necesarias en su organización para eliminar toda forma o modalidad de trabajo forzoso u obligatorio, a rechazar expresamente el empleo de mano de obra infantil en su organización, a respetar la libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva de sus trabajadores, a rechazar toda práctica discriminatoria en materia de empleo y ocupación, tratando a sus empleados de forma justa, con dignidad y respeto, y a pagar a sus trabajadores de acuerdo con las leyes salariales aplicables, incluidos salarios mínimos, horas extra y beneficios sociales.
- **Socios en inversiones:** Esperamos que nuestros socios en inversiones estén comprometidos con el respeto a los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional. Se les informará del compromiso del grupo de gestionar sus negocios e inversiones de conformidad con la *Política de respeto de los derechos humanos* y del resto de procedimientos y políticas corporativas que hacen referencia a asuntos relacionados con la mitigación de impactos y el respeto a los derechos humanos.

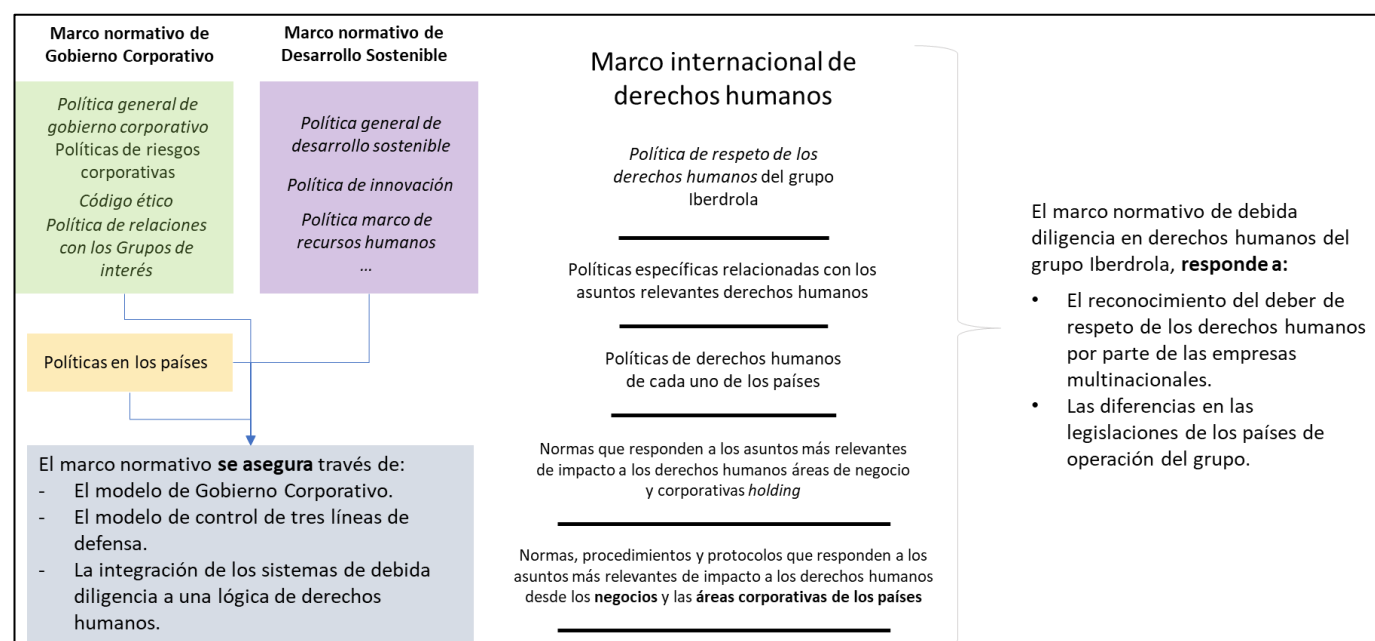
A un segundo nivel, se ha iniciado un estudio en profundidad para determinar, de entre esos impactos potenciales, cuáles en concreto está generando, o corre riesgo de generar, la empresa. Este estudio se lleva a cabo atendiendo a las particularidades de distintos contextos y por ello un equipo especializado en la materia ha realizado visitas a centros de trabajo e instalaciones en España, Brasil, México, Reino Unido y Estados Unidos. Al mismo tiempo, se ha elaborado una encuesta dirigida a los principales responsables de los 158 principales centros de actividad del grupo, para completar la recogida de información.

En las visitas efectuadas, se han valorado la relevancia de los impactos en derechos humanos, específicos para cada país, en función de criterios de incidencia, severidad, alcance, capacidad de remediación y conexión.

Es importante destacar que se ha definido un marco general de debida diligencia en materia de derechos humanos adaptado a los mecanismos de gestión existente:

- El modelo de gobierno corporativo del grupo Iberdrola, que prevé la operativa local de las distintas empresas del grupo, pero a la vez asegura la coherencia en relación con su compromiso con los derechos humanos.
- El modelo de control del grupo, basado en tres líneas de defensa, que otorga responsabilidades claras de prevención, seguimiento y evaluación, posibilitando un modelo de mejora continua.
- El marco normativo de desarrollo sostenible que es la base de políticas para orientar la gestión responsable del negocio y dar las pautas para la debida diligencia en todo el grupo:
- La integración de los sistemas de debida diligencia dentro de una lógica de derechos humanos.
- La revisión de los Canales de denuncia del *Código ético*.

El siguiente diagrama ilustra lo anterior:



Así como, se ha avanzado en la tarea de documentar los compromisos, procedimientos y controles existentes, tanto aquellos que han sido establecidos formalmente como los que constituyen prácticas habituales y métodos informales de gestión.

Como resultado de todo este proceso se ha podido realizar un análisis de aspectos de mejora (*gap analysis*) base del proceso de priorización de las acciones para prevenir y atenuar posibles impactos. Gracias a este análisis se ha detectado como prioritario en nuestro plan de acción a corto, medio y largo plazo, la formalización de los procedimientos de gestión y mitigación de impacto en las comunidades locales, así como el refuerzo de la debida diligencia en derechos humanos en la cadena de suministro, especialmente con la contratación de terceros. Nuestras expectativas a largo plazo se dirigen a una

gestión conjunta (responsabilidad compartida) en debida diligencia en derechos humanos con los proveedores.

Algunos asuntos relevantes para nuestros grupos de interés en materia de derechos humanos

A continuación, se presentan algunos ejemplos de cómo Iberdrola está gestionando asuntos particulares de derechos humanos que han sido relevantes para sus Grupos de interés.

Relacionados con prácticas laborales

Relacionado con el asunto de prácticas laborales, un tema especialmente relevante para los Grupos de interés fue el de la no discriminación.

GRI 406

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 su misión es 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. Además, cuenta con convenios colectivos y políticas locales como, por ejemplo:

- Plan de igualdad y conciliación y Plan de actuación ante el acoso para las empresas del VII Convenio colectivo en España.
- Políticas de igualdad de oportunidades y conciliación, de no discriminación por edad, de personas con discapacidad, de igualdad salarial, de acoso, y de flexibilidad en el trabajo, aplicadas en el Reino Unido.

Iberdrola, mediante la aplicación de todos estos instrumentos se asegura que los procesos de selección están basados exclusivamente en los méritos de los candidatos y que la promoción de la igualdad dentro del grupo en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación, a la promoción profesional y a las condiciones de trabajo está garantizada.

Los empleados del grupo pueden reportar aquellos comportamientos susceptibles de discriminación laboral tanto a través del buzón ético, como a través de sus correspondientes jefaturas/Recursos Humanos.

A lo largo del ejercicio 2019, el grupo ha recibido, a través de los diferentes canales habilitados, 33 denuncias sobre discriminación laboral. Del total, 9 permanece en estudio y las otras 24 ya han sido archivadas. De aquellas denuncias que ya han sido cerradas, exclusivamente 6 terminaron confirmando la existencia de una actuación irregular en el ámbito de los derechos humanos. Las 6 han derivado en amonestación escrita. El área de Recursos humanos es la encargada de tomar las medidas disciplinarias oportunas.

406-1**Denuncias por incidentes de discriminación (nº)**

	2019	2018	2017
Total Iberdrola	33	26	12

Adicionalmente a las anteriores, los Servicios Jurídicos han recibido en Estados Unidos dos denuncias relacionadas con posibles prácticas discriminatorias ilegales en el ámbito laboral.

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 2019 relativa a derechos humanos ni tiene constancia de reclamaciones judiciales que pudieran tener un impacto social específico.

Relacionado con el impacto en las comunidades locales y los derechos de los pueblos indígenas**GRI 411 411-1**

En relación con el asunto de comunidades locales, el tema de la relación con los pueblos indígenas es un asunto relevante para nuestros Grupos de interés.

Iberdrola y sus empleados, en aplicación del [Código ético](#) y de sus políticas corporativas (especialmente de la [Política de respeto de los derechos humanos](#)), tienen el compromiso de respetar tanto a las minorías étnicas como los derechos internacionalmente reconocidos de los pueblos indígenas, de acuerdo con la legislación vigente y con las obligaciones establecidas por el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Empleados pertenecientes a comunidades indígenas

Durante 2019, el Negocio de Renovables de Iberdrola México emplea a personal perteneciente a alguna comunidad indígena, en concreto, 13 personas en el parque eólico de la Ventosa y 3 en el de El Espinal.

En Brasil, en la central hidroeléctrica de Belo Monte en la que Neoenergía tiene un 10 % de participación, para la ejecución del programa del Plan de Protección Territorial y Ambiental de las Tierras Indígenas del Médio Xingu (PPTMX) se ha contratado mano de obra externa de distintas comunidades indígenas (5 Juruna, 1 Arara, 1 Pataxó, 1 Kuruaya y 4 Xipaya).

Por otro lado, en Estados Unidos, la compañía Avangrid Renewables cuenta con 6 personas que voluntariamente se auto identifican como etnias o grupos raciales.

En el resto de las empresas del grupo Iberdrola, no se tiene constancia de otros empleados que pertenezcan a comunidades indígenas.

Cabe destacar que durante el ejercicio 2019 no se ha producido ningún incidente relacionado con la violación de los derechos de los empleados de comunidades indígenas en el grupo.

Incidentes detectados relacionados con las comunidades locales

Existen dos acciones abiertas en la distribuidora eléctrica brasileña Coelba relacionadas con los derechos indígenas. En ambas acciones se le reclama a Coelba una indemnización compensatoria por el impacto del trazado de la línea eléctrica que atraviesa, en un caso la comunidad de Tuxá de Banzaé y en el otro las tierras de los indios Kiriris. Ambas acciones se encuentran en etapa de instrucción, a la espera de sentencia.

Presencia de la compañía en territorio indígena

La compañía, presente en 3 países donde existen comunidades indígenas (Brasil, México y Estados Unidos), promueve que el desarrollo de la actividad empresarial se realice con respeto a las diferentes identidades culturales, tradiciones y a la riqueza ambiental, ya que en muchas ocasiones estas comunidades dependen de los recursos naturales para su subsistencia. Por ello, establece vías de diálogo con la participación del Estado y de diferentes organizaciones que representan a estos pueblos, para informar con la debida transparencia e integridad de los proyectos. Sin embargo, en ocasiones pueden producirse afecciones directas o indirectas a estas comunidades en algunas instalaciones y es por ello que trata de promover prácticas éticas con el objetivo de prevenir conflictos y generar un beneficio mutuo, que a largo plazo es la base del valor social.

A continuación, se detallan tanto las actividades desarrolladas en territorios indígenas como los incidentes detectados:

- En Brasil, en agosto de 2017 Iberdrola se convierte en accionista mayoritario de Neoenergia S.A., empresa que posee un 10 % de Norte Energia, S.A. que es la empresa responsable de la construcción y operación de la central hidroeléctrica de Belo Monte, donde se han producido impactos en las comunidades indígenas que ocupan la región del Medio Río Xingu, en el estado de Pará, viéndose afectadas un total de 9 etnias (alrededor de 3.857 indígenas). Norte Energia, S.A. con el fin de mitigar, compensar y o prevenir tales impactos, elaboró el estudio etnológico y, a partir de ese estudio, elaboró un Plan Básico Ambiental para el Componente Indígena (PBA-CI) compuesto por nueve programas: i) Programa de Supervisión Ambiental;

Programa de Gestión Territorial Indígena; ii) Programa de Obras e Infraestructura; iii) Programa de Actividades Productivas; iv) Programa Integrado de Salud Indígena; v) Programa de Educación Escolar Indígena; vi) Programa de Fortalecimiento Institucional; vii) Programa de Protección al Patrimonio Cultural Material e Inmaterial; viii) Programa de reubicación y reasentamiento; ix) Programa de Comunicación Indígena y no indígena. Además, también elaboró el Plan de Protección Territorial del Medio Xingu (PPTMX) basado en la reubicación de las poblaciones denominadas "ribereños". Las acciones dirigidas a la población ribereña se engloban dentro del PBA General, hoy, vinculado al Proyecto de Reasentamiento Rural.

- El PBA-CI será desarrollado lo largo del período de concesión del emprendimiento, es decir, 35 años. En este periodo, la inversión comprometida en programas de mitigación de impactos socioambientales ascenderá a 6.500 millones de reales (unos 1.365 millones de euros) lo que equivale al 14% del coste total del proyecto, de los cuales ya han sido invertidos, a septiembre de 2019, 5.300 millones de reales (1.148 millones de euros). Cada 5 años de ejecución se ha de realizar una revisión del plan a fin de actualizarlo y así garantizar que los derechos indígenas son respetados. Para más información relativa a todos los programas presentados para la obtención de la licencia ambiental de Belo Monte, consultar <https://www.norteenergiasa.com.br/pt-br/sustentabilidade/licenciamento-ambiental>
- Neoenergia, S.A., también posee un 50,1 % de Compañía Hidroeléctrica Teles Pires, responsable de la construcción y operación de la central hidroeléctrica Teles Pires, situada en la frontera entre los estados de Pará y Mato Grosso, en el río Teles Pires, afluente del río Tapajós, junto a los municipios de Jacareacanga y Paranaíta. Esta central se encuentra ubicada a 60 km de distancia del límite de las tierras indígenas más próximas. Aunque no hay impacto directo, de acuerdo con la legislación brasileña es necesario realizar estudios y programas socio-ambientales y por ello, la compañía ha establecido un diálogo conjunto con FUNAI (Fundación Nacional del Indio), el Ministerio Público Federal y con líderes indígenas de cada etnia afectada por el proyecto, para atender las demandas y anhelos de cada comunidad. Conjuntamente se elaboró y aprobó el Plan Básico Ambiental Indígena (PBA-CI), con 19 programas socio-ambientales para fomentar de manera sostenible las actividades culturales, sociales y económicas de las etnias de la zona. El plan, aprobado por la Funai, está siendo ejecutado según el cronograma previsto. Para más información a los componentes indígenas del plan de actuación ambiental de Teles Pires consultar:
 - [Plan Básico Ambiental Indígena Apiaká](#)
 - [Plan Básico Ambiental Indígena Kayabi](#)
 - [Plan Básico Ambiental Indígena Munduruku](#)
- En referencia a las actividades de Redes, varias distribuidoras del grupo Neoenergia están presentes en territorios indígenas en Brasil. La distribuidora Celpe, ha renovado el pasado 27 de septiembre, los términos del convenio firmado con la comunidad indígena de Fulni-ô, por la

subestación y líneas de transmisión sitas en el municipio de Águas Belas (Pernambuco), los cuales estarán vigentes hasta 2024.

- La distribuidora Elektro tiene una línea de subtransmisión que se encuentra en la etapa de licencia ambiental. Se están realizando estudios para identificar si el proyecto tiene alguna interferencia en las comunidades indígenas, porque la línea se encuentra cercana a algunas tierras indígenas, no obstante, el proyecto todavía está en la etapa de planificación y estudio.
- En Estados Unidos, la compañía continúa trabajando con las Tribus de la Nación Kumeyaay y la Oficina de Administración de Tierras americana (Bureau of Land Management, BLM) en el diseño y contenido de las casetas de recursos culturales cerca del Proyecto Tule Wind (Tule Wind o el Proyecto) el cual entró en operación en 2018. La compañía acordó financiar la instalación de las casetas como parte de los esfuerzos de mitigación negociados con los Kumeyaay, que se vieron afectados durante la construcción del proyecto. Se contrató a una consultora especialista en recursos culturales para diseñar una solicitud de Nominación de Distrito, según lo establece la Sección 106 de la Ley Nacional de Preservación Histórica, para documentar y ayudar a preservar los recursos culturales descubiertos cerca del emplazamiento del proyecto.
- En México, se está desarrollando con comunidades indígenas el proyecto "Luces de Esperanza" por el cual se han instalado sistemas solares para dotar de electricidad a las siguientes comunidades en Tamazunchale: Xicuilapa, Tesilo, El Jobo, El Zaino y El Saucito. También, en el área de influencia del ciclo combinado Topolobambo III en Sinaloa, se está remodelando un centro ceremonial indígena, San Zapotitlán, en la sindicatura de San Miguel. En los parques eólicos La Ventosa y Dos Arbolitos están localizados en la comunidad de la Ventosa, Oaxaca, comunidad identificada con presencia de grupos indígenas Zapotecas.

Asimismo, a continuación, se reflejan las instalaciones en territorios ocupados por comunidades indígenas:

País	Instalación	Comunidades indígenas
Mexico	Ciclo-combinado Topolobambo II	Téroque Viejo, El Carricito, La Ladrillera, El Bajío, Choacahui, Zapotillo Uno, Las Higueras de los Natosches, Bajada de San Miguel, La Loma 5, El Chalate, El Ranchito, 2 de Abril, La Cruz, La Tea, Nuevo San Miguel, La Línea, Júpare (El Mezquital), Juricahui
	Parque eólico Dos Arbolitos	Zapoteca
	Parque eólico Bii Nee Stipa	Zapoteca
	Parques Ecológicos de México	Zapoteca

En el apartado de "Comunidades locales" a continuación se describen detalladamente los programas de desarrollo, evaluaciones de impacto social, procesos de consulta y gestión de los desplazamientos.

Inseguridad ciudadana y prácticas laborales en la contratación de servicios de seguridad

GRI 410

La *Política de seguridad* aprobada por el Consejo de Administración de Iberdrola y los procedimientos específicos adoptados por la Dirección de Seguridad Corporativa para cada situación y país, son compatibles tanto con las normas internacionales de derechos humanos como con las leyes propias de los países en los que la Compañía está presente.

Los protocolos de actuación se encuentran definidos e implementados en todas las actividades y servicios prestados por la Dirección de Seguridad Corporativa, contando con un Sistema de Gestión de Calidad, certificado desde 2003 conforme estándares de la Norma ISO 9001, que es revisado anualmente y de forma externa por Aenor, en aquellos países donde se encuentra implantado, para asegurar el cumplimiento con los requisitos de esta Norma, así como los propios del sistema de gestión.

La contratación de los proveedores de los servicios de seguridad y vigilancia se lleva a cabo de acuerdo de acuerdo con la Política, modelo y procedimientos de Compras vigentes. La Dirección de Seguridad Corporativa es la responsable de la fijación de las especificaciones técnicas y criterios que deben cumplir dichos proveedores para ser contratados, tanto en términos de seguridad física, recursos, formación, ciberseguridad, así como la evaluación de estos durante el desempeño de su contrato, que se realiza anualmente para identificar puntos de mejora.

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.

410-1

Personas que realizan actividades de seguridad formadas en derechos humanos

		2019	2018	2017
Personal propio	Personal propio (nº)	155	173	140
	Personal propio formado en derechos humanos (nº)	149	172	139
	Personal propio formado en derechos humanos (%)	96	99	99
Personal subcontratado	Personal subcontratado (nº)	1.353	1.448	1.483
	Personal subcontratado formado en derechos humanos (nº)	837	909	1.240
	Personal subcontratado formado en derechos humanos (%)	62	63	84

Cabe mencionar que el descenso en el personal de seguridad, tanto propio como subcontratado, se debe a la venta del negocio de generación convencional en el Reino Unido.

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 con el objetivo de informar a toda la organización sobre cuáles son los derechos sociales y laborales que afectan a las actividades de la empresa y formar a todos los empleados en la prevención de riesgos en las operaciones de la compañía, la mitigación y la remediación en caso se puedan producir alguna vulneración de los derechos humanos.

Iberdrola considera que todos los empleados deben implicarse en el cumplimiento, difusión y denuncia de cualquier incumplimiento que se produzca en relación con este aspecto, y que todo el equipo es responsable de que el respeto a los mismos sea una realidad.

412-2

Formación¹²⁸ de empleados en derechos humanos (h)

	2019	2018	2017
España	106.570	109.595	73.244
Reino Unido	90.232	102.510	30.561
Estados Unidos ¹²⁹	109.570	15.238	49.247
Brasil	187.179	16.533	23.316
México	28.387	20.832	25.901
IEI	1.772	N/D	N/D
Total Iberdrola	523.710	264.708	202.270

Asimismo, consciente de que no es suficiente exclusivamente con la sensibilización interna, Iberdrola ha actuado como palanca motivadora para sus proveedores elaborado un módulo de sensibilización en el respeto a los derechos humanos y tiene previsto hacerlo a otros Grupos de interés.

Cabe destacar que, en 2019, dentro del programa de formación e información continua desarrollado por el Consejo de Administración, que comprende tanto sesiones como materiales específicos que se

¹²⁸ El número de empleados en términos FTE's (*Full Time Equivalents*): 33.772 en el ejercicio 2017, 33.747 en el ejercicio 2018 y 35.120 en el ejercicio 2019.

¹²⁹ En 2019 ha comenzado a registrarse también la formación virtual.

incorporan a la página web del consejero, se ha impartido un curso específico sobre el respeto de los derechos humanos en el entorno empresarial, con el fin de conocer y poder afrontar los desafíos a los que están expuestas hoy en día las compañías.

Acuerdos de inversión y contratos que incluyen cláusulas de derechos humanos

412-3

En todas las actuaciones de Iberdrola, incluidas las inversiones, son de aplicación las políticas, códigos y procedimientos que rigen el funcionamiento de la compañía. En concreto, la *Política de Compras*, en la que se recoge que en las condiciones generales de contratación del grupo Iberdrola se incluye un apartado específico de respeto de los derechos humanos. Además, en el caso de Reino Unido, por la aplicación de la Ley de Esclavitud Moderna (*Modern Slavery Act*) aprobada en 2015, se incluyen cláusulas específicas de derechos humanos. Durante el ejercicio 2019, se han llevado a cabo 17 proyectos con inversiones significativas:

- En España, el negocio de redes en octubre de 2019 acordó el suministro de equipos de red inteligente, lo que supone una inversión de 174 millones de euros para los próximos 3 años.
- En Reino Unido, en el negocio de redes se firmaron 2 acuerdos significativos de inversión para el desarrollo de líneas de distribución de las distribuidoras ScottishPower Distribution y ScottishPower Manged por un total de 260 millones de libras (309 millones de euros). También en Reino Unido se firmaron 5 acuerdos significativos por un total de 134,4 millones de libras (149,3 millones de euros), 2 relativos a proyectos de eólica onshore (92,2 millones de libras-109,7 millones de euros-) y 3 almacenamiento de baterías (42,2 millones libras-50,2 millones de euros-).
- En Estados Unidos, se han firmado 8 acuerdos de inversión significativa relativa a las instalaciones renovables La Joya (295,6 millones de dólares -266,3 millones de euros-), Tatanka (177 millones de dólares- 159,5 millones de euros-), Roaring Brook (135,3 millones de dólares- 121,9 millones de euros-) y Klondike 2 Repower (68,5 millones de dólares- 61,7 millones de euros-).
- Finalmente, en México en diciembre 2019 se ha firmado un acuerdo significativo de inversión por valor de 350 millones de dólares –315,3 millones de euros- para los trabajos de ampliación de la central de ciclo combinado de Tamazunchale cuya finalización está prevista para mayo de 2021.

Se entiende por inversión significativa aquella que requiera más de 100 millones de euros o que se considere relevante para la empresa, aunque requiera una inversión inferior a la señalada, por su formato o su importancia estratégica.

Apoyo a las comunidades locales

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



GRI 413

Iberdrola desarrolla una fuerte implicación con las comunidades en las que opera. Las compañías del grupo realizan significativas aportaciones a la sociedad como consecuencia principalmente de todas las actividades necesarias para proveer el 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.

Adicionalmente, Iberdrola refuerza su compromiso con las comunidades locales donde está presente mediante actuaciones sociales en colaboración con administraciones, instituciones y organismos de la sociedad civil, así como con acciones de patrocinio y mecenazgo. Tienen especial relevancia los programas de desarrollo social y económico del entorno.

Estos programas y actuaciones se llevan a cabo por distintas organizaciones, filiales e instituciones, de forma complementaria:

- Desde Iberdrola, mediante su Dirección de Relaciones Institucionales.
- Desde empresas filiales o participadas, en sus respectivas áreas de actuación.
- Las actividades de patrocinio y mecenazgo se realizan a través de la [Fundación Iberdrola España](#), [ScottishPower Foundation](#) en Reino Unido, [Avangrid Foundation](#) en Estados Unidos, el [Instituto Neoenergía](#) en Brasil y la [Fundación Iberdrola México](#).

Programas de desarrollo de las comunidades locales

Iberdrola, con el objetivo de minimizar, mitigar y compensar los impactos socioeconómicos que pudiesen originar sus instalaciones, realiza diferentes tipos de acciones. Las comunidades locales se benefician de estas acciones, habitualmente establecidas y acordadas con las autoridades locales, como por ejemplo, apertura de procesos de comunicación con los distintos Grupos de interés, protección de la biodiversidad

y recuperación de los espacios, 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, entre otras medidas.

Iberdrola ha creado las Aulas de la Energía para fomentar el conocimiento en la sociedad de las tecnologías de producción renovable, en las que se desarrolla un programa educativo con visitas a las instalaciones para adquirir conocimientos sobre la energía, especialmente sobre las fuentes de energía renovable, y fomentar una actitud eficiente del uso de la energía y así contribuir al ahorro energético.

En Brasil, en colaboración con el gobierno del estado de Bahia, la distribuidora Coelba ha creado en 2019, la escuela de electricistas exclusiva para mujeres, que ofrece 100 plazas y ha tenido una gran acogida, ya que se recibieron más de 15.000 solicitudes. Así mismo, la primera Escuela de Electricistas de Salvador de Bahía, en colaboración con el Servicio Nacional de Aprendizaje Industrial (SENAI/BA), ha formado a 24 nuevos profesionales en el curso gratuito de capacitación en redes de distribución de energía eléctrica.).

Una descripción más detallada de estas acciones se puede encontrar en el apartado Impacto económico-financiero del capítulo II.1 y en los apartados del presente capítulo “Contribución de Iberdrola a la comunidad” y “Las Fundaciones de Iberdrola”.

Evaluaciones de impacto social

413-1 413-2

En los centros de actividad de Iberdrola se realizan estudios de evaluación de impacto medioambiental previos a la construcción de las instalaciones, conforme a la legislación vigente en cada uno de los países en los que opera el grupo, donde se incluye una evaluación de impacto social. También se realizan actuaciones dirigidas a sus Grupos de interés, incluyendo programas de desarrollo social o de participación de las comunidades locales. Prácticamente el 100 % de los principales centros de actividad de la compañía están sujetos a este tipo de actuaciones, centradas en atender las necesidades de sus Grupos de interés, en especial de las comunidades locales, y desarrollando las actividades más acordes en todos aquellos temas que les afectan de forma más directa. A continuación, se describen con mayor detalle las principales actuaciones:

Iberdrola considera especialmente relevantes los impactos sobre los derechos humanos, donde se incluyen los derechos medioambientales, derivados de la puesta en servicio de plantas de generación de energía eléctrica. En los países en los que la compañía construye y opera 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.

Estos estudios incluyen el posible impacto sobre los derechos humanos, tanto mediante 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, restricción del acceso a recursos hídricos, forestales, etc., como con una evaluación del medio social y económico, la cual analiza, aspectos demográficos como la evolución de la población en los municipios aledaños, patrimonio histórico y cultural, aumento de la demanda de empleo en ciertos sectores, deterioro o impulso a las infraestructuras básicas, como carreteras o redes ferroviarias, etc.

Además de las evaluaciones de impacto social, Iberdrola ha diseñado de un modelo robusto de debida diligencia en derechos humanos tal y como se detalla en el apartado Protección de los derechos humanos del presente capítulo.

Durante el proceso de tramitación de estos estudios de impacto, la legislación aplicable garantiza la consulta y participación tanto de las Administraciones Públicas afectadas como de las partes interesadas, estando sometida parte de la documentación del proyecto a información pública durante un plazo de tiempo, el cual varía en función de la legislación vigente en cada país. De este modo, en la definición del futuro proyecto se tienen en cuenta los puntos de vista de los Grupos de interés consultados.

Los estudios de impacto también contemplan las medidas preventivas y correctivas necesarias para la mitigación de los aspectos identificados.

Para concluir el proceso, se llevan a cabo programas de vigilancia para el seguimiento de los diferentes aspectos identificados y se informa a las administraciones públicas. Iberdrola revisa la efectividad de estos programas a través de auditorías internas y externas como las realizadas por el Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales (EMAS).

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.

Iberdrola considera que estos estudios y evaluaciones son adecuados para salvaguardar los derechos de las comunidades, ya que incorporan los asuntos más relevantes para las zonas afectadas. Cabe mencionar que las diferentes instalaciones provocan similares impactos con independencia del país en el que se encuentre el emplazamiento, y ninguna de ellas destaca por tener impactos negativos significativos.

Procesos de consulta con las comunidades locales

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. 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.

En la participación de las comunidades locales durante las fases de planificación y construcción de los proyectos, Iberdrola adopta una posición activa, transmitiendo sus puntos de vista y poniendo a disposición de las administraciones sus conocimientos y experiencia. 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, se completan con procesos llevados a cabo voluntariamente por la compañía, como por ejemplo las evaluaciones de impacto en derechos humanos.

En cada proyecto se mantienen relaciones con autoridades locales, comunidades y todos aquellos grupos relevantes para el mismo. Se establecen canales de diálogo con los principales Grupos de interés y la información sobre el desarrollo previsto se presenta a través de boletines, exposiciones, presentaciones, reuniones, páginas web del grupo, etc. Además, existen direcciones de correo electrónico para permitir a las comunidades locales la comunicación con la compañía durante el proceso y, en ocasiones, se organizan días de información pública con este fin.

Asimismo, cabe destacar que se han incorporado al Sistema de gestión ambiental canales para que los Grupos de interés puedan hacer llegar sus dudas, quejas, solicitudes de información o cualquier otro tipo de petición para minimizar los impactos en la zona.

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, en México, se han realizado estudios de impacto social de los proyectos que actualmente se encuentran en construcción, concretamente en las centrales de Ciclo Combinado de Topolobampo III (en Ahome, Sinaloa) y y Tamazunchale II (en San Luis Potosí). De estos estudios, la Secretaría de Energía del gobierno mexicano emite una resolución en la que estipula recomendaciones y acciones en materia social en beneficio de la comunidad: pavimentación, mejora centros educativos y sociales, etc. En Brasil, se ha realizado una

evaluación socio-económica del entorno de Termopernambuco. analizando aspectos demográficos, entorno, influencia área del Puerto de Suape, infraestructuras básicas, patrimonio cultural y generación de empleo.

- En el Negocio de Redes, de acuerdo con los procedimientos para la gestión del impacto social se realiza una difusión pública de los proyectos de cierta entidad, cumpliendo, en todo caso, con la reglamentación de cada país. Tanto en el proyecto como en la difusión de éste se tiene especialmente en cuenta el impacto sobre las infraestructuras viarias, así como posibles afecciones al paisaje.
- En el Negocio de Renovables, desde el inicio del proyecto hidroeléctrico del río Támega en Portugal, se ha llevado a cabo un proceso de evaluación de impactos que ha contado con la participación de los Grupos de interés, mediante consultas públicas en los municipios afectados. En 2019 han continuado las reuniones trimestrales de la Comisión de Acompañamiento Ambiental (CAA), integrada por Iberdrola y diferentes organismos locales y nacionales, cuyo objetivo es la supervisión de la vertiente ambiental y de impacto socio-económico, que se completa con una visita a las obras. Por su parte, en Estados Unidos, durante las etapas de planificación y construcción, existen evaluaciones sociales respecto al desarrollo de la comunidad para posibles proyectos. En 2019 se han realizado diferentes consultas con las comunidades de áreas potenciales de proyectos en Illinois, New York, South Dakota del Sur, Oregón Washington y Texas. Además las flotas pesqueras de Massachusetts y Rhode Island están en proceso de consulta para el proyecto eólico marino Vineyard Wind. En México, en la construcción de Ampliación de La Ventosa, se ha restituido la zona afectada de acuerdo con el dictamen de la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas. Finalmente, en Brasil, en el complejo eólico en construcción Serra de Santana se trabaja sobre el planteamiento preliminar de activación económica de la agricultura familiar de acuerdo a las características de la región. En Brasil, las nuevas instalaciones de Neoenergía apuestan por la promoción de acciones de desarrollo local, tanto para las poblaciones urbanas como rurales: proyectos de generación de renta apoyo técnico para familias rurales afectadas, unidades de salud, escuelas y centros sociales.

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 “Participación de los Grupos de interés” del presente informe.

Gestión de los desplazamientos de la población

Como medida de prevención, durante la fase de planificación de los nuevos proyectos, Iberdrola evalúa los terrenos que potencialmente serán ocupados, optando por aquellos que impliquen menor desplazamiento de personas que, o bien residen en sus inmediaciones, o se vean afectadas en sus

actividades económicas. Si finalmente este caso se produce, Iberdrola analiza con las Administraciones Públicas las consecuencias económicas, ambientales y sociales de estos proyectos y, conjuntamente se realizan consultas con las comunidades locales, para definir las medidas correctoras que se estiman adecuadas. Asimismo, en el caso de comunidades indígenas establece vías de diálogo con la participación del Estado y de diferentes organizaciones que representan a estas comunidades, para informar con la debida transparencia e integridad de los proyectos.

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 a continuación.

EU22

En cuanto a la construcción de activos de Generación y Redes no ha afectado a bienes inmuebles de personas porque se construyen sobre terrenos adquiridos o cedidos, siendo además de un tamaño reducido. Durante 2019 no ha habido ninguna persona desplazada ni física ni económicamente en los citados negocios.

Respecto al Negocio de Renovables, Iberdrola está desarrollando diferentes proyectos que implican desplazamientos de población:

- En la construcción del complejo hidroeléctrico del Tâmega (Portugal), durante varios años se han llevado a cabo estudios socio-económicos de detalle sobre las posibles viviendas afectadas con una evaluación previa, atendiendo las necesidades de cada una de ellas y valorando las posibles reubicaciones de características similares. Finalmente se han identificado un total de 59 viviendas, de las que sólo el 50 % eran residencias permanentes. Los desplazamientos que han sido identificados como necesarios, así como las compensaciones económicas se realizan en conformidad con la ley de Expropiaciones de Portugal y según la metodología implantada relativa a la gestión y definición de desplazamientos y posibles daños económicos. Además, en colaboración con la Administración portuguesa y las Cámaras municipales se han determinado unas compensaciones económicas, adicionales a las del proceso expropiatorio, de tal forma que permita mejorar las condiciones de realojo de las familias afectadas, y mantener sus hábitos y tradiciones.
- En Brasil, en la construcción del complejo hidráulico Baixo Iguazu se han identificado un total de 141 familias (564 personas) que han sido reubicadas durante el ejercicio, donde se han planificado acciones de apoyo y han sido debidamente compensadas de acuerdo a los programas previstos. Asimismo, se ha realizado un monitoreo socioeconómico de la población apostando por el emprendimiento, donde además 432 familias (1.728 personas) han sido compensadas económicamente en 2019 por impactos en su actividad económica. En el apartado relativo a la “Protección de los derechos humanos” se describen los planes de mitigación llevados a cabo.

Contribuciones a la sociedad

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. Este estándar reconoce únicamente los proyectos que supongan aportaciones voluntarias, con un fin social o de protección ambiental, sin ánimo de lucro y no restringidas a colectivos relacionados con la compañía.

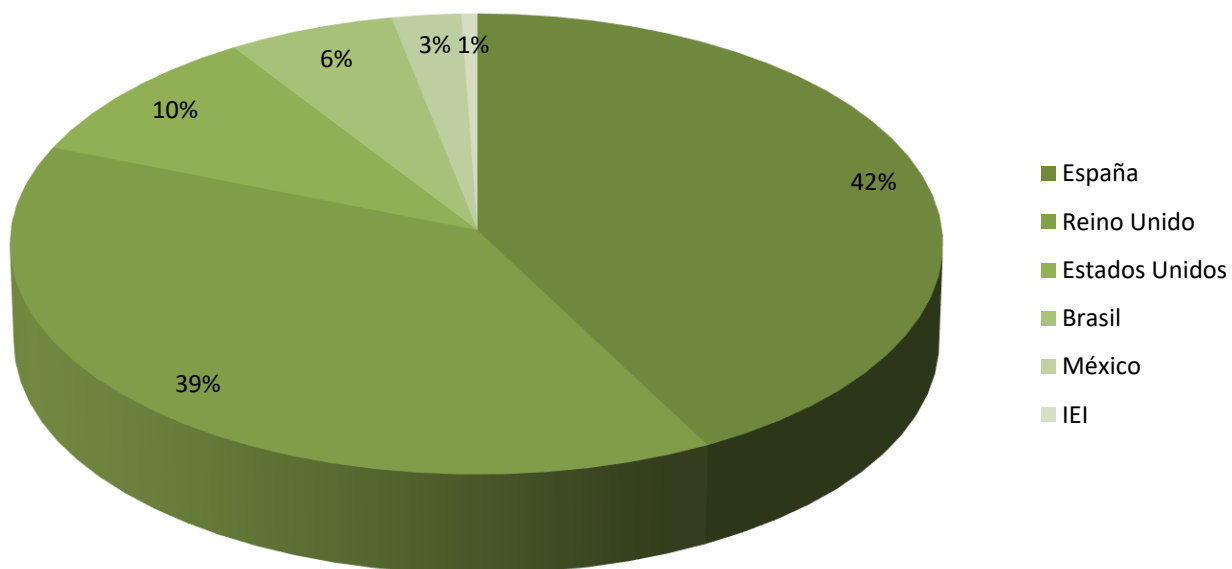
Iberdrola se ha basado en el modelo LBG para informar de sus contribuciones a la sociedad en este *Estado de información no financiera. Informe de sostenibilidad* correspondiente al ejercicio 2019.

Contribución a la comunidad 2019

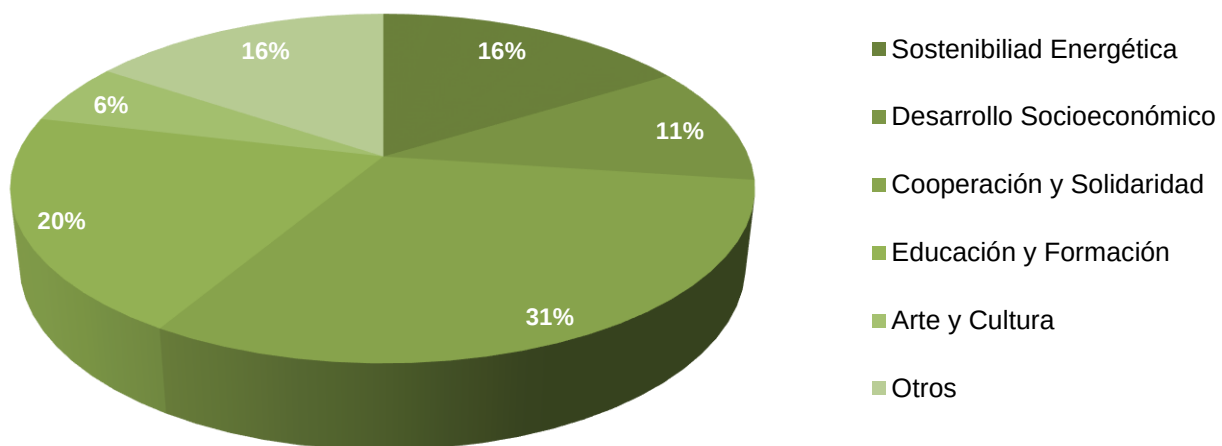
Por categorías	
• Aportaciones puntuales	7.111.127
• Inversión social	31.235.731
○ Desarrollo socioeconómico del entorno	
○ Sostenibilidad energética	
○ Arte y cultura	
○ Educación y formación	
○ Cooperación y solidaridad	
• Iniciativas alineadas con el negocio	10.588.424
• Costes de gestión	3.357.240
Por tipo de contribución	
• Aportaciones en dinero ¹³⁰	48.690.681
• Tiempo de empleados	148.601
• Aportaciones en especie	95.999
• Costes de gestión	3.357.240
Total contribución a la comunidad	52.292.522

¹³⁰ Aportaciones realizadas en su mayoría a organizaciones sin ánimo de lucro y fundaciones pero también a universidades, Administraciones Públicas, etc. siempre que cumplan los criterios del Modelo LBG citados anteriormente.

CONTRIBUCIÓN DE IBERDROLA POR REGIONES



CONTRIBUCIÓN DE IBERDROLA POR PROGRAMAS



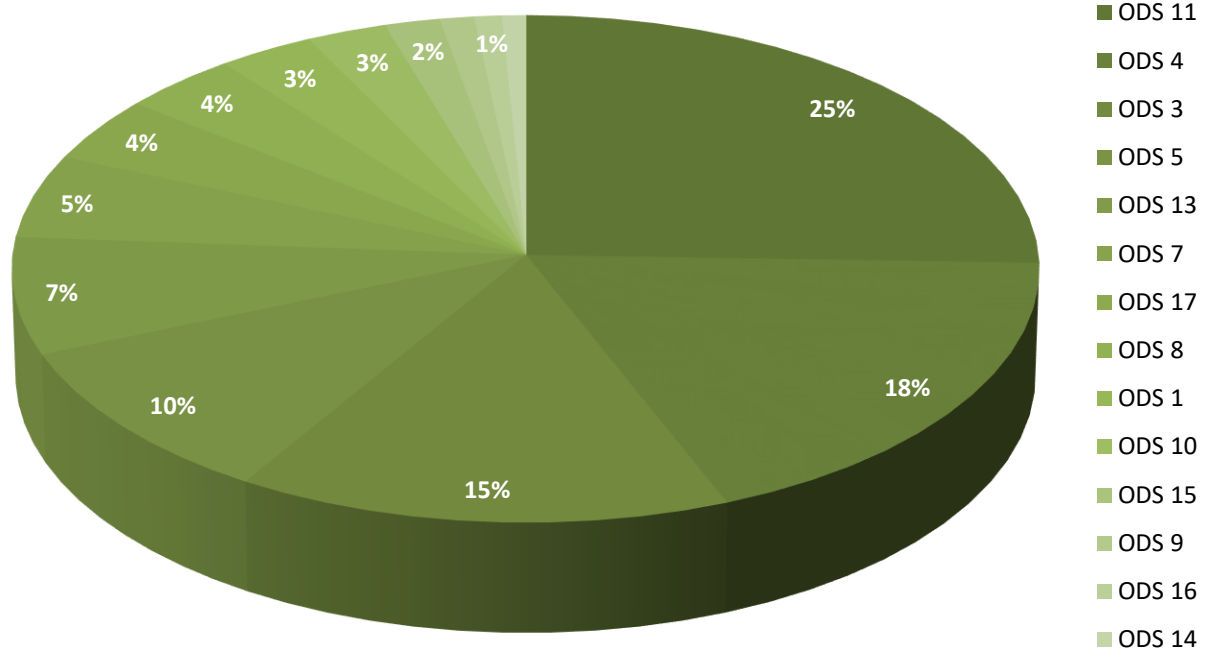
Además, por tercer año consecutivo Iberdrola ha evaluado a qué ODS y metas contribuyen cada una de sus iniciativas sociales, tal como se recoge en la siguiente tabla:

Contribución a la comunidad 2019

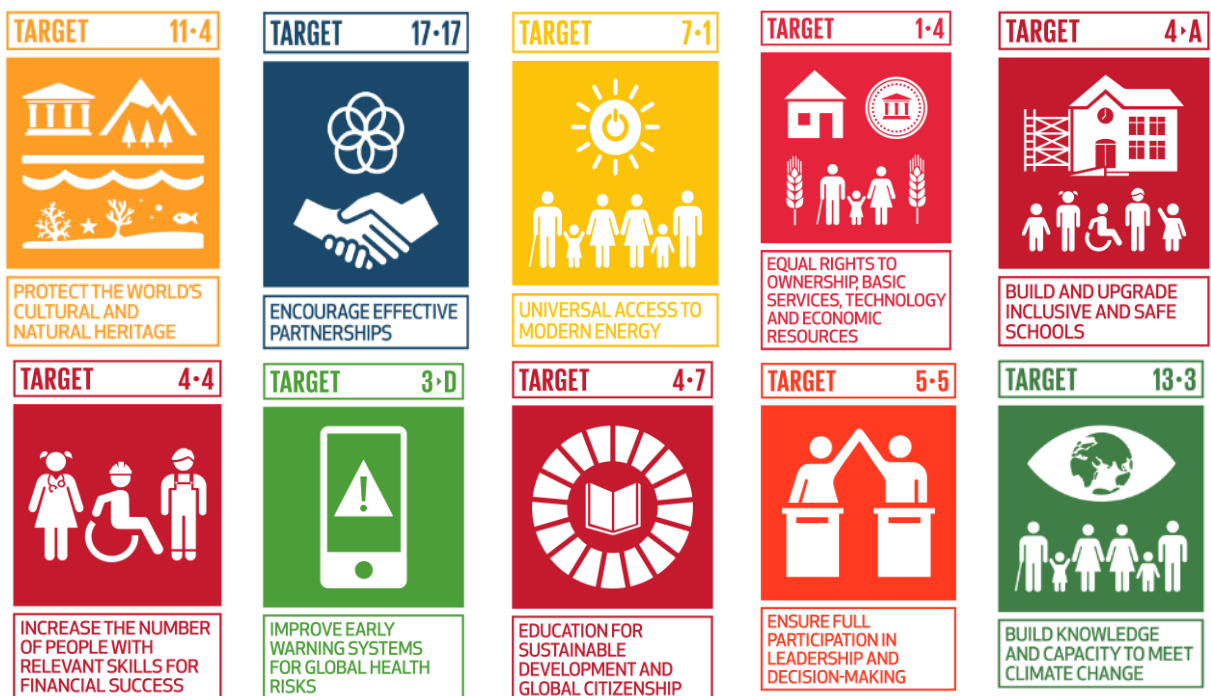
Por Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) ¹³¹	
• 1. Fin de la pobreza	1,5
• 2. Hambre cero	0,2
• 3. Salud y bienestar	7,0
• 4. Educación de calidad	8,8
• 5. Igualdad de género	4,8
• 7. Energía asequible y no contaminante	2,5
• 8. Trabajo decente y crecimiento económico	1,8
• 9. Industria, innovación e infraestructura	0,5
• 10. Reducción de desigualdades	1,3
• 11. Ciudades y comunidades sostenibles	12,1
• 12. Producción y consumo responsable	0,2
• 13. Acción por el clima	3,6
• 14. Vida submarina	0,4
• 15. Vida de ecosistemas terrestres	0,9
• 16. Paz, justicia e instituciones sólidas	0,4
• 17. Alianzas para lograr los objetivos	2,0
Total aportaciones monetarias	48,0

¹³¹ El desglose de las contribuciones a la comunidad por ODS cubre el 98,2 % de la cifra reportada, pues no en todos los casos es posible establecer un vínculo entre las iniciativas realizadas y su contribución a algún ODS.

CONTRIBUCIÓN DE IBERDROLA POR ODS



Se exponen a continuación las 10 metas a las que mayor contribución se ha hecho a través de las acciones sociales realizadas en 2019:



Programa de voluntariado corporativo

El grupo Iberdrola ofrece a su plantilla diversas oportunidades de voluntariado en el marco de su Programa de Voluntariado Corporativo, participando en el 2019 un total de 7.489 voluntarios. Nacido en 2006, es ya hoy un proyecto global, internacional y alineado con los valores del grupo y su *Política de sostenibilidad*, que tiene por objetivo canalizar el espíritu solidario de los empleados y motivar su participación en proyectos sociales dirigidos a la integración de colectivos vulnerables, la mejora del medio ambiente y el desarrollo sostenible.

El Programa está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, definidos por Naciones Unidas para el horizonte 2015-2030, enfocándose especialmente en los objetivos 3 (salud y bienestar), 4 (educación de calidad), 7 (energía asequible y no contaminante), 10 (reducción de las desigualdades) y 13 (acción por el clima). El programa fue premiado en el año 2018 con un *Innovation Award* durante la Cumbre de IMPACT2030, celebrada en la sede de las Naciones Unidas de Nueva York en septiembre 2018, reconociendo los enfoques innovadores de las empresas que aprovechan su capital humano, a través de programas de voluntariado corporativo, para avanzar en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En concreto Iberdrola fue galardonada por ser una compañía que innova para educar, inspirar y unir a los empleados alrededor de los ODS en su comunidad y brinda oportunidades para que estos sean agentes de cambio y consigan impacto, así como por su excepcional compromiso para activar a los voluntarios hacia los ODS.

Iberdrola también forma parte del consejo director de Voluntare, la red de Voluntariado Corporativo internacional más importante de habla hispana, con presencia tanto en España como en América Latina. Nuestra compañía refuerza su apuesta por el Voluntariado Corporativo como herramienta de Responsabilidad Social.

La compañía prosigue su vinculación a los principales grupos de trabajo y asociaciones de voluntariado internacionales, como Voluntare, EVEN (Employee Volunteering European Network), IMPACT 2030, o IAVE participando en Congresos Internacionales donde compartimos nuestras buenas prácticas de voluntariado.

Por su parte, en 2019, hemos formado parte del jurado para la elección de la capital europea del voluntariado, celebrado en Bruselas, siendo la única empresa representada junto a miembros del Parlamento Europeo, del Comité económico y social, del Consejo de Europa y del Comité de las Regiones.

Otras iniciativas de [voluntariado corporativo](#) realizadas durante el año pasado a destacar:

- La octava edición del **proyecto global INVOLVE (International Volunteering Vacation for Education)** que ha ofrecido formación en nuevas tecnologías a jóvenes en riesgo de exclusión, a partir de la estancia de dos semanas en verano en Brasil o México, respectivamente, de un equipo internacional de 34 voluntarios de España, Reino Unido, Estados Unidos, Brasil y México, respaldados por voluntarios locales como nexo de unión intercultural.
- 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 que bajo el lema *¡Juntos construimos el mundo que queremos!*, reunió a más de 2.200 participantes en 80 iniciativas realizadas de manera simultánea en España, Reino Unido, México, Estados Unidos y Brasil y por primera vez en Portugal dirigidas a la lucha contra el cambio climático, la inclusión de colectivos vulnerables y la sensibilización con la diversidad. Asimismo, han tenido lugar los Días del Voluntariado, jornadas medioambientales y lúdico-deportivas inclusivas celebradas en España para favorecer la integración de personas con diversidad funcional.
- Iberdrola ha impulsado la iniciativa **“ODS al cole”** una propuesta de voluntariado multiempresa para compartir los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030 con los colegios, con el fin de promover el compromiso social y la participación y ciudadanía activa del alumnado. Alrededor de 3.500 niños han sido ya formados en distintos centros educativos de España, a través de los voluntarios que participan en esta iniciativa. Adicionalmente colaboramos con la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid para acercar el proyecto a la comunidad educativa de esta ciudad por lo que en enero 2020 Iberdrola impartirá formación presencial al profesorado en los cinco centros Territoriales de Innovación y Formación (CTIF) de la Comunidad de Madrid.
- Asimismo, para dar a conocer e impulsar los ODS, 400 voluntarios participaron para formar una ola humana representando los 17 ODS en la plaza de Cibeles de Madrid.
- 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.
- **“Iberdrola con los refugiados”** ha continuado con su actividad voluntaria dando soporte a las Escuelas de Integración, impulsadas por la Fundación para el Fomento del Desarrollo y la Integración (FDI) y en colaboración con la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR) donde este año 92 personas refugiadas han podido beneficiarse de talleres de herramientas digitales, además de formación en idioma español y adaptación al entorno, entre otras materias.
- El voluntariado profesional se ha materializado con iniciativas como **“Luces...y Acción”** junto a la Fundación Tomillo, para la formación en eficiencia energética y fomento de la empleabilidad de jóvenes de entornos desfavorecidos, que se ha renovado para ofrecer contenidos más enfocados a los itinerarios formativos de los estudiantes, como un nuevo proyecto de mentorización de las

estudiantes de este programa por empleadas de Iberdrola para despertar la vocación técnica en mujeres. Asimismo, se han incluido clases de inglés en colaboración con voluntarios de ScottishPower para darle perspectiva internacional. **“Conoce tus Leyes”**, ha favorecido la integración de personas inmigrantes mediante cursos ofrecidos por empleados de la compañía con formación jurídica.

- La acción climática ha proseguido con proyectos globales como **“Lucha contra el cambio climático”**, en España, México y Brasil para sensibilizar acerca de esta problemática a menores mediante charlas en centros escolares que desde su puesta en marcha ha sensibilizado a más de 17.200 niños y niñas a través de más de 560 talleres realizados por Voluntarios Iberdrola. Por otro lado, en Reino Unido se ha desarrollado un pack formativo para profesores de primaria y se ha dado formación a 100 profesores de la región oeste de Escocia.
- Actividades de cuidado medioambiental, limpieza de especies invasoras y reforestación en diversas ciudades de España, Reino Unido, Estados Unidos, Brasil y México, como el XII Día del Árbol en España que ha posibilitado recuperar la Reserva de la Biosfera de Urdaibai (Bizkaia) y continuar así con el proyecto **“Bosque Iberdrola”**. **“El bosque de la vida”** en Navarra, limpieza de plantas invasoras en las Islas Cíes. Reforestación de la Ribera de la Contraparada (Murcia), limpieza y reforestación de las Dunas de Gavá (Barcelona), repoblación en Palmés Santa Comba de Naves (Orense), limpieza de ribera del Río Arlanzón en Burgos, limpieza de residuos y micro plásticos en Azkorri (Bilbao) y en la playa de Somo (Asturias) o reforestación, mantenimiento y adecuación del Paraje Natural Ermitorio de la Magdalena, en Castellón. Reforestación, mantenimiento y adecuación en Talamanca del Jarama (Madrid), **“Reviviendo Tafalla”** realizamos varias actividades para revivir esta zona de Navarra que fue arrasada por el incendio de 2016, **“Reviviendo Famoselle”** mantenimiento y reforestación de esta zona arrasada por un incendio en 2018 (Zamora).
- Iniciativas para liberar al medio ambiente de residuos y basura, como **“LIBERA”**, de SEO/BirdLife junto a Ecoembes, con su gran recogida colaborativa de basuraleza en distintos puntos de España para sensibilizar acerca de una naturaleza sin basura. Además, para conmemorar el Día de los océanos realizamos una jornada de limpieza de micro plásticos en la playa de La Patacona (Valencia) junto a grupos de escolares.
- Proyectos para ofrecer una segunda vida a objetos en desuso, como **“Reciclaje Solidario”**, que aúna fines solidarios y medioambientales, como la recogida de tapones de plástico o ropa de abrigo en diferentes oficinas corporativas internacionales.
- Dotación de tres aulas informáticas en comunidades desfavorecidas de Brasil, México y Guinea Ecuatorial que permitirán la educación de los jóvenes de estas zonas.
- Campañas de recogida de alimentos a nivel internacional que han posibilitado recolectar, de manera global en 2019, más de 20 toneladas de alimentos de primera necesidad y productos para la infancia. Una acción que se ha visto completada, en España, Brasil y México, con actividades

de voluntariado de reparto de alimentos a familias vulnerables con el propósito de Hambre Cero, y con otras de reparto de kits de primera necesidad en los Estados Unidos y el Reino Unido.

- En España se ha participado en diversas competiciones deportivas dirigidas a la integración de colectivos vulnerables, como la **“Carrera de las Capacidades”** en favor de las personas con discapacidad, **“Corre por Siria”** en favor de los refugiados sirios o la **“Global 6k for Water”** para la construcción de pozos en Ghana. En México, la carrera en beneficio de los niños y jóvenes de la Fundación Mosaico Down para concienciar sobre inclusión, la 5ª Carrera Un Kilo de Ayuda con causa, y el 1er Día Internacional de gente con discapacidad en colaboración con Olimpiadas Especiales. En Reino Unido se participó, como todos los años, en los eventos populares Race for Life, donde los voluntarios superaban una carrera de obstáculos en apoyo a Cancer Research UK. En Estados Unidos tuvimos participación en la Race in the Workplace Workshop con WomENergy por el Black History Month Speaker Series, y en Over the Edge, haciendo rapel desde un edificio en Connecticut para recaudar fondos para el desarrollo de jóvenes con Wakeman's Boys & Girls Club.
- Actividades para promover la autonomía y el empoderamiento de la mujer como los **Talleres de defensa personal femenina** realizados el **Día Internacional de la Mujer** y el **Día Internacional contra la violencia de género**, estos talleres se realizaron con dos colectivos diferentes: mujeres refugiadas y mujeres con discapacidad intelectual. Además, se ha llevado a cabo la actividad de voluntariado **“En la lucha contra la violencia de género todos sumamos”** basada en la campaña que Iberdrola ha realizado junto al Ministerio del Interior **“No mires a otro lado”**. La iniciativa fue dirigida a jóvenes adolescentes de la fundación Tomillo.
- Un año más seguimos siendo “Constructores de futuro” de Aldeas Infantiles y continuamos desarrollando iniciativas de apoyo a la infancia como donaciones de regalos de Navidad a través de Cruz Roja en la campaña “Sus derechos en juego”, “Una Sonrisa por Navidad” junto a Aldeas Infantiles en España, o el “Árbol de la Solidaridad”, que ha ofrecido apoyo a instituciones brasileñas para atender a los menores y ancianos que forman parte de sus programas. En México, la donación de juguetes para pacientes oncológicos, actividades de convivencia con niños y jóvenes de escasos recursos con síndrome de Down y discapacidad intelectual con la Fundación Mosaico Down. En Reino Unido, apoyo a actividades benéficas organizadas por entidades sociales británicas como *Oor Wullies Big Bucket Trail*, que ayuda a los niños hospitalizados de Escocia. En Estados Unidos, donando juguetes a varias organizaciones de apoyo a la familia en la actividad Giving Trees, y construyendo casas con Habitat for Humanity en Massachusetts. Finalmente, donaciones de ropa de abrigo en el sur y sudeste de Brasil.
- Participación en la Semana Internacional del Voluntariado Corporativo, que bajo el lema **‘Give & Gain’** ofrece visibilidad y promueve el papel del voluntariado corporativo como agente de cambio social.

- El *Portal del Voluntariado* continúa siendo el punto de encuentro abierto a todos los profesionales del grupo interesados en acciones sociales y de solidaridad, a través de su web global y trilingüe. El *Boletín de Voluntariado* ha ofrecido información semanal de las acciones.

Las fundaciones

[ScottishPower Foundation](#), [Avangrid Foundation](#), [Fundación Iberdrola México](#), [Instituto Neoenergía](#) y [Fundación Iberdrola España](#); representan el compromiso de Iberdrola con el desarrollo sostenible en los países donde realiza su actividad. A través del Plan Director de las fundaciones, estas han actualizado su misión, visión y valores para incluir entre sus fines y principios la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). La Agenda 2030, impulsada por la Asamblea General de Naciones Unidas, constituye una oportunidad única para una transformación global que conduzca hacia modelos de desarrollo más inclusivos. Y, en esta línea las fundaciones priorizan su enfoque en el desarrollo humano para definir objetivos vinculados a programas y metas concretas de los ODS; y contribuir a impulsar cambios positivos para las personas más vulnerables y para el planeta. Hay que destacar además que en todos los países colaboran de manera puntual con otras entidades culturales, sociales, científicas y de cooperación.



Iberdrola mide, con diferentes indicadores, los resultados conseguidos a través de sus programas de apoyo a la comunidad. Las fundaciones de Iberdrola, en su Plan Director para el período 2019-2021, tienen entre sus directrices el desarrollo de mecanismos de evaluación que incluyen una metodología adaptada de LBG de medición de logros e impactos, que incorpora contribuciones directas a los ODS, para sus programas y proyectos más relevantes.



Los resultados y logros por países están disponibles en el Anexo 1 Información complementaria.

Área de Formación e Investigación

Sus actividades se centran en el colectivo de jóvenes estudiantes, apoyando sus estudios de grado, formación técnica o idiomas. La educación es una herramienta útil para promover el desarrollo sostenible y estas iniciativas ofrecen oportunidades a jóvenes con buenos expedientes académicos que no tienen recursos económicos para cursar sus estudios. Estos proyectos contribuyen a alcanzar el ODS 4 'Educación de calidad' con una inversión de 3,5 millones de euros.

Programa de apoyo a los estudios

El Plan Director de fundaciones adquiere un nuevo enfoque para impulsar la igualdad de oportunidades en el acceso a la educación, con un Programa de apoyo a los estudios que incluye los siguientes proyectos:

En los Estados Unidos:

- *KVCC Lineworkers* (Maine) formación de electricistas a través de becas en el Programa de Tecnología CMP *Lineworker*, para formar especialistas priorizando la inclusión en el sector de la energía de las mujeres jóvenes.
- *Monroe Community College Foundation - Saludo a la excelencia* (Rochester): becas para estudiantes sin recursos, otorgándoles la oportunidad de completar su educación superior y superar barreras para terminar los estudios universitarios.
- *Yale University School of Architecture* (Connecticut) – a través de este programa los estudiantes del grado en arquitectura podrán construir y diseñar enfocados en el área de acción social y justicia comunitaria. Actualmente, hay 30 viviendas en *New Heaven* como resultado de este proyecto.
- *BlueHub Capital - Working Communities Challenge & The Federal Reserve Bank of Boston* – En colaboración con sectores privados, públicos y sin ánimo de lucro se trata de un programa centrado en la investigación, diseño e implementación de ayudas para que las comunidades puedan mejorar la calidad de vida de los residentes con bajos ingresos, con el foco en el desarrollo sostenible, el incremento de la economía, la inclusión social y la reducción de la pobreza.

En México:

- Programa de colaboración con la Universidad Tecnológica de Monterrey en su campus en Altamira para la formación de jóvenes con escasos recursos, en grado de bachillerato y de ingeniería.
- La Fundación Iberdrola México ha concedido un total de 6 becas en el centro de Formación Técnica de Altamira para estudiantes de escasos recursos con el objetivo de lograr la inclusión de estos jóvenes vulnerables.

En España:

- Iniciativas de inmersión lingüística en inglés: tiene como objetivo formar a escolares de 3º y 4º curso de Educación Secundaria Obligatoria en esta lengua. La selección del alumnado es realizada por las Consejerías de Educación de varias Comunidades Autónomas que participan en el programa atendiendo a criterios objetivos de excelencia académica y recursos económicos. Se promueve y facilita la participación de estudiantes de zonas rurales, puesto que es el perfil que mayor dificultad tiene para acceder a este tipo de formación. Iberdrola ofrece sus instalaciones en la temporada de verano y Semana Santa, para que se puedan realizar estos cursos. En total de 80 alumnos y 22 profesores han participado en los cursos de verano en Castilla y León, Extremadura y Comunidad Valenciana.

Becas y ayudas a la investigación:

- La Fundación Iberdrola España ha concedido un total de 41 becas y ayudas, de las que 20 se centran en la investigación en energía y medio ambiente. Además, a través de la Fundación Carolina también se convocan becas para estudiar másteres en energía y medioambiente en universidades españolas. Y se han concedido 3 becas Fullbright para másteres en energía y medioambiente.
- El Instituto Neoenergía en Brasil con el proyecto CIEDS propone a reducir las desigualdades educacionales de niños y jóvenes, apoyando directamente los Planes Municipales de Educación. La iniciativa busca consolidar una red de difusión de ideas y soluciones innovadoras, por medio de la sistematización de prácticas pedagógicas que atienden a las diez Competencias Generales de la Base Nacional Común Curricular. En 2019, 1.111 profesores y gestores educacionales de ciudades del interior de Bahía y São Paulo participaron de las formaciones.

Área de Biodiversidad y Cambio Climático: conservación aves, hábitats y ecosistemas

Se han llevado a cabo diversas colaboraciones con instituciones públicas y entidades dedicadas a la protección del medio ambiente, contribuyendo al alcance de metas concretas de los ODS 13 'Acción por el clima' y 15 'Vida de ecosistemas terrestres', con una inversión de 1,3 millón de euros.

En España, destaca el Programa *Migra*, realizado en colaboración con la Sociedad Española de Ornitología, SEO/BirdLife y dirigido al estudio de los movimientos de las aves migratorias. A finales de 2019 el programa contaba con 388 aves marcadas de 18 especies distintas. Finalmente, se han dedicado varias jornadas y monografías a la cigüeña Blanca y el Petrel Bulwer.

Otra iniciativa relevante es la colaboración con la Fundación para la Conservación del Quebrantahuesos con el objetivo de estudiar la influencia del cambio climático en esta y otras aves alpinas. En 2019 se ha producido la liberación de ejemplares de esta especie en el Parque Nacional Picos de Europa. Este proyecto permite reforzar el frente de colonización natural cantábrico hasta crear, a medio plazo, un nuevo núcleo reproductor estable extrapirenaico que permita reducir el riesgo de extinción. También se fomenta la conectividad de la especie para restablecer la poblacional ibérica de la [Red Natura 2000](#) que coincide con el frente de colonización del quebrantahuesos en el norte peninsular.

El proyecto LIFE con SEO Birdlife, llamado *Wetlands for Future*, consiste en la restauración de 3 humedales que se encuentran en la Comunidad Valenciana, en Cantabria y en Castilla-León y tiene una duración de 4 años (empezará en septiembre de 2020 y terminará en agosto de 2024). Actualmente se ha superado la fase I, presentada en junio de 2019, con éxito. La fase II se presentará en febrero de 2020.

En colaboración con la Fundación Aquila, se lleva a cabo el proyecto de investigación sobre “El estrés térmico ligado al cambio climático y conservación de rapaces en peligro”. Esta iniciativa tiene dos años de duración. Hasta ahora se ha realizado la divulgación de los resultados del primer año sobre la afección de la capacidad de defensa inmunológica de las rapaces, a través de revistas científicas y charlas en facultades de veterinaria de varias universidades (Valencia, Murcia, Cáceres y Madrid).

Destaca también el proyecto *Bosque Defensa Iberdrola*, que consiste en la reforestación de campos de maniobra y de tiro militar. Hasta ahora, solo se ha inaugurado el Campo de tiro Renedo-Cabezón (Valladolid), pero hay otros dos campos más en proceso (Cádiz y Albacete) que se inaugurarán en 2020. En el Reino Unido, *Sussex Wildlife Trust*, se está realizando un proyecto educativo y medioambiental en una pequeña reserva natural en Brighton, con el objetivo de mejorar el hábitat natural en *Deneway Natura Reserve*, apoyando y mejorando la diversidad de especies y el desarrollo sostenible.

En los Estados Unidos:

- *Riverkeeper (New York)*: el objetivo de este proyecto es proteger el medio ambiente y la actividad recreativa y comercial y recreativa del Río Hudson y sus afluentes, además de salvaguardar el agua potable para los 9 millones de residentes en Nueva York y Hudson Valley.
- *Wildlife Works – Wildlife Protection Program (Pennsylvania)*: beca concedida por la Fundación Avangrid que permite a Wildlife Works comprar equipamiento de última tecnología. Estos nuevos sistemas en los ordenadores podrán permitir la mejora de comunicación y necesidades para la gestión del negocio.
- *Oregon Zoo Foundation (Oregon)*: proyecto para realizar actividades de restauración y mejoras en el Oregon Zoo California.
- *Trust for Public Land (Connecticut)*: con el objetivo de programar, diseñar y construir un paseo marítimo principal de unas 20 millas a lo largo de toda la costa Norte de Bridgeport.
- *Will Steger Foundation – Climate Change Generation (Minnesota)*: concienciar a las personas y comunidades a participar con soluciones para mitigar el cambio climático.
- *Gulf of Maine Research Institute or Other Offshore Investment (Maine)*: acuerdo plurianual con el GMRI enfocado en el proyecto “Advancing Ocean-Climate Research: Strengthening community capacity for science-based decision making”. Esta ayuda apoyará a científicos que forman parte del GMRI y que investigan sobre la resistencia al cambio climático en la industria pesquera y otras industrias costeras.
- *Connecticut Public Broadcasting (Connecticut)*: con la colaboración de CT Public Broadcasting, Sustainable CT and the Tremaine Foundation se informará, educará y concienciará a las personas y comunidades para que, mediante el trabajo en equipo, puedan crear y mantener comunidades sostenibles.

- *Red Creek Wildlife – Wildlife Protection Program (Pennsylvania)*: el objetivo de este proyecto es financiar la construcción de un complejo exterior para pequeñas aves rapaces como: American Kestrels, Screech Owls, Saw Whet Owls, Merlin Falcons, Sharp Shinned y sobre todo Cooper Hawks, que requieren un enjaulado especial.

En México:

- En terrenos cercanos al Puerto Industrial de Altamira, continúa el proyecto dedicado a la conservación de felinos, que tiene como objetivo garantizar la supervivencia de los ejemplares de jaguares, jaguarondis, ocelotes y gatos rabones que habitan en la región. Se ha avanzado en la creación y delimitación de corredores biológicos que faciliten los desplazamientos de forma segura para estos animales en peligro de extinción.
- La conservación del Manglar, otro proyecto que desarrolla la Fundación Iberdrola México, tiene como objetivo garantizar la supervivencia e incrementar la flora y fauna que habitan en el ecosistema de mangle por medio de monitoreos continuos, estudios y delimitaciones que garanticen la permanencia. Otra iniciativa es el Proyecto de conservación del Parque Estatal Cañón de Fernández, en colaboración con PRONATUR, para asegurar los procesos biológicos y ecológicos de la zona y la provisión de servicios ambientales que proporcionan los ecosistemas del parque estatal.

En Brasil:

- Destaca el proyecto *Flyways* que consiste en trabajos para la conservación de aves limícolas y especies amenazadas. En colaboración con *Save Brasil*, se apoya también un programa dedicado a la conservación de aves en peligro de extinción en la zona de Río Grande do Norte.
- El proyecto CORALIZAR, del Instituto Neoenergía Desarrollado por WWF-Brasil, propone generar y compartir conocimientos sobre restauraciones de corales, además de promover iniciativas innovadoras para ampliar la agenda de restauración de corales.

Área de Arte y Cultura: programas de iluminaciones, restauración y apoyo a museos

Desde esta área se colabora con entidades culturales, museos de prestigio, instituciones públicas y entidades religiosas con el objetivo de promover la cultura, así como restaurar y conservar el patrimonio artístico favoreciendo el desarrollo local. Así se impacta directamente en los ODS 8 'Crecimiento económico' y 11 'Ciudades y comunidades sostenibles', con una inversión de 1,7 millones euros.

El Programa de Iluminaciones de las fundaciones de Iberdrola tiene como principal objetivo mejorar la iluminación interior y/o exterior de edificios singulares, para poner en valor el patrimonio histórico-artístico.

El uso de la nueva tecnología LED supone una serie de ventajas como mejorar la conservación, el aumento de la eficiencia energética (un 75 % más de media que las bombillas convencionales) y la reducción de los gastos de mantenimiento. Los proyectos más importantes en 2019 son los siguientes:

- En Estados Unidos, Avangrid Foundation ha impulsado proyectos de iluminación y restauración en Barnum Museum Foundation (Connecticut) completando las fases IV y V de restauración. Por otro lado, se ha realizado otro proyecto en Wadsworth con la iluminación y restauración de monumentos como la estatua de Nathan Hale, así como proporcionar recursos educativos sobre la escultura y su proceso de restauración.
- La Fundación Iberdrola México, impulsa el Programa MUNAL que permite la iluminación de las salas del Museo Nacional de arte) para generar eficiencia energética y contribuir a la conservación de sus obras de arte.
- La Fundación Iberdrola España, ha concluido e inaugurado proyectos de gran relevancia: iluminación de la Catedral de Salamanca, del Colegio Fonseca, de la Catedral de Ávila y de la Escalera del Cuartel General de la Armada. Continúan en ejecución los proyectos de la Catedral de Santiago, la Catedral de Palencia, la fachada del CESEDEN, la Basílica de Talavera de la Reina, el Tribunal Supremo en Madrid, el Retablo Mayor de la Catedral Vieja de Salamanca, la Iglesia de Valdepeñas y el Monasterio de Guadalupe.
- Por medio de su programa de iluminaciones, el Instituto Neoenergía ha llevado a cabo la iluminación de la fachada del Memorial Câmara Cascudo, ubicado en Natal, con enfoque en el desarrollo local y el turismo sostenible.

También en España, el Programa Iberdrola Museo colabora con los Talleres de Restauración del Museo del Prado y el Museo Bellas Artes de Bilbao para la conservación de pinturas, esculturas y obras de papel de sus pinacotecas. El museo de Bilbao ha impulsado también el Programa *Arte para Tocar* orientado a las personas con discapacidad, especialmente a las que tienen dificultades visuales.

En el ámbito exclusivo del Programa de Restauración, se han concluido los siguientes proyectos: el Gabinete de descanso de Sus Majestades (Museo del Prado), el Retablo de Villarmentero de Campos (Palencia), la Biblioteca del Monasterio San Millán de la Cogolla y la Capilla de la Universidad de Salamanca.

Otra iniciativa relevante en restauración es el **Plan Románico Atlántico** para la intervención en iglesias situadas en España y Portugal. La Fundación Iberdrola España, junto con el Ministerio de Cultura de Portugal y la Junta de Castilla y León, lleva a cabo un ambicioso proyecto de restauración y mantenimiento del conjunto monumental del arte románico en ambos países, que afectará a 24 templos situados en el norte de Portugal y Salamanca y Zamora, concretamente en las inmediaciones de los ríos Duero y Tâmega. Concretamente se actuará sobre 13 templos en Portugal y 11 en España. El Plan incluye

además otras actividades que complementan a las estrictas intervenciones en el patrimonio. Son proyectos educativos, culturales y turísticos con los que el Plan teje una red de sinergias y contribuye a alcanzar otra serie de fines, como la ejecución de proyectos de I+D+i, la creación de redes de investigación e intercambios de experiencias y el refuerzo de una identidad común europea.

En el Programa de Exposiciones, la más relevante en el año 2019 ha sido ***El Prado en las Calles***. Se trata de una muestra didáctica integrada por cincuenta reproducciones fotográficas a tamaño real de las pinturas más emblemáticas del Museo del Prado que han tenido lugar en Elche, Éibar, Cartagena, Palencia, Jerez de la Frontera, Zamora y, actualmente, en Albacete. También se han realizado otras exposiciones en el Museo Sorolla: *Sorolla dibujante sin descanso* y *Sorolla en pequeño formato*.

El Programa de Divulgación en Arte y Cultura tiene a la ScottishPower Foundation como referencia. Este 2019, se han apoyado estas iniciativas:

- *SEND a Message (Llangollen International Musical Eisteddfod)*, se basa en trabajos previos para apoyar la educación en las artes, reducir la desigualdad de oportunidades y hacer de Eisteddfod un evento verdaderamente inclusivo. Este proyecto mejorará las habilidades y la confianza de los participantes que enfrentan circunstancias difíciles y dará como resultado la creación de una presentación única de música y danza que celebra la diversidad. Y también incrementará las dimensiones de la cultura, las creencias, el compromiso de la comunidad y promoverá el respeto y la comprensión.
- *The Takeover Team (The Customs House)*. La financiación permitirá realizar un festival de más de una semana por y para jóvenes con el objetivo de que pueda desarrollar y demostrar sus habilidades empresariales.

Entre los proyectos llevados a cabo por la Avangrid Foundation, destacan: *International Festival of Arts & Ideas* (Connecticut), dedicado a la creación y producción teatral con un enfoque especial en divulgación comunitaria y educación. Y *Rochester International Jazz Festival* (Nueva York), internacionalmente reconocido, atrae a un público amplio y diverso. Finalmente, a través de la Barrington Stage Company (Massachusetts), la Avangrid Foundation desarrolla el proyecto *Playwright Mentoring* de artes teatrales que ofrece a los adolescentes en riesgo (de 13 a 19 años) un lugar seguro para hablar sobre los desafíos serios en su vida diaria, utilizando sus propias historias de vida como base para crear obras originales. Destaca también *Geva Theatre Center (New York)* dedicado a la creación y producción teatral, y la realización de programas y servicios que tienen como objetivo la divulgación y la educación.

Área de Cooperación y Solidaridad

Se han realizado diversas colaboraciones con entidades sin ánimo de lucro, fundaciones y agencias de desarrollo para impulsar proyectos sociales y humanitarios orientados a las personas más vulnerables y

que contribuyen al alcance de metas concretas de los ODS 1 'Fin de la pobreza', 3 'Salud y bienestar', 5 'Igualdad de género', 7 'Energía asequible no contaminante' y 10 'Reducción de las desigualdades', con una inversión de 4,8 millones de euros.

Las fundaciones de Iberdrola consolidan su *Programa social* con el objetivo de contribuir a la mejora de la calidad de vida de los colectivos más desfavorecidos, con especial atención a la infancia, los jóvenes y las mujeres. El programa colabora con entidades sin ánimo de lucro que contribuyen a erradicar la pobreza infantil, impulsar la educación como una herramienta útil para los jóvenes, fomentar la inclusión social de las personas con discapacidad y la mejora de la calidad de vida de personas enfermas graves y sus familias.

España:

En 2019 se han realizado 60 alianzas con entidades sociales sin ánimo de lucro e instituciones locales para impulsar 32 proyectos finalistas, con un impacto positivo sobre 65.000 personas y una inversión que supera el millón de euros, que ha supuesto la creación de un centenar de empleos directos. El programa trabaja en tres líneas de acción, siendo estas las colaboraciones más destacadas:

Proyectos para erradicar la pobreza infantil

Fundación Balía por la Infancia	Aulas Balía para niños y niñas en riesgo de exclusión social
Fundación Save The Children	Lucha contra la pobreza infantil e inserción socio laboral dirigido a niños, adolescentes y familias en situación de riesgo de exclusión social en el centro de intervención de Save the Children en Illescas.
Fundación ADSIS	Servicios de transición a la vida adulta
Fundación Aldaba - Proyecto Hombre (FAPH)	Forum Game: Programa de aprendizaje y servicio para la promoción del ocio juvenil
Asociación Ciudad Joven	Escolar, ocio y tiempo libre para la inclusión social de menores infancia y adolescentes en situación vulnerable
Candelita	Formación y Empleo
Fundación Altius Francisco de Vitoria	Jóvenes en la cocina. Inclusión sociolaboral de 250 jóvenes desempleados y en riesgo de exclusión
Fundación Tomillo	Formación en eficiencia energética: jóvenes vulnerables agentes de cambio social
Fundación Amigó	Conviviendo: prevención de la violencia entre adolescentes y sus familias en Euskadi y Madrid
FUNDACIÓN ANAR	Intervención sobre menores de edad víctimas de violencia de género a través del teléfono ANAR
Fundación Ayuda en Acción	Re-Ilumina: igualdad de oportunidades para una educación de calidad
Fundación Ilundain Haritz Berri	Bizi-Baso, el bosque de la vida
Fundación Etorikintza	Integración y emprendimiento joven
ASOCIACIÓN COLUMBARES	Atención integral a menores socialmente vulnerables

Proyectos para la autonomía de las personas con discapacidad

Fundación Upacesur Atiende	Desarrollo de la autonomía personal y psicosocial de niñ@s y jóvenes con parálisis cerebral mediante la rehabilitación médico-funcional
Asociación Síndrome de Down de Asturias	Proyecto de formación e integración laboral
Fundación Solidaridad del Henares Proyecto Hombre	Programa de tratamiento y reinserción para personas con problemas de adicción al alcohol
Fundación Síndrome de Down de Madrid	Emprendimiento social como elemento en el desarrollo personal y la inclusión laboral de jóvenes
Asociación El Despertar	Te cuidamos
AMAMEC-Asociación de mujeres afectadas por el cáncer de mama de elche y comarca	Mucho por vivir; atención psicológica, física y social
Asociación para la Atención e Integración de Personas con Discapacidad Intelectual-Autismo (AMICOS)	Amicos: capacitando a personas con discapacidad
Asociación Promotora de Personas con Discapacidad Intelectual y del Desarrollo Adultas (ASPRODEMA)	Centro de recursos de apoyo tendiendo puentes a la comunidad
ASOCIDE-Asociación de Sordociegos de España	Guías-intérpretes para personas sordociegas: la comunicación es posible
ANFAS-Asociación Navarra en favor de las Personas con discapacidad intelectual o del desarrollo	Implementación del "Modelo centrado en las familias y contextos naturales" en el servicio de atención temprana (3-6)
GUERAK INKLUSIO FUNDAZIOA	Nuevos Pasos: inclusión laboral
ASIDO Cartagena	Quiero vivir mi propia vida

Proyectos para la autonomía de las personas con enfermedad

Fundación Alcándara. PH Salamanca	Intervención terapéutica cormobilidad, adicciones y trastornos psiquiátricos
ASPANION-Asociación de padres de niños con cáncer	Apoyo psico-social y económico a niños con cáncer y sus familias
Fundación Noray-Proyecto Hombre Alicante	Abordaje dual en el tratamiento de las personas afectadas por las adicciones
AECC-Asociación Española Contra el Cáncer	Apoyo social de emergencia para familias en riesgo de exclusión social por enfermedad oncológica
Fundación Menudos Corazones	Programa de integración a través del ocio y tiempo libre para niños, adolescentes y jóvenes con cardiopatías
Asociación Bizitegi	Alojamiento temporal de mujeres sin hogar

En el Reino Unido:

- **Bangor University:** la asociación ReachingWider centra su actividad en la educación superior de personas vulnerables en Gales. Su proyecto *Bright Sparks* tiene como objetivo entusiasmar, inspirar y ayudar a desarrollar capacidades a los alumnos de las escuelas de las seis regiones del norte de Gales en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas (STEM).
- **Adventure for All:** Bendrigg Trust es un centro residencial de educación al aire libre que trabaja específicamente con personas con discapacidad. Su objetivo es promover su inclusión, autonomía personal y mejorar su salud a través de actividades de aventura y experiencia residencial.

- **Theatr Clwyd Development Trust:** el programa “Crime Prevention Pathway” combina 3 diferentes proyectos educativos en materia de justicia criminal: “Justice in a Day”, “Connor’s Time” y “Junior Justice”. El programa utiliza actores profesionales para dramatizar situaciones, para así tener un mayor realismo e impacto. Cada uno de los proyectos explora las típicas áreas de preocupación que afectan a los jóvenes en relación al sistema de justicia criminal, de una forma interactiva. La entidad ha realizado talleres de “Junior Justice” a más de 500 alumnos y profesores en el área norte de Gales, desde Wrexham a Caernarfon. Los participantes han descrito estos talleres como muy interesantes y motivadores.

En los Estados Unidos:

- **Operation Fuel:** asegura que las familias más vulnerables tengan acceso a la energía durante todo el año en más de un centenar de municipios en todo Connecticut. Participan en este proyecto el Gobierno local y organizaciones de base comunitaria. Incluye otras actividades para garantizar las necesidades básicas como la distribución de alimentos, ropa, etc.
- **RAINN – National Partner:** iniciativa comprometida a proteger a personas vulnerables, incluyendo víctimas de violencia sexual. Uno de los proyectos sociales más importantes en los EE.UU.
- **Habitat for Humanity – National Partner:** Colaboración Nacional para apoyar la construcción de viviendas sociales y también a sus propietarios proporcionando una energía eficiente y sostenible a las comunidades más necesitadas.
- **Working Cities Challenge:** apoyo a las personas más desfavorecidas.
- **National Building Museum – “Evicted” Exhibit**

México:

- **Educación con Energía:** talleres de capacitación a niños, maestros y padres de familias más vulnerables para mejorar la calidad educativa. En 2019 ha habido más de 45.000 beneficiados y más de 2.000 padres de familia, maestros y alumnos formados.
- **Infraestructura Educativa:** construcción y equipamiento de espacios dignos de infraestructura educativa.
- **Apoyo Social y Comunitario:** apoyo a instituciones públicas y Asociaciones civiles que tienen un impacto positivo en las comunidades donde tenemos presencia.
- **Brigadas Urológicas en el sur sureste:** brigadas de cirugías urológicas complejas para mujeres de escasos recursos en estado de Oaxaca. Evento de colaboración con Secretaría de Salud de Oaxaca, Hospital Regional de Alta Especialidad en Oaxaca y Fundación Miguel Litton. En 2019 se han realizado:
 - 60 cirugías complejas.
 - Ciclo de conferencias y talleres para médicos, enfermeras y estudiantes.

- 6 becas internacionales en 5 años (3 meses de estancia).
- **Luces de esperanza:** ofrecer soluciones de electrificación con energía solar a comunidades rurales sin acceso a energía eléctrica en la Huasteca Potosina, San Luis Potosí. En la fase 1 de este proyecto se han conseguido:
 - Electrificar 5 comunidades de Tamazunchale y San Martín Chalchicuautla.
 - 500 personas beneficiadas
 - Talleres de educación ambiental en las comunidades electrificadas en alianza con ConcentrArte A.C.
- **Construir para Educar:** alianza con el Instituto de Energías Renovables de la Universidad Nacional Autónoma de México y con la Universidad Tecnológica de los Valles Centrales de Oaxaca, para impulsar a las mujeres de Oaxaca para que puedan estudiar carreras técnicas e ingenierías.

Brasil:

- **DroPS:** el objetivo del DroPS es presentar el ecosistema social para 50 ideas y proyectos de impacto y llevar capacitación en temáticas relevantes para maduración de las mismas.
- **Impactô:** el objetivo del programa es impulsar iniciativas, proyectos y negocios sociales para el desarrollo de sus procesos de gestión y aumentar el impacto social por medio de conferencias y cursos. La iniciativa es desarrollada en una alianza con el Instituto Ekloos, experto en el tema.

Programa de Cooperación Internacional para el Desarrollo Humano

El Programa Internacional de Cooperación atiende crisis humanitarias e impulsa alianzas multi-actor con el objetivo de contribuir a promover desarrollo sostenible y superar situaciones de pobreza extrema a través de la electrificación de infraestructuras sociales básicas (escuelas, centros de salud o zonas comunitarias...etc.) proporcionándoles capacitación y formación técnica que les lleven a desarrollar acciones productivas y de desarrollo local; y con especial atención a crisis de emergencia humanitaria. Estas son las alianzas más relevantes:

- Alianza Shire. Acceso a energía para población refugiada y comunidades de acogida”, alianza formada por las empresas Iberdrola y Signify, la Fundación acciona.org, el Centro de Innovación en Tecnología para el Desarrollo Humano de la Universidad Politécnica de Madrid (itdUPM) y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), con la colaboración de ACNUR, con el objetivo de encontrar soluciones sostenibles de acceso a la energía para la población refugiada o desplazada.
- Estados Unidos, se continúa colaborando con la Cruz Roja (American Red Cross Disaster Relief) para ayudar a los afectados y contribuir a la reconstrucción en las zonas afectadas en Puerto Rico.

Iberdrola y el Pacto Mundial

Iberdrola está adherida al Pacto Mundial (Global Compact) desde el año 2002, con 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 ámbito como en su entorno de influencia. La compañía ha profundizado en el desarrollo de las políticas propuestas por el Pacto y lo ha publicado a través de su *Estado de Información no financiera. Informe de sostenibilidad* anual y su web corporativa.

Desde el año 2004, como socio fundador, la compañía pertenece a la 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 UN Global Compact. Durante el año 2019, Iberdrola ha realizado las siguientes acciones en relación con el Pacto Mundial:

- Presentación del Informe de progreso 2019 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 2019 de la Red Española.
- Participación en diversos actos de promoción y desarrollo de los ODS, que se pueden consultar en el apartado “Contribución de Iberdrola a los ODS” del capítulo I.
- Participación en los actos centrales de la Cumbre de Acción Climática de Naciones Unidas de septiembre 2019 en Nueva York, destacándose nuestro liderazgo en la rama de mitigación del cambio climático.
- En el marco de la Cumbre del Clima de Chile - COP25, celebrada en Madrid (España), en diciembre 2019, Iberdrola ha impulsado todas las actividades en materia de acción climática de la organización, siendo destacable la colaboración en el marco de la iniciativa *Moving for Climate NOW* y la participación en el evento de alto nivel (“*High Level Meeting Caring for Climate*”), en presencia del Secretario General de las Naciones Unidas y líderes mundiales de gobiernos, empresas y organizaciones internacionales.
- La compañía ha sido identificada como una compañía LEAD, por sus altos niveles de compromiso como Participantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Asimismo, participa activamente en las principales plataformas e iniciativas a nivel global como: la plataforma de acción climática (“*Caring for Climate*”) -donde Iberdrola es socio principal desde su creación-, la declaración “*Business Ambition for 1.5°C - Our Only Future*” en apoyo de un objetivo de emisiones netas nulas a 2050, la iniciativa *SBTi (Science Based Target initiative)*, *CEO Water Mandate*, etc.

Como se ha comentado anteriormente y se demuestra tanto en estas actividades conjuntas como en su quehacer diario, Iberdrola ha incorporado los ODS a su estrategia empresarial y a sus Estatutos, y colabora activamente con el Pacto Mundial para contribuir a que se logren, dentro de su ámbito de actuación.

En 2020 Iberdrola continuará colaborando activamente en las actividades de la Red Española del Pacto Mundial, de forma similar a los ejercicios anteriores.

II.6.

Promoción de prácticas responsables en la cadena de suministro

- Descripción de la cadena de suministro
- Gestión sostenible de la cadena de suministro



Prioridades del Plan de Desarrollo Sostenible



Descripción de la cadena de suministro

102-9

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 y Seguros del grupo.
- La adquisición de combustibles, responsabilidad del Negocio de Generación y Clientes.

Ambos procesos están guiados por los mismos principios que emanan de las [políticas corporativas](#) y del [Código ético](#). Sin embargo, cada uno de ellos presenta características específicas en las diferentes fases en las que se desarrollan: registro y clasificación de proveedores, proceso de licitación, contratación, seguimiento de las condiciones contractuales y control de calidad.

Adquisición de materiales y equipos y contratación de obras y servicios

La Dirección de Compras y Seguros del grupo tiene como misión fijar la estrategia, los procedimientos y realizar la supervisión de la compra de equipos y materiales (excepto la de combustibles), así como de los contratos de obras y servicios, y programas de seguro (excepto seguros de vida y accidentes, salud y pensiones) para todo el grupo Iberdrola, cumpliendo con los objetivos estratégicos establecidos por el Consejo de Administración, respetando en todo momento el Sistema de gobierno corporativo de la compañía:



“La eficiencia en costes, el alineamiento estratégico con el grupo Iberdrola y la ética guían nuestra actividad de compras, contratación y gestión de los riesgos operacionales”

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

En 2019, Iberdrola ha realizado pedidos a cerca de 22.000 proveedores. El desglose del volumen económico y geográfico se recoge en el cuadro siguiente:

Suministro general de equipos, materiales, obras y servicios (millones €)

	2019 ¹³²	2018	2017
España	1.815	1.564	1.406
Reino Unido	2.014	1.775	1.663
Estados Unidos	2.583	1.945	2.467
Brasil	1.622	1.335	1.500
México	510	957	902
IEI	173	177	676
Total	8.716	7.753	8.614

La evolución de estas cifras en 2019 se ve afectada de forma significativa por los volúmenes facturados por proveedores relacionados con proyectos de energía eólica marina en Reino Unido, eólica terrestre en Estados Unidos y solar fotovoltaica en España.

Adquisición de combustibles

En 2019, Iberdrola ha destinado más de 3.200 millones de euros a la adquisición de gas natural (se refiere tanto a gas natural como a gas natural licuado) y uranio. La adquisición de uranio se realiza en España exclusivamente a través de la Empresa Nacional del Uranio (Enusa). Las adquisiciones de gas natural se realizan en el mercado internacional principalmente mediante relaciones comerciales de largo plazo con unos 10 grandes proveedores nacionales e internacionales y operadores del mercado (productores y *traders*). Por otra parte, en 2019 no se han realizado compras de carbón al encontrarse las instalaciones en proceso de cierre.

¹³² Volumen facturado en el ejercicio. Importe adjudicado en 2019: 12.823 M€

Respecto a las adquisiciones de gas bajo contratos largo plazo, el pasado mes de junio de 2019 Iberdrola llegó a un acuerdo para la venta de su cartera de contratos de suministro gas natural licuado a largo plazo a la compañía Pavilion Energy, siendo la fecha de efecto el 1 de enero 2020.

Adquisición de combustibles (millones de euros)

	2019	2018	2017
Carbón	0	44	104
Gas Natural	3.210	3.249	3.274
Uranio	70	36	54
Carbón	0	44	104

Gasto correspondiente a proveedores locales

Iberdrola sigue una estrategia de desarrollo de proveedores locales para sus contrataciones estratégicas que ha permitido la creación de empleos indirectos y el mantenimiento de un potente tejido industrial en las geografías en las que desarrolla su actividad.

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

204-1

Adquisición o contratación de materiales, equipos, obras y servicios a proveedores locales¹³³ (%)

	2019	2018	2017
España	79	85	88
Reino Unido	84	71	85
Estados Unidos	98	97	98
Brasil	99	100	100
México	76	69	60
IEI	50	65	76
Total	89	85	88

¹³³ 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.

Gestión sostenible de la cadena de suministro

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



102-9 GRI 204

Promoción de la sostenibilidad y responsabilidad social

Iberdrola tiene la responsabilidad y la capacidad de motivar a sus proveedores para mejorar sus desempeños medioambientales, éticos y sociales mediante acciones que impulsan la excelencia en su gestión de la sostenibilidad.

2019 ha sido un año clave para la mejora y digitalización de la Dirección de Compras de Iberdrola. Se ha comenzado la transformación de la plataforma de compras y gestión de proveedores con cambios importantes: el cambio tecnológico de la herramienta de licitaciones a una solución SAP-ARIBA en la nube y el diseño y lanzamiento de un nuevo Sistema de Gestión de Proveedores a través de una nueva plataforma global.

El lanzamiento de esta nueva plataforma supondrá la sustitución paulatina de los anteriores sistemas de registro y clasificación de proveedores que el grupo Iberdrola tenía en diferentes ámbitos geográficos.

Más información en: <https://www.iberdrola.com/proveedores/licitaciones>

Factores evaluados para la clasificación de proveedores

Iberdrola busca suministros y proveedores sostenibles, transparentes, justos y éticos. Por eso evaluamos a los proveedores durante el proceso de compra para conocer el riesgo potencial. Verificamos que su *modus operandi* se alinea con las políticas, principios y responsabilidades del grupo.

Los factores evaluados para la clasificación de proveedores son:

REQUISITOS

PARA SER CALIFICADOS COMO PROVEEDORES

**ACEPTACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO DEL PROVEEDOR**

Contiene los principios éticos que deben aceptar antes de iniciar su relación contractual.

CUMPLIR LA LEGISLACIÓN DE CADA PAÍS DONDE SE OPERA

Cumplimiento con la legislación aplicable en cada uno de los países en los que el grupo Iberdrola realiza su actividad

**ESTABILIDAD**

Evidencia de una situación financiera estable, que no exista riesgo crediticio.

SOSTENIBILIDAD

Desempeño medioambiental, respeto a los Derechos Humanos, ética, ODS, etc.

**RESPONSABILIDAD CIVIL**

Para determinadas contrataciones, disponer de una póliza de responsabilidad civil adecuada a las necesidades.

Nuevo modelo de evaluación de proveedores en materia de sostenibilidad:

Durante 2019, la Dirección de Compras ha diseñado, testado y lanzado un nuevo modelo de evaluación de proveedores en materia de sostenibilidad que sustituye al anterior *Scoring RSC*.

Este nuevo modelo se ha adaptado a la realidad internacional del grupo Iberdrola y está organizado en torno a tres ejes fundamentales de la sostenibilidad, resumidos en el acrónimo ASG (ESG): Ambiental (*Environmental*), Social y Gobierno (*Governance*).

La evaluación del proveedor es más detallada y más exigente que en el anterior *scoring* al haber incluido el desempeño del proveedor en atributos con gran recorrido de tracción: identificación de objetivos vinculados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), gestión de los riesgos derivados del cambio climático, estrategia de economía circular, debida diligencia de derechos humanos, etc.

El proveedor debe aportar evidencias y documentación acreditativa de sus afirmaciones y desempeño.

El modelo se ha consensuado con los grupos de interés internos: Direcciones de Responsabilidad Social, Cumplimiento, Sostenibilidad y Medioambiente, y, además, ha sido validado por Forética, entidad externa especializada y solvente en la materia.

En las tres dimensiones sobre las que se realiza en análisis, se valora la siguiente información:



Tras el análisis, se clasifican los proveedores en uno de los siguientes cuatro niveles:

Clasificación de proveedores según su perfil ESG

Rango 0:100	Nivel	Acciones a desarrollar
< 25 puntos	Bajo desempeño en sostenibilidad	Establecimiento de plan de mejora y monitorización
25:50 puntos	Nivel medio, oportunidad de mejora,	Retroalimentación al proveedor con puntos clave a desarrollar
50:75 puntos	Nivel medio-avanzado, desempeño por encima de la media	Acciones de refuerzo
>75 puntos	Nivel excepcional, mejores prácticas	Acciones de refuerzo

En el mismo año del diseño, desarrollo y lanzamiento del nuevo modelo se ha recopilado la información necesaria para calificar a proveedores que representan más de 5.000 millones de euros de las compras realizadas.

Para el año 2020 se han establecido objetivos de mejora en todo el equipo de la Dirección de Compras relacionados con el incremento de compra a proveedores analizados, y el establecimiento y monitorización de planes de mejora para proveedores que obtengan una puntuación menor a 35 puntos.

Por lo tanto, no solo se motiva al suministrador a mejorar su perfil mediante acciones que impulsan la excelencia en la gestión empresarial, sino que, a través de objetivos cuantificables, se incentiva a la Dirección de Compras a elegir a aquellas empresas que a lo largo del proceso demuestran un buen desempeño en responsabilidad social o adquieren un compromiso de mejora.

En el ejercicio se han llevado a cabo 186 auditorías sociales a proveedores. Los proveedores con no conformidades en el proceso disponen de un plazo determinado para subsanar las deficiencias halladas. El objetivo de las auditorías realizadas *in situ* es tener la confianza de que el proveedor ha cumplido con todos los requisitos para poder minimizar el riesgo en las áreas de recursos humanos, medioambiente, calidad, riesgos laborales y responsabilidad social corporativa.

La actividad de compra de combustible también está sujeta a los principios generales de las políticas de desarrollo sostenible de Iberdrola, que tiene como finalidad impulsar en las empresas proveedoras actuaciones socialmente responsables, de respeto al medio ambiente y de prevención de riesgos laborales.

Para ello, Iberdrola realiza una evaluación interna de los principales proveedores de combustible, siguiendo criterios tanto económicos y logísticos, como ambientales y sociales. Se evalúan los siguientes aspectos: la existencia de una política ambiental, información sobre emisiones de CO₂, iniciativas de reducción de emisiones, eficiencia energética, conservación de la biodiversidad, aspectos de salud y seguridad en el trabajo, igualdad de oportunidades, derechos humanos y comportamiento ético (prácticas contra el soborno y la corrupción).

Al establecer los contratos de suministro, además de acordar elementos contractuales que respeten la legislación vigente en los países implicados en la transacción, Iberdrola negocia la inclusión de cláusulas en materia de responsabilidad social, teniendo en la actualidad todos los contratos de carbón importado y uranio este tipo de cláusulas. En los nuevos contratos de gas natural se negociará la inclusión de estas cláusulas.

Iberdrola, aunque no es miembro en la actualidad, perteneció hasta finales de 2018 a la plataforma internacional BetterCoal que engloba a algunas de las principales compañías energéticas europeas que realizan compras de carbón. Esta plataforma, tiene como objetivo 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. Es importante destacar que Iberdrola en 2019 ha dejado de pertenecer a esta plataforma, al no tener vocación de permanencia en el mercado de carbón, tras la propuesta de cierre de sus dos últimas centrales de carbón.

Durante 2019, la compañía no ha recibido, 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.

Evaluación ambiental de los proveedores

GRI 308 308-1 308-2

Alineamiento en Compras y en la gestión de proveedores con el respeto al medioambiente y la sostenibilidad:

Mecanismos Internos en Compras		Mecanismos Externos con Proveedores	
Política de Compras	Recoge principios relativos en materia de medioambiente exigibles al proveedor y a la gestión responsable sostenible en la cadena de suministro del Grupo Iberdrola	Código Ético	Incorpora principios en materia medioambiental. Debe ser aceptado por los proveedores del Grupo y se anexa a los pedidos y contratos
Registro y Clasificación Proveedores	Disponer de certificación medioambiental se pondera en valoración global del proveedor. Se debe aceptar Política Medioambiental de Iberdrola	T&C específicas	Clausulado medioambiental que debe cumplir el proveedor durante la vigencia del contrato
Proceso de Licitación	En fase de ITEO (evaluación de ofertas) y en la PA (propuesta de adjudicación) se recoge la evaluación medioambiental del proveedor para la contratación que pretende realizarse	Campañas de Tracción	Como empresa tractora, impulsamos proactivamente las certificaciones medioambientales de los proveedores apoyándoles en la búsqueda de la excelencia y generar efecto multiplicador
Objetivos anuales de mejora	Aspecto innovador: establecido objetivos anuales de mejora al equipo de Compras ligados a la retribución variable directamente relacionados con la mejora en sostenibilidad de proveedores	Medición Huella de Carbono	Campaña periódica de medición de gases de efecto invernadero en proveedores
Sistema Global Ambiental	La Dirección de Compras es parte del Comité del Sistema Global Ambiental de Iberdrola: seguimiento directrices ambientales, objetivos establecidos e indicadores asociados. Auditorías	Modelo de Evaluación Sostenibilidad	Incluye aspectos medioambientales: biodiversidad, economía circular, riesgos cambio climático... Evaluar a proveedores cuantificando su posición relativa en función de la gestión que realizan
Reporting	Infografía <i>Contribución a la sostenibilidad e Informe Anual de Compras y Gestión de Proveedores</i> publicados en Web Corporativa	Premio al Proveedor del Año	Categoría Medioambiente: promoviendo de esta manera la responsabilidad medioambiental de proveedores y reconociendo públicamente a aquellos que destacan en este área

A cierre de 2019, las compras a proveedores con un sistema de gestión ambiental han supuesto en torno al 73 % del importe emitido en pedidos (suministros generales). En el caso de proveedores de combustible, aquellos con un Sistema de gestión ambiental representan el 80 % de los evaluados.

El 100 % de los proveedores de suministros generales (nuevos y existentes) y los relevantes de combustible, son evaluados de acuerdo a criterios medioambientales y de sostenibilidad.

Los principales riesgos ambientales se consideran gestionados a través de los sistemas de gestión vigentes y las auditorías periódicas realizadas.

No se ha detectado ningún proveedor con un impacto ambiental negativo significativo. Además, Iberdrola no cuenta con proveedores relevantes ubicados en áreas con estrés hídrico.

Evaluación social de los proveedores

GRI 414 414-1 414-2 407-1 408-1 409-1

Las condiciones de contratación del grupo para la compra de equipos, materiales, obras y servicios, así como los contratos de carbón incorporan cláusulas específicas de responsabilidad social corporativa del proveedor, basadas en la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* de la ONU, los convenios de la Organización Internacional del Trabajo, los principios del Pacto Mundial y cumplimiento del Código Ético. En el caso de otros combustibles, el objetivo de la compañía es incorporar dichas cláusulas a medida que se suscriban nuevos contratos.

Durante la vigencia del contrato, el proveedor debe permitir 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.

El 100 % de los proveedores de los suministros generales (nuevos y ya existentes) y los relevantes de combustibles (pues en su mayoría son contratos cerrados a largo plazo todavía en vigencia) son evaluados siguiendo dicho enfoque de gestión y sus riesgos significativos en prácticas laborales, derechos humanos en relación a sus impactos en la sociedad se gestionan a través de los procesos de calidad implantados y de las auditorías periódicas realizadas.

En los países en los que, de acuerdo a las fuentes consultadas, podría existir riesgo de conculcación de derechos humanos, se han realizado el 23 % de las compras generales. En referencia al aprovisionamiento de combustibles, el porcentaje en 2019 ha sido del 53 %. Además, tal y como se describe en el apartado “Ética e integridad” del capítulo II.7, la compañía considera que el cálculo debería excluir las compras de combustible en México y Brasil debido a que se realizan en entornos fuertemente regulados que obligan a la contratación con empresas de titularidad pública. Excluyendo ambos países del cálculo, el porcentaje de compras de combustibles en países de riesgo disminuiría hasta el 13 %. Los criterios utilizados para la identificación de los países de riesgo han sido los mismos que los descritos en el apartado “Protección de los derechos humanos” del capítulo II.5.

En 2019 no se ha identificado ninguna contratación con proveedores en la que se hayan generado incidentes relacionados con los derechos de libertad sindical, negociación colectiva, empleo de mano de obra infantil o trabajo forzado o no consentido, ni se tiene constancia de que se hayan recibido denuncias por los motivos señalados. Tampoco se ha detectado ningún proveedor con un impacto social negativo significativo, ni se han registrado incidentes a través de los canales habilitados al efecto, que hayan

motivado la cancelación de pedidos o contratos con proveedores del grupo por impactos sociales negativos.

Alineamiento en la gestión de proveedores bajo criterios de derechos humanos

Mecanismos Internos		Mecanismos Externos con Proveedores	
Política de Compras	Impulsar el cumplimiento riguroso por parte de los proveedores de las condiciones contractuales..., poniendo especial atención a los principios recogidos en la Política de respeto de los derechos humanos	Código Ético (Clausulado Proveedores)	PRÁCTICAS LABORALES: respetar la protección de los derechos humanos y laborales fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia (trabajo forzoso, infantil...)
Registro y Clasificación Proveedores	Aceptación del código ético Ponderación de su situación en RSC, prácticas laborales y respeto de los derechos humanos	T&C específicas	Cláusulas específicas de contratación en relación a la responsabilidad social del proveedor basadas en la Declaración Universal de los DDHH de la ONU, los Convenios de la OIT y los principios del Pacto Mundial
Sanction List Screening	Bloqueo y plan de remediación en caso de que algún proveedor haya sido sancionado o hay indicios de vulneración de DDHH en sus actividades	Campañas de Tracción	Como empresa tractora se realiza tracción a proveedores en áreas de interés común como vehículo para asegurar un comportamiento fiable y responsable en toda la cadena de suministro
Objetivos anuales de mejora	Aspecto innovador: estableciendo objetivos anuales de mejora al equipo de Compras ligados a la retribución variable directamente relacionados con la mejora en materia de RSC de proveedores	Modern Slavery Act (Reino Unido)	Protocolos de clasificación y auditoría a proveedores adaptados a cláusulas contractuales en contratos significativos
Comité y Plan RSC	La Dirección de Compras es parte del Comité de RSC del grupo: líneas directrices, objetivos establecidos e indicadores asociados	Modelo de Evaluación Sostenibilidad	Sección específica para evaluar el desempeño del proveedor en materia de cumplimiento y respeto de DDHH
Transparencia & Reporting	Indicador de Compras en países de riesgo Infografía <i>Contribución a la sostenibilidad Informe Anual de Compras y Gestión de Proveedores</i> publicados en Web Corporativa	Premio al Proveedor del Año	Promoviendo de esta manera el compromiso y mejora de los proveedores y reconociendo públicamente a aquellos que destacan en su desempeño

Evaluación de riesgos en el ámbito de los proveedores

Los proveedores son considerados un grupo de interés estratégico para el grupo Iberdrola y la función de Compras diseña, propone e implanta diversas políticas y mecanismos que aseguran una gestión transparente, íntegra y responsable de su cadena de suministro y mitigan riesgos:

- **Código ético:** principios de actuación que vinculan al grupo en su forma de relacionarse con terceros y que recoge principios de actuación específicos para proveedores, acordes con los principios y valores del grupo. El código se anexa a los pedidos y contratos.
- **Política y procedimiento de compras:** marco global para el control y la gestión de los riesgos y oportunidades derivados de las compras
- **Condiciones de Compra. Cláusulas de contratación:**
 - Obligan a las partes a actuar dentro de los más exigentes niveles de seguridad, prevención de riesgos laborales y respeto medio ambiental.
 - Incorporan cláusulas específicas de responsabilidad social corporativa del proveedor y respeto de los derechos humanos.
 - Incluyen el rechazo a cualquier práctica fraudulenta o corrupción.

El proceso de compras garantiza la evaluación de los riesgos de contraparte en la toma de decisión durante un proceso de licitación y adjudicación.

Evaluación de riesgos de los proveedores, recogidos en la **Política de compras**

Riesgo de Crédito “En las Compras o licitaciones relevantes se requerirá una evaluación del **riesgo crediticio del Proveedor** a fin de solicitar las garantías contractuales suficientes que aseguren el cumplimiento de sus obligaciones”.

Riesgo de Fraude “*Dependiendo de la naturaleza y del importe de la compra objeto de licitación, deberá llevarse a cabo una **evaluación del riesgo de fraude** del Proveedor, en función de la cual se determinará el nivel de aprobación necesario para poder iniciar la relación*”.

Riesgo de Ciberseguridad “*Se incluirán procesos para identificar y establecer **requerimientos de ciberseguridad** que mitiguen los riesgos asociados a los accesos de los Proveedores y sus posibles subcontratistas a la información o a los sistemas y servicios de información y comunicaciones del grupo*”.

Riesgos de RSC “[...] se dará prioridad a los Proveedores que dispongan de **sistemas de gestión avanzados**, certificados por un tercero y, en particular: (i) Sistema de gestión medioambiental; (ii) Sistema de gestión de calidad; (iii) Sistema de prevención de riesgos laborales; (iv) Plan de actuación en materia de responsabilidad social corporativa y (v) Código ético interno.

Riesgos relacionados con los recursos humanos “[...] se requerirá al Proveedor que indique en su oferta los trabajos que propone subcontratar, así como los nombres de los **posibles subcontratistas**, de cara a su análisis en el contexto de la propuesta evaluada”

Riesgo Fiscal “No se podrá contratar con ningún proveedor que no esté al corriente de sus **obligaciones tributarias**, fiscales o de cualquier otra naturaleza por las cuales el grupo pudiese incurrir en alguna responsabilidad subsidiaria”

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

Para realizar el análisis del riesgo de corrupción en los aprovisionamientos, la compañía utiliza el *Índice de corrupción según Transparencia Internacional 2019 (TI CPI 2019)* como fuente para clasificar los países según su nivel de riesgo.

De acuerdo con dicho índice, los volúmenes de compras realizadas en países clasificados por dicho índice en función del nivel de riesgo de corrupción se recogen en el cuadro siguiente:

Riesgo de corrupción ¹³⁴	% de compras suministros generales 2019 en países índice CPI 2019
Compras realizadas en países considerados de bajo riesgo	76,3
Compras realizadas en países considerados de riesgo medio	0,3
Compras realizadas en países considerados de riesgo alto	23,4

Los países considerados de alto riesgo de corrupción por el mencionado TI CPI 2019, en los que se han realizado compras a proveedores allí registrados son principalmente Brasil y México. El volumen de compras guarda relación directa con la presencia y el esfuerzo inversor que Iberdrola realiza en estos países.

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

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

En cuanto a las compras de combustibles, el análisis muestra las siguientes ratios en 2019:

Riesgo de corrupción ¹³⁵	% de aprovisionamientos de combustibles 2019 en países índice CPI 2019
Aprovisionamiento de combustibles realizados en países considerados de bajo riesgo	46,1
Aprovisionamiento de combustibles realizados en países considerados de riesgo medio	0
Aprovisionamiento de combustibles realizados en países considerados de riesgo alto	53,9

¹³⁴ Riesgo bajo: índice país ≥ 60 / Riesgo medio: 59-50 / Riesgo alto: < 50 en una escala de 0 (percepción de altos niveles de corrupción) a 100 (percepción de bajos niveles de corrupción).

¹³⁵ Riesgo bajo: índice país ≥ 60 / Riesgo medio: 59-50 / Riesgo alto: < 50 en una escala de 0 (percepción de altos niveles de corrupción) a 100 (percepción de bajos niveles de corrupción).

Según el mencionado TI CPI 2019, los países con riesgo alto de corrupción en los que se han realizado compras de combustibles a proveedores allí registrados son principalmente México y Brasil. Sin embargo, la compañía considera que el cálculo debería excluir estos dos países debido a que estas compras se realizan en entornos fuertemente regulados que obligan a la contratación con empresas de titularidad pública. Excluyendo ambos países del cálculo, el porcentaje de compras de combustibles en países de riesgo alto disminuiría hasta el 13 %.

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 y satisfacción de proveedores

La dirección de compras realiza cada dos años una encuesta de satisfacción del proveedor. El alcance es global, con la participación de proveedores de todos los ámbitos geográficos.

Encuesta de satisfacción del proveedor

	6ª Edición (2018)	5ª Edición (2016)	4ª Edición (2014)	3ª Edición (2012)	2ª Edición (2009)	1ª Edición (2007)
Valoración (sobre 10)	8,18	8,06	8,00	7,74	7,57	7,56

En 2020 se realizará la 7ª edición con objeto de recopilar la percepción del proveedor en cuanto a las relaciones con sus interlocutores durante el proceso de compras, valoración de las herramientas que soportan el proceso, cómo valoran al grupo Iberdrola y qué representa ser proveedor de la compañía.

Principales iniciativas realizadas con los proveedores de materiales, equipos, obras y servicios durante 2019

Premios Proveedor del Año 2019: Unidos por nuestros valores

En 2019 se han celebrado 5 eventos locales en cada subholding:



Aproximadamente 1.000 asistentes de proveedores entre los cinco eventos.

En todos ellos se ha entregado galardón en la categoría al mejor desempeño en RSC.

En 2020, único Premio Global al Proveedor del año.

Más información en el apartado de proveedores [Unidos por nuestros valores](#) de la web corporativa.

Un recorrido por los derechos humanos y tu empresa

Los derechos humanos son relevantes para las empresas porque estas, a la hora de realizar sus operaciones, pueden impactar sobre el conjunto de los derechos humanos de todos sus Grupos de interés. Iberdrola tiene habilitado un módulo de sensibilización *online* sobre derechos humanos, accesible para todos los proveedores.

Más información en el apartado [Derechos humanos y empresa](#) de la web corporativa.

Diversidad en proveedores

En Avangrid destaca el Programa de diversidad en proveedores, por el que existe el compromiso de incorporar en la red de proveedores e incrementar las compras a:

- Negocios Propiedad de Minorías (MBE)
- Negocios Propiedad de Mujeres (WBE)
- Negocios Propiedad de Homosexuales, Lesbianas y Transexuales (LGBTBE, por sus siglas en inglés)

- Negocios propiedad de veteranos (VET)
- Negocios propiedad de veteranos con discapacidad ocasionada durante el servicio (SDVET)
- Negocios propiedad de personas marginadas (SDB)
- Negocio ubicado en zona degradada (HUBZone)

El volumen contratado durante 2019 a estos colectivos ronda los 93 millones de euros.

Por otro lado, durante 2019 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 2,3 millones de euros.

Transparencia y reporting

Para obtener información adicional sobre la relación y gestión de Iberdrola con sus proveedores puede consultarse el [Informe periódico de compras y gestión con proveedores](#) y el apartado [Contribución a la sostenibilidad](#) de la web corporativa.

II.7. Buen gobierno, transparencia y relación con los Grupos de interés

- Gobierno corporativo
- Participación de los Grupos de interés
- Ética e integridad
- Responsabilidad fiscal
- Competencia desleal
- Políticas públicas
- Ciberseguridad y privacidad de la información
- Cumplimiento socio-económico



Prioridades del Plan de Desarrollo Sostenible



Gobierno corporativo

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



El Sistema de gobierno corporativo de Iberdrola, descrito en el capítulo I.1, se inspira y fundamenta en el compromiso con la ética, la transparencia y la aplicación de las mejores prácticas internacionales en materia de buen gobierno. Asimismo, fruto del foco de la compañía en el concepto de dividendo social, a lo largo de 2019 se han abordado reformas dicho Sistema con objeto de profundizar en la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el mismo.

Las siguientes claves definen la visión de futuro de la compañía, su proyección internacional y el establecimiento de canales de participación y acercamiento al accionista:



Un Consejo de Administración independiente y plural

El Consejo de Administración centra su actividad en la supervisión de las directrices generales y la estrategia del grupo, así como en el establecimiento de sus políticas corporativas.

El 71 % de los consejeros son independientes. Las mujeres representan un 43 % de los miembros del Consejo de Administración y ocupan cargos de máxima relevancia, como la vicepresidencia del Consejo y la presidencia de dos comisiones consultivas.

102-34

Para información más detallada sobre la composición, funcionamiento y actividad desarrollada por los órganos de gobierno de la Sociedad puede consultarse la [Memoria de actividades del Consejo de Administración y sus comisiones](#) del ejercicio 2019. En dicha Memoria se detallan los asuntos de crucial interés abordados durante el ejercicio.

Selección y nombramiento de los miembros del máximo órgano de gobierno

102-24

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

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

A estos efectos, el Consejo de Administración ha aprobado la [Política de diversidad en la composición del Consejo de Administración y de selección de sus miembros](#), que asegura que las propuestas de nombramiento de consejeros se fundamentan en un análisis previo y objetivo de las necesidades del Consejo de Administración.

La [Comisión de Nombramientos](#) asesora al Consejo de Administración sobre la configuración más conveniente de dicho órgano y de sus comisiones en aspectos como el tamaño y el equilibrio entre las distintas clases de consejeros existentes en cada momento y los requisitos personales que deben reunir los candidatos. A tal efecto, la Comisión revisará periódicamente la estructura de cada órgano, así como 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.

Los miembros del Consejo de Administración deberán ser profesionales íntegros, cuya conducta y trayectoria profesional esté alineada con los principios recogidos en el Código ético y los valores corporativos recogidos en el *Propósito y valores del grupo Iberdrola*.

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

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

A su vez, el Consejo ha encomendado a la Comisión de Nombramientos la responsabilidad de velar por que, al proceder a la cobertura de vacantes o al nombrar a nuevos consejeros, los procedimientos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna, en particular, Por razón de género.

Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno

102-27 102-21

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.

Un Consejo de Administración en continua renovación, adaptado a las necesidades que plantean los negocios y mercados en los que opera el grupo

Por ello, los consejeros reciben formación acerca de temas relevantes relacionados con el grupo y sus Negocios, así como del entorno en el que opera, que se complementan con informes, artículos y otras publicaciones de interés puestas a su disposición a través de la página web del consejero (aplicación informática que cuenta con un apartado específico dedicado a formación).

Dicha web facilita también el desempeño de las funciones de los consejeros y el ejercicio de su derecho de información, incorporando la información que se considera adecuada para la preparación de las reuniones del Consejo de Administración y sus comisiones en función del orden del día, así como los materiales de las exposiciones que se presentan durante las sesiones.

Además, en cada reunión del Consejo de Administración se destina un espacio para la exposición de temas económicos, jurídicos o geopolíticos de interés para el grupo.

Cabe señalar, asimismo, que durante el ejercicio 2019 se ha facilitado a los consejeros, a través de la página web del consejero, diversas sesiones formativas que se han considerado de interés para el ejercicio de sus funciones:

- Análisis de los resultados de la Cumbre Climática de Katowice (COP 24) en el marco de la Agenda Climática de 2018.
- Directiva (UE) 2017/828 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de mayo de 2017, relativa al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas en el ámbito de las sociedades cotizadas.
- Impacto en la fiscalidad española de la salida del Reino Unido de la Unión Europea.
- El respeto de los derechos humanos en el grupo Iberdrola y su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Ley de secretos empresariales.
- Recarga de vehículos eléctricos.
- Compromisos climáticos en materia de adaptación y mitigación.
- Reforma del Código de gobierno corporativo para empresas no cotizadas en el Reino Unido.

Por su parte, las comisiones consultivas han desarrollado a lo largo del ejercicio sus propios programas de formación presenciales, abordando los temas siguientes:

- *Tendencias y mejores prácticas en transparencia retributiva.*
- *Guía técnica de la Comisión Nacional del Mercado de Valores sobre comisiones de nombramientos y retribuciones.*
- *Recomendaciones internacionales sobre retribuciones de los consejeros.*
- *Retribuciones de los administradores de sociedades no cotizadas tras la sentencia del Tribunal Supremo de 26 de febrero de 2018.*

Un Consejo de Administración compuesto por 14 consejeros con diversidad de nacionalidades y perfiles profesionales

Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno

102-28

Según dispone el [*Reglamento de la Comisión de Nombramientos*](#), a esta le corresponde coordinar la evaluación del Consejo de Administración y sus comisiones y elevar al pleno los resultados de dicha evaluación junto con una propuesta de plan de acción.

En el marco del proceso de evaluación correspondiente al ejercicio 2019, Iberdrola ha decidido contar con la colaboración de PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocios, S.L.

El proceso se basa en la revisión de multitud de indicadores cuantificables y medibles que, de forma objetiva, se actualizan año a año a partir de las últimas tendencias. Como resultado de este proceso, la Sociedad desarrolla y adopta planes de mejora continua encaminados a implementar las medidas específicas que contribuyan a seguir perfeccionando la práctica de gobierno corporativo.

Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales

102-29 102-31

El Consejo de Administración de Iberdrola S.A. dispone de la estructura descrita en el capítulo I.1, siendo sus comisiones consultivas las que le prestan apoyo en su labor de supervisión de la gestión del desempeño económico, social y ambiental de la compañía. Ello incluye tanto la supervisión de los riesgos y oportunidades que generan las actividades del grupo, como el cumplimiento de los principios, códigos y estándares internacionales correspondientes a las tareas de su responsabilidad. El Consejo de Administración y sus comisiones consultivas evalúan periódicamente el desempeño del grupo en los aspectos mencionados, para lo que cuentan tanto con información externa de su interés -ayudados por asesores externos independientes- como con la información que la propia organización les facilita, fundamentalmente a través de comparecencias periódicas de los directivos del grupo.

De dichas comparecencias da cuenta en la [*Memoria de actividades del Consejo de Administración y de sus comisiones*](#) correspondiente al ejercicio 2019, disponible en la web corporativa.

La [*Comisión de Desarrollo Sostenible*](#) ha supervisado la actuación de la Sociedad en materia de sostenibilidad, reputación corporativa, gobierno corporativo y cumplimiento. La directora de la Unidad de Cumplimiento ha comparecido de forma recurrente. Asimismo, el secretario del Consejo de Administración, el director de Servicios Jurídicos y los directivos responsables de las siguientes áreas ha sido invitados puntualmente para intervenir en determinadas reuniones:

- Innovación, Sostenibilidad y Calidad
- Políticas Energéticas, riesgos y oportunidades derivadas del Cambio Climático
- Recursos Humanos y Servicios Generales
- Relaciones con Inversores y Comunicación
- Responsabilidad Social Corporativa y Reputación
- Grupos de interés
- Gobierno Corporativo

Por último, el director de la Fundación Iberdrola España también ha comparecido en dicha Comisión.

Políticas de remuneración

102-35 102-36

La Política de remuneraciones de los consejeros vigente para los años 2018, 2019 y 2020 fue aprobada por la Junta General de Accionistas celebrada el 13 de abril de 2018.

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

La Comisión de Retribuciones es la encargada de evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos a los que está referenciada la retribución variable anual y plurianual y elevarlo al Consejo de Administración para su aprobación. A estos efectos, durante el ejercicio 2019 ha contado con el asesoramiento de PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocio, S.L.

El apartado C.1.20 del *Informe anual de gobierno corporativo* correspondiente al ejercicio 2019 detalla las relaciones de negocio que la Sociedad ha mantenido con dicha entidad durante el ejercicio.

De acuerdo con los *Estatutos Sociales* y la Política de remuneraciones de los consejeros, el límite de las cantidades que Iberdrola S.A. 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 equivalente al 4 % del capital social. Como se ha indicado, no se computará en dicho límite el valor de las acciones o derechos de opción sobre acciones ni aquellas retribuciones referenciadas al valor de cotización de las acciones, que en todo caso deberán ser acordadas separadamente por la Junta General de Accionistas.

La Política de remuneraciones de los consejeros desarrolla, entre otros aspectos, la estructura de la retribución de los consejeros por su actividad como tales, y la estructura de la retribución de los consejeros ejecutivos por el desempeño de sus funciones ejecutivas, sobre la base de una serie de parámetros que están en línea con el estándar retributivo de compañías comparables. Dichos parámetros de referencia están recogidos en la vigente *Política de remuneraciones de los consejeros* y abarcan aspectos económico-financieros, operativos y de sostenibilidad. Cada Informe anual de remuneraciones concreta los objetivos a los que está vinculada la retribución variable anual de los consejeros ejecutivos. Por su parte, el Consejo de Administración ha propuesto a la Junta General de Accionistas, que se celebrará el 2 de abril de 2020, un nuevo plan de remuneración a largo plazo (Bono estratégico 2020-2022) referenciado tanto al desempeño económico-financiero (evolución del Beneficio Neto, de la Solidez Financiera y de la Rentabilidad Total para el Accionista), como a la contribución a la Agenda 2030 de Naciones Unidas y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En relación a esto último, se trata de objetivos referentes a la lucha contra el cambio climático, el impulso de la sostenibilidad en la cadena de suministro y el compromiso con la igualdad salarial entre hombres y mujeres, que contribuyen a los ODS 3, 5, 6, 7, 13, 14 y 15.

Cabe señalar que, por lo que se refiere al equipo directivo del grupo Iberdrola, la retribución variable anual tiene en cuenta parámetros vinculados a aspectos financieros y de sostenibilidad.

Involucración de los Grupos de interés en la remuneración

102-37

El *Informe de remuneraciones de los consejeros* correspondiente al ejercicio 2018 fue sometido al voto consultivo de la Junta General de Accionistas celebrada el 29 de marzo de 2019, que tuvo un quorum de asistencia del 74,12 %, y recibió un 93% de votos a favor de las acciones presentes y representadas.

El Informe anual de remuneraciones de los consejeros correspondiente al ejercicio 2019 se someterá al voto consultivo de la Junta General de Accionistas convocada para el 2 de abril de 2020.

Ratio de compensación total anual y ratio del incremento porcentual de la compensación total anual

102-38 102-39

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 “Estructura societaria y de gobierno, propiedad y forma jurídica” del capítulo y se detalla en la página web de la Sociedad.

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

País ¹³⁶	Mayor nivel retributivo	Ratio compensación total ¹³⁷ anual (102-38)			Ratio del incremento porcentual de la compensación total ¹³⁵ (102-39)		
		2019	2018	2017	2019	2018	2017
España	Director	21,75	20,42	21,08	1,72	-0,41	-1,15
Reino Unido	CEO	19,04	15,73 ¹³⁸	12,09	3,39	1,28 ¹³⁶	1,6
Estados Unidos	CEO	18,95	23,67	22,22	-3,02	0,89	4,54
Brasil	Director	14,72	21,54	22,43	-1,40	0,53	N/A
México	Director	7,12	6,32	7,63	1,28	0,19	1,48

¹³⁶ Composición país:

España: Iberdrola, S.A.; Iberdrola España; Iberdrola Energía Internacional (España).

Reino Unido: ScottishPower.

Estados Unidos: Avangrid.

Brasil: Neoenergía.

México: Iberdrola México.

¹³⁷ La compensación total anual incluye salario fijo, complementos salariales en efectivo y remuneración variable. No incluye incentivos a largo plazo ni beneficios sociales.

¹³⁸ Dato recalculado respecto al publicado en 2018.

Involucración de los accionistas

Iberdrola es pionera en definir como uno de los ejes fundamentales de su estrategia en materia de gobierno corporativo la involucración de sus accionistas, siendo la [Junta General de Accionistas](#) su principal cauce de participación en la vida social.

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

Asimismo, el Consejo de Administración promueve activamente la participación informada de los accionistas en la Junta General. Por un lado, se publica en la web corporativa toda la [documentación de la Junta General de Accionistas](#) tanto en castellano como en inglés, así como en formato accesible para personas con limitaciones visuales, incluida una [Guía del accionista](#) que detalla todas las facilidades que ofrece la Sociedad para asistir, delegar la representación o votar a distancia. Con motivo de la convocatoria de la Junta General 2020, dicha guía se transformará en una guía o asistente virtual basado en inteligencia artificial que está programado para responder a las preguntas, facilitar la descarga de documentación y abrir cualquier aplicación informática relacionada con la Junta General. Por otro lado, para cada Junta se aprueban unas *Normas de desarrollo de la Junta General de Accionistas* que han ido incorporando los últimos avances tecnológicos en la participación electrónica, siempre de acuerdo con las garantías requeridas por la ley y por el Sistema de gobierno corporativo. En este sentido, además de las tradicionales formas de participación presencial, postal o a través de los puntos de atención del accionista, que Iberdrola sigue ofreciendo a sus accionistas para que estos dispongan de todas las alternativas para participar en la Junta General, los accionistas también pueden delegar su representación y votar a distancia por vía electrónica (desde cualquier dispositivo con acceso a internet) y por vía telefónica (introducida en 2018). Por primera vez, en la Junta General celebrada el 29 de marzo de 2019, los accionistas se registraron en la lista de asistentes mediante un sistema de *auto check-in*, escaneando su documento nacional de identidad en unos tótems digitales instalados en la entrada, lo que agilizó considerablemente el proceso de acreditación.

Diálogo constructivo, permanente, eficaz y transparente con el accionista fomentando su involucración y promoviendo su participación activa a través de diferentes cauces como el sistema interactivo [On Line Accionistas \(OLA\)](#) o el [Club del accionista](#), entre otros.

Adicionalmente, se llevan a cabo otras acciones proactivas para fomentar la máxima participación de los accionistas. Con el fin de facilitar la accesibilidad, la comprensión de la información y, en definitiva, la involucración de los accionistas, la Sociedad ha implementado múltiples canales de comunicación específicos 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.
- b) 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.
- c) **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.
- d) **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.
- e) **Sistema interactivo OLA-On Line Accionistas.** Habilitado en la web corporativa, permite a los accionistas (que pueden acceder mediante su usuario y contraseña) plantear consultas de interés de modo público o confidencial, acceder a las preguntas y respuestas más frecuentes sobre diversos temas y, en relación con la Junta General de Accionistas, solicitar información, aclaraciones o preguntas sobre los asuntos del orden del día, así como seguir en directo su desarrollo.
- 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 y Comunicación la celebración de reuniones con representantes de la Sociedad. Además, se desarrollan 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 o su presidente y consejero delegado encomienden al consejero coordinador o a otros consejeros la interlocución con accionistas concretos en cuestiones específicas relacionadas con el gobierno corporativo de la Sociedad.

En este apartado es reseñable que Iberdrola actualizó en 2019 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.



Primera empresa española y una de las pioneras a nivel mundial en formalizar una Política de involucración de los accionistas siendo uno de los ejes fundamentales de la estrategia en materia de gobierno corporativo.

Junta General de Accionistas de Iberdrola, evento sostenible

Iberdrola fue la primera empresa del Ibex-35 que certificó su Junta General de Accionistas como evento sostenible (año 2016), y durante el año 2019 ha sido la primera en renovar dicho certificado, siguiendo el estándar internacional ISO 20121. Ello significa que todos los procesos de la Junta – desde su planificación hasta su posterior celebración– siguen criterios de sostenibilidad, inclusividad y accesibilidad, con el objetivo final de maximizar la contribución de Iberdrola a la economía local, a la mejora del medio ambiente y al compromiso social. Para la Junta General de Accionistas de 2019 se propusieron nuevas mejoras y se mantuvieron las más de 70 iniciativas ya en marcha para promover la sostenibilidad del evento, entre las que destacan las siguientes:

- 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 ONGs locales.
- Servicio de guardería como medida para favorecer la conciliación.

Cabe destacar que Iberdrola ha recibido de nuevo en 2019, el certificado ambiental “Erronka Garbia”, como reconocimiento a las buenas prácticas medioambientales en la organización de su Junta de Accionistas.

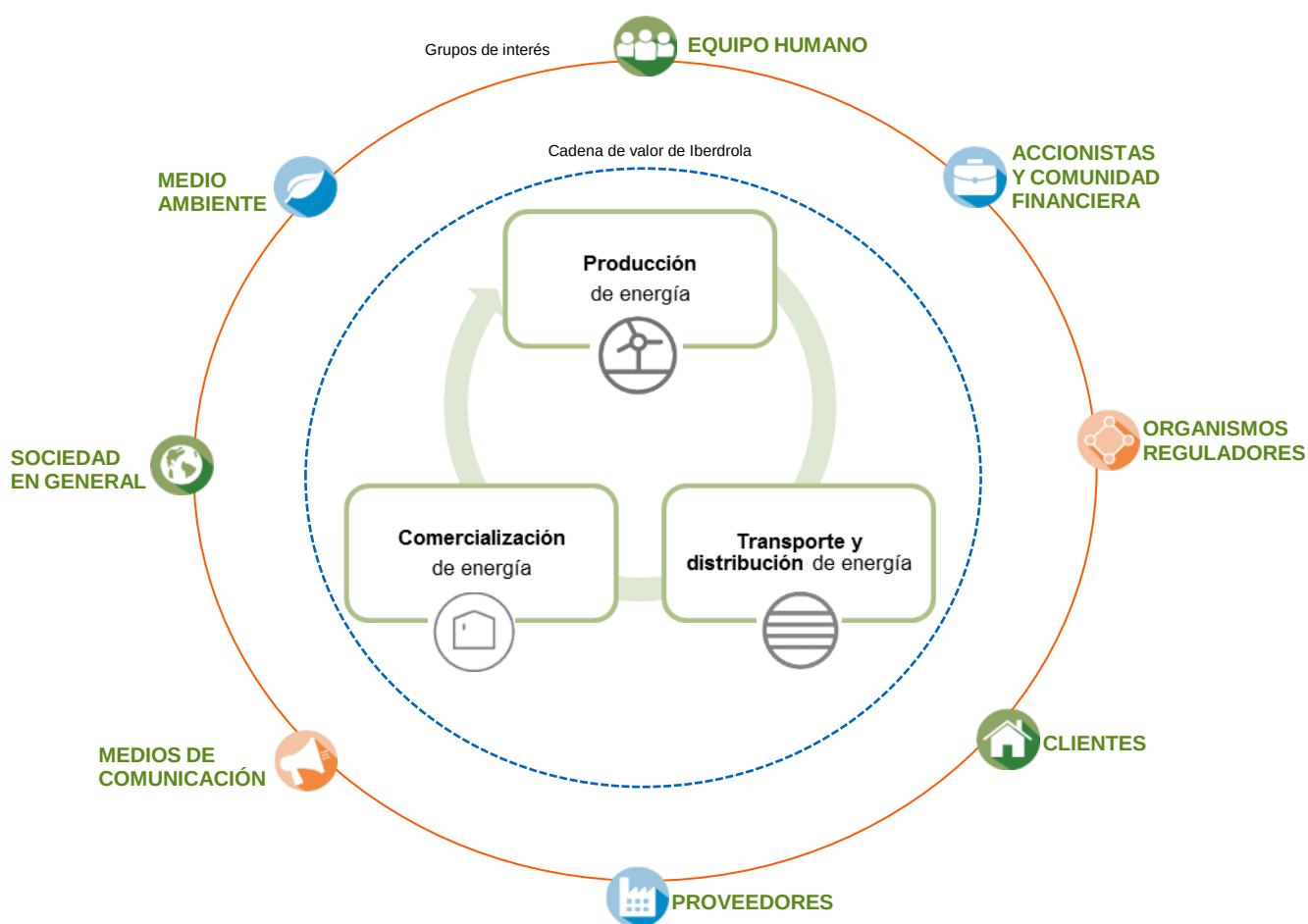
EVENTO SOSTENIBLE



Participación de los Grupos de interés

La *Política de relaciones con los Grupos de interés* de Iberdrola –aprobada por el Consejo de Administración en febrero de 2015 y actualizada en febrero de 2019– 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):

102-40



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 apartado anterior.

102-42

Partiendo de esa base, y para gestionar adecuadamente cada uno de los GI, las diferentes áreas y negocios identifican también distintos Subgrupos de interés que consideran relevantes para un tratamiento más específico.

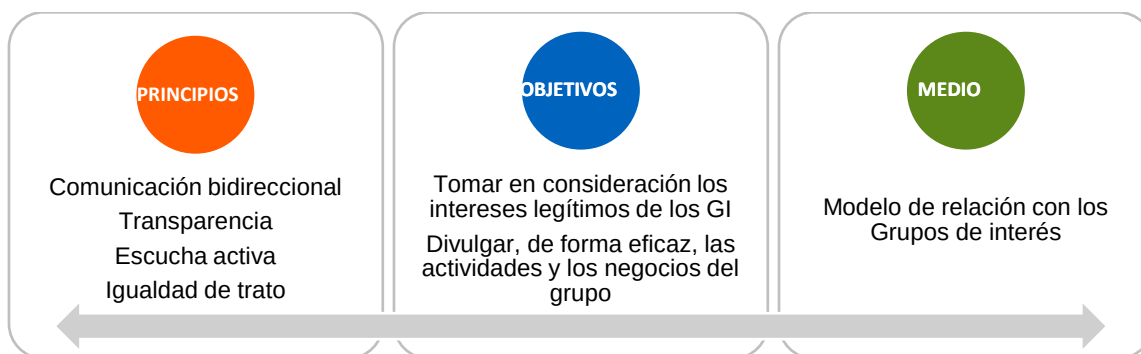
Enfoque para la participación de Grupos de interés

102-43

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

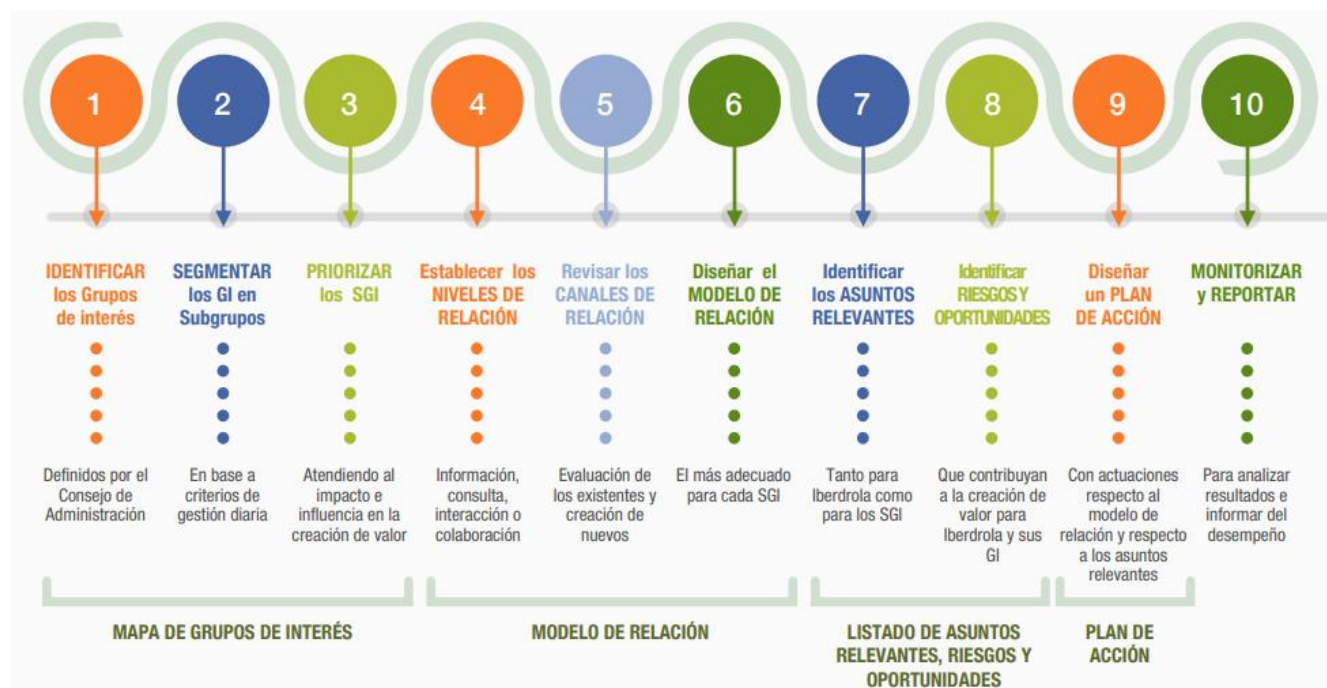
Los propios Estatutos Sociales incluyen un artículo específico dedicado a las relaciones con los GI, en el que se establecen los principios y los objetivos que rigen estas relaciones.

Iberdrola impulsa de manera decidida el cumplimiento de su *Política de relaciones con los Grupos de interés* –antes citada–, a través de un Modelo global de relación con los Grupos de interés, que está basado en la norma AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) 2015 y en sus tres requisitos de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta¹³⁹.



Este Modelo persigue, entre otros objetivos, sistematizar las relaciones con los GI en todo el grupo Iberdrola, en todos los países y negocios; y crear una cultura corporativa respecto a la relevancia del diálogo con los GI, para un desempeño más sostenible de la compañía. Constituye en sí mismo un proceso de mejora continua, de acuerdo al siguiente gráfico:

¹³⁹ Iberdrola lleva trece años aplicando, de manera ininterrumpida, la norma Assurance Standard AA1000. En 2016 el Comité Operativo de Iberdrola aprobó un *Modelo global de relación con los Grupos de interés* –al que se hace referencia en este informe– que, en 2019, ha sido digitalizado.



Este proceso se implementa en la gestión de los ocho Grupos de interés de Iberdrola, en los cinco países de referencia y en la mayor parte de las instalaciones de Generación y Renovables, así como en las distintas áreas geográficas del negocio de Redes.

Canales de relación y temas relevantes

102-44

Iberdrola mantiene actualizados los canales de relación¹⁴⁰ con sus Grupos de interés y hace un esfuerzo continuado por identificar los asuntos más importantes para cada uno de ellos. Un análisis de estos temas pone de manifiesto que, aunque existen asuntos exclusivos para cada geografía, la mayoría son comunes a los cinco países de referencia de Iberdrola.

A continuación, se señalan, de manera resumida, los canales de relación más importantes con los GI y los principales asuntos globales detectados en 2019:

¹⁴⁰ Los Estatutos Sociales señalan que "la página web corporativa de la Sociedad, su presencia en las redes sociales y, en general, su estrategia de comunicación digital, constituyen cauces de comunicación al servicio de la *Política de relaciones con los Grupos de interés*".



EQUIPO HUMANO

CANALES DE RELACIÓN

- ✓ Teléfono, correo, web (intranet), reuniones
- ✓ Eventos, encuestas, boletines, *newsletter*, pantallas informativas, carteles
- ✓ Comisiones, comités
- ✓ Canal del voluntariado y Canal de empleo único
- ✓ Buzón ético

ASUNTOS RELEVANTES

- ✓ Gestión y retención del talento (plan de carrera, formación, calidad y mantenimiento del empleo)
- ✓ Valores de la Compañía y principios de comportamiento
- ✓ Prevención de riesgos laborales y formación en materia de seguridad y salud
- ✓ Beneficios sociales de los empleados y planes de pensiones



CLIENTES DISTRIBUCIÓN

CANALES DE RELACIÓN

- ✓ Teléfono, correo, web clientes, reuniones
- ✓ Encuestas de satisfacción
- ✓ Sistemas de reclamaciones, campañas de concienciación
- ✓ Redes sociales, móvil (App, chat...)

ASUNTOS RELEVANTES

- ✓ Comunicación durante las incidencias del suministro
- ✓ Gestión de reclamaciones
- ✓ Calidad del servicio



ACCIONISTAS Y COMUNIDAD FINANCIERA

CANALES DE RELACIÓN

- ✓ Teléfono, correo postal, buzón de correo electrónico, web del accionista, reuniones y Canal exclusivo OLA
- ✓ Junta General de Accionistas, Club del accionista, Boletín del accionista
- ✓ Road shows, Día del inversor, App Relación con inversores, informes corporativos
- ✓ Buzón ético del accionista

ASUNTOS RELEVANTES

- ✓ Desempeño económico y ESG de la Compañía
- ✓ Estrategia y planes de futuro
- ✓ Situación política y regulatoria en los mercados en los que Iberdrola está presente
- ✓ Precio de la acción y dividendos
- ✓ Financiación sostenible



CLIENTES COMERCIALIZACIÓN

CANALES DE RELACIÓN

- ✓ Teléfono, correo, web clientes, reuniones y visitas
- ✓ Encuestas de satisfacción
- ✓ Puntos de atención al cliente, pop ups
- ✓ Redes sociales, móvil (App, chat...)

ASUNTOS RELEVANTES

- ✓ Experiencia global del cliente: canales, atención, oferta de productos y reclamaciones
- ✓ Optimización de potencia y consumo e impacto en la facturación
- ✓ Calidad del servicio
- ✓ Productos *smart*: Recarga verde, Smart Solar
- ✓ Clientes vulnerables

**ORGANISMOS REGULADORES****CANALES DE RELACIÓN**

- ✓ Teléfono, correo, cartas, web corporativa, reuniones
- ✓ Jornadas, eventos, debates
- ✓ Consultas, trámites, píldoras informativas

ASUNTOS RELEVANTES

- ✓ Transición a una economía neutra en emisiones (descarbonización del sector eléctrico, electrificación, eficiencia energética...)
- ✓ Marco regulatorio presente y futuro del sector energético
- ✓ Retribución a los negocios

**MEDIOS DE COMUNICACIÓN****CANALES DE RELACIÓN**

- ✓ Teléfono, correo, web corporativa, reuniones
- ✓ Notas de prensa
- ✓ Eventos, visitas a instalaciones
- ✓ Redes sociales

ASUNTOS RELEVANTES

- ✓ Resultados económicos y estrategia de la Compañía
- ✓ Desempeño operacional y de gobierno corporativo e impacto social de la actividad
- ✓ Presente y futuro de la regulación sectorial

**PROVEEDORES****CANALES DE RELACIÓN**

- ✓ Registro y clasificación de proveedores, Premio al proveedor del año, Encuesta de satisfacción, campañas de tracción
- ✓ Sistema informático licitaciones y Centro atención al suministrador
- ✓ Teléfono, correo, web proveedores, reuniones
- ✓ Buzones éticos del proveedor

ASUNTOS RELEVANTES

- ✓ Transformación digital: Nuevas herramientas informáticas en Compras
- ✓ Papel de Iberdrola en la cadena de suministro (ética y RSC, campañas de tracción, impulso a la innovación)
- ✓ Medidas regulatorias en cada país
- ✓ Relaciones comerciales con proveedores (comunicación sobre estrategia, criterios de adjudicación, condiciones de contratación, pagos y facturación)

**SOCIEDAD EN GENERAL****CANALES DE RELACIÓN**

- ✓ Teléfono, correo, web corporativa, reuniones
- ✓ Acuerdos de colaboración
- ✓ Informes, eventos, grupos de trabajo, visitas a proyectos
- ✓ Redes sociales, medios digitales y blogs
- ✓ Panel de stakeholders

ASUNTOS RELEVANTES

- ✓ Involucración de Iberdrola en el desarrollo de las comunidades en las que está presente (inversiones, innovación, programas de colaboración, proyectos sociales)
- ✓ Relación y contribución de la Compañía en las instituciones y otros representantes de la sociedad
- ✓ Concienciación, divulgación y formación sobre temas específicos del sector y otros asuntos de interés social
- ✓ Involucración de los Grupos de interés en las operaciones.
- ✓ Diversidad de género y edad

**MEDIO AMBIENTE****CANALES DE RELACIÓN**

- ✓ Teléfono, audio conferencias, correo, web corporativa, reuniones, informes
- ✓ Cuestionarios de sostenibilidad
- ✓ Inspecciones, auditorías
- ✓ Alianzas, colaboraciones, eventos, conferencias, *roadshows*

ASUNTOS RELEVANTES

- ✓ Desempeño ambiental de la Compañía y sus instalaciones (inversiones ambientales, biodiversidad, huella ambiental, economía circular y gestión del agua)
- ✓ Cambio climático y transición energética
- ✓ Reporte y transparencia de información no financiera (índices de sostenibilidad y Objetivos de Desarrollo Sostenible)

Las instalaciones de Generación, Redes y Renovables de Iberdrola gestionan, fundamentalmente, tres Grupos de interés: Organismos reguladores, Sociedad y Medio ambiente¹⁴¹. Los asuntos de interés más relevantes se refieren al cumplimiento regulatorio; al impacto económico y social de las instalaciones en las comunidades locales; y a los impactos medioambientales y su mitigación.

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

En los últimos años, Iberdrola ha puesto en marcha numerosas medidas para la consolidación de la cultura interna sobre la importancia del *stakeholder engagement* en todo el grupo. Entre estas medidas, se encuentran la creación de un grupo de trabajo global denominado Iberdrola Stakeholders' Hub o la difusión interna de un decálogo sobre cómo relacionarse e involucrar a sus Grupos de interés.

La metodología descrita en los apartados anteriores 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 el apartado "Definición del contenido del informe".

Considerando todo ello, Iberdrola dispone de un completo sistema de gestión de Grupos de interés, sometido a proceso de mejora continua, que le permite involucrar cada vez más a todos los colectivos con los que se relaciona y favorecer su participación en todas las decisiones de la compañía.¹⁴²

¹⁴¹ En el caso de las centrales de cogeneración, el Grupo de interés principal es el de 'Clientes', para el que el asunto más relevante es el cumplimiento de los contratos.

¹⁴² Con carácter anual, Iberdrola elabora el *Informe de gestión sobre las relaciones de Iberdrola con los Grupos de interés*, que resume los asuntos de interés detectados en los diferentes canales de comunicación, así como la respuesta de la compañía a través de planes de acción.

Impulso al diálogo directo con los Grupos de interés

En 2019, Iberdrola creó un **Panel de Stakeholders en materia de RSC**, integrado por 10 panelistas externos (50 % mujeres y 50 % hombres), todos ellos importantes prescriptores en este ámbito. El objetivo del panel es conocer la opinión de expertos en RSC, sobre tendencias globales y asuntos relevantes relacionados con la Responsabilidad Social de las compañías, para que sirvan de referencia a la hora de diseñar estrategias y tomar decisiones en esta materia por parte de Iberdrola. Los panelistas dialogan con los 10 directivos de Iberdrola más relacionados con la RSC (7 directivos corporativos y 3 de los negocios).

Panelistas externos:

(Por orden alfabético)

- Ángel Alloza, CEO y secretario general de la Fundación Corporate Excellence - Centre for Reputation Leadership.
- Carmen Alsina, responsable de Comunicación, Relaciones Institucionales y Sostenibilidad de CEOE.
- Alberto Andreu, associate professor de la School of Economics and Business Administration de la Universidad de Navarra.
- Marta Colomina, directora general de la Fundación PwC.
- Joan Fontrodona, profesor y director del Departamento de Ética Empresarial del IESE. Titular de la Cátedra CaixaBank de RSC y Director del Center for Business in Society.
- María José Gálvez, vicepresidenta de Spainsif y directora de Sostenibilidad de Bankia.
- Germán Granda, director general de Forética.
- Carlos Mataix, director del Centro de Innovación en Tecnología para el Desarrollo Humano de la Universidad Politécnica de Madrid (itdUPM).
- Cristina Sánchez, directora ejecutiva de la Red Española Pacto Mundial.
- Elena Valderrábano, presidenta de la Asociación Española de Directivos de Responsabilidad Social (DIRSE) y directora global de Ética Corporativa y Sostenibilidad en Telefónica.

Para garantizar la independencia del Panel, la dinamización del mismo corre a cargo de Jaime Silos, director de Desarrollo Corporativo de Forética, organización de referencia en Europa en RSC y representante en España de *CSR Europe* y del *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)*.

Ética e integridad

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



GRI 205

102-17

Sistema de cumplimiento del grupo Iberdrola

El *Marco general del Sistema de cumplimiento del grupo Iberdrola* establece las bases del funcionamiento de dicho sistema siguiendo las mejores prácticas nacionales e internacionales en materia de cumplimiento, prevención del fraude y lucha contra la corrupción.

El sistema de cumplimiento del grupo se define como el conjunto de normas sustantivas, procedimientos formales y actuaciones materiales que tienen por objeto prevenir, evitar y mitigar el riesgo de conductas irregulares o contrarias a la ética o a la ley que puedan ser cometidas por profesionales de Iberdrola en el seno de la organización y garantizar la actuación de ésta conforme a los principios éticos y la legislación aplicable (el “**Sistema de cumplimiento**”). Forman parte asimismo del Sistema de cumplimiento los órganos y direcciones que tienen encomendada directamente su ejecución y desarrollo.

Iberdrola ha constituido una Unidad de Cumplimiento (la “**Unidad**”), órgano colegiado de carácter interno y permanente, vinculado a la Comisión de Desarrollo Sostenible del Consejo de Administración de la Sociedad. Asimismo, en cada sociedad *subholding* y/o cabecera de negocio existe una dirección de cumplimiento vinculada a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. Entre las funciones de todas ellas está el promover una cultura de comportamiento ético y de “tolerancia cero” frente al fraude y la comisión de actos ilícitos, así como la gestión del Sistema de cumplimiento.

La Unidad tiene competencias relacionadas con el *Código ético*, con la *Política contra la corrupción y el fraude*, con la *Política para la prevención de delitos*, con el *Reglamento interno de conducta en los Mercados de Valores*, con la normativa de separación de actividades y todas aquellas que le puedan encomendar la Comisión de Desarrollo Sostenible o el Consejo de Administración de la Sociedad, o que estén recogidas en el Sistema de gobierno corporativo de Iberdrola.

En este contexto, el Código ético es la “piedra angular” sobre la que se desarrolla el Sistema de cumplimiento y actúa constantemente como elemento “inspirador” del resto de los que componen en el Sistema, detallados en el siguiente gráfico:



1.- Evaluación de riesgos

205-1

Uno de los elementos principales del Sistema de cumplimiento es la identificación y evaluación periódica y continua de los riesgos relacionados con el cumplimiento en cada una de las áreas y funciones corporativas y en los negocios del grupo. La finalidad de esta evaluación es poder establecer las medidas necesarias para neutralizarlos o mitigarlos en función de su probabilidad y la gravedad o severidad de sus consecuencias. Se describen a continuación diversos ámbitos en los que tal evaluación de riesgos se realiza.

Programas para la prevención de la comisión de delitos

En el marco del Sistema de cumplimiento se desarrollan diversas actividades que persiguen fomentar la actuación de la organización conforme a los más altos estándares de ética y de acuerdo a la normativa vigente. Así, para el desarrollo de la *Política para la prevención de delitos*, las sociedades del grupo han implementado un conjunto de medidas que conforman el *Programa para la prevención de la comisión de delitos*. Dicho programa se dirige a la prevención, detección y reacción ante posibles delitos, y otros fraudes, infracciones administrativas e irregularidades graves, todo ello en el marco del proceso de revisión y adaptación a las más recientes modificaciones del Código Penal español, tras la incorporación

de la responsabilidad penal de las personas jurídicas, sin perjuicio de la normativa aplicable en cualquier otra jurisdicción en la que la Sociedad desarrolle sus actividades.

Para la implementación de dichos *Programas para la prevención de la comisión de delitos*, se lleva a cabo de forma periódica la evaluación de los riesgos de comisión de ilícitos penales que pueden ser imputados eventualmente a las distintas sociedades del grupo en función de su actividad, así como la identificación de los controles existentes y el establecimiento de nuevos controles para su prevención.

El proceso de evaluación de riesgos penales sigue la siguiente metodología:

- Se mantienen reuniones con los responsables de las diferentes áreas de cada sociedad (corporativas y negocios) con el objetivo de analizar las actividades concretas que se realizan en su ámbito de responsabilidad.
- Atendiendo a las actividades llevadas a cabo por cada área, se identifican los comportamientos que pueden conllevar el riesgo de comisión de un delito.
- Los riesgos identificados son clasificados atendiendo a la probabilidad de ocurrencia de los mismos y se recogen en el mapa de riesgos penales, que refleja las direcciones, departamentos o áreas de actividad, dentro de cada sociedad, en las que existe riesgo de comisión de cada delito.
- Se identifican para cada uno de los delitos, los controles aplicables a las diferentes áreas que permiten limitar, prevenir y mitigar cada uno de los riesgos penales identificados; y, en aquellos casos en los que se observa una insuficiencia, se adopta la medida concreta necesaria para reforzar la prevención, por ejemplo, implantando controles adicionales o modificando los existentes.
- Así, se desarrolla un mapa de controles, que asigna cada uno los controles al delito o delitos que pretenden evitar, e identifica un responsable de cada control que ha de velar por el adecuado funcionamiento del mismo con una periodicidad prefijada. El responsable de cada control específico cuenta con las competencias, experiencia, formación y nivel jerárquico adecuado para la supervisión de su eficacia.
- Anualmente los responsables de los controles emiten unas certificaciones sobre el adecuado funcionamiento de los mismos.

En el ámbito de blanqueo de capitales

Si bien Iberdrola, S.A., Iberdrola España, S.A.U y sus sociedades cabecera de los negocios no son sujeto obligado por la *Ley 10/2010, de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo* (la “**Ley de blanqueo**”), este riesgo se encuentra contemplado como parte del *Programa para la prevención de la comisión de delitos* de dichas sociedades, dada la amplitud de la definición del tipo y teniendo en cuenta que este tipo delictivo admite la comisión por imprudencia. Entre los controles generales asociados

a estos delitos destacan i) el propio *Código ético*, ii) la *Política de compras*, iii) el *Protocolo para aportaciones de contenido social, donaciones y patrocinios*, y iv) el *Plan Director de Patrocinios, Donaciones y Convenios de Colaboración*, y v) el *Protocolo para la gestión del riesgo de fraude y corrupción de terceras partes*. Además, estas sociedades, cuentan con una serie de controles específicos para este tipo de delitos que han sido identificados igualmente en el Programa mencionado.

No obstante, Iberdrola Inmobiliaria, S.A.U., por la naturaleza de la actividad que desarrolla, es sujeto obligado por dicha Ley de blanqueo. En consecuencia, esta sociedad además de contar con los controles preventivos citados anteriormente, cuenta con controles específicos adicionales cuyo objetivo principal es prevenir este tipo de delitos. A modo de ejemplo la sociedad cuenta con normas como el *Procedimiento de actuación en materia de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo*, los *Visados de conformidad de contratos*, el *Procedimiento facturación patrimonio en renta* o el control de *Validación de Órdenes de Pago*.

2.- Políticas y protocolos

Una vez identificados y debidamente evaluados los riesgos, la sociedad deberá aprobar la normativa interna necesaria (políticas, protocolos o procedimientos), a la que se someterá la adopción de decisiones en su seno y el desarrollo de su actividad, con el fin de prevenir y mitigar los riesgos mencionados.

En este sentido, el grupo Iberdrola ha aprobado (como parte integrante de su Sistema de gobierno corporativo) una serie de políticas y normas internas de carácter general en materia de cumplimiento cuyo principal objetivo es servir como guía para la actuación de sus profesionales en un entorno global, complejo y cambiante. Entre esta normativa de carácter general, hay que destacar el *Código ético*, la *Política para la prevención de delitos* y la *Política contra la corrupción y el fraude*, que han sido aprobados por el Consejo de Administración de la Sociedad y están llamados a desarrollar el *Propósito y valores del grupo Iberdrola*.

Además de esas normas de rango superior arriba citadas, la Unidad aprueba, en el ejercicio de sus competencias, los procedimientos y protocolos de actuación en materia de cumplimiento que resulten necesarias para el desarrollo de aquéllas. Estas normas de segundo rango tratan de regular y mitigar determinados riesgos concretos identificados y deberán ser, en todo caso, acordes con lo dispuesto en el Sistema de gobierno corporativo.

En particular, en el ámbito de la lucha contra la corrupción, se ha desarrollado una normativa específica en virtud de la cual se lleva a cabo un análisis y evaluación del riesgo de fraude y corrupción de las terceras partes con las que Iberdrola se relaciona. En este contexto, destacan:

- 1) **Terceras partes en general.** El *Protocolo para la gestión del riesgo de fraude y corrupción de terceras partes* se configura como una norma específicamente dirigida a prevenir los riesgos de fraude y corrupción derivados de la relación de las sociedades del grupo con cualquier tercero con el que se relaciona. Establece para ello una serie de procedimientos y análisis relacionados con el proceso de selección y contratación de los mismos.

Este protocolo fue aprobado inicialmente por la Unidad de Cumplimiento en 2018. Se exceptúa del ámbito de aplicación de este protocolo las tipologías de terceros a los que se refieren las normas que se enumeran en los siguientes apartados.

- 2) **Administraciones y funcionarios públicos.** El *Protocolo de actuación en la relación profesional con la administración pública*, aplicable a todo el grupo, regula la relación de los empleados con la Administración Pública, autoridades, funcionarios públicos y demás personas que participen en el ejercicio de la función pública, así como los partidos políticos, federaciones, coaliciones o agrupaciones de electores. Dicho protocolo, además de establecer unos principios básicos de actuación que deben ser observados por todos los profesionales, establece unos requisitos de información a la Dirección de Cumplimiento correspondiente como paso previo a la formalización de cualquier contratación, acuerdo o convenio con funcionarios o Administraciones Públicas.

Este protocolo fue aprobado inicialmente por la Unidad en 2017 y modificado por última vez en 2019.

- 3) **Operaciones corporativas.** El *Protocolo de operaciones corporativas* establece las actuaciones en materia de riesgos asociados a cumplimiento en caso de fusiones y adquisiciones, formalización de *joint ventures* y demás operaciones corporativas contempladas en su ámbito de aplicación. Este protocolo establece la obligación de realizar una revisión y análisis desde el punto de vista de cumplimiento para cualquier operación corporativa que vaya a ser formalizada. Del mismo modo, la función de Cumplimiento realiza también un análisis previo de los proyectos de inversión y desinversión desde el punto de vista del riesgo de fraude y corrupción.

Este protocolo fue aprobado inicialmente por la Unidad en 2013 y modificado por última vez en 2018.

- 4) **Donaciones, patrocinios y actuaciones de contenido social.** El *Protocolo para aportaciones de contenido social, donaciones y patrocinios* cuyo objeto es evaluar los eventuales riesgos en materia de cumplimiento asociados a los mismos y los términos y condiciones de dichas operaciones, así como sus beneficiarios.

Este protocolo fue aprobado inicialmente por la Unidad en 2016 y modificado por última vez en 2018.

Esta normativa interna, revisada periódicamente por la Unidad y las direcciones de cumplimiento para adaptarla a la actividad real de una organización dinámica, así como a un entorno cambiante, es difundida y puesta a disposición de todos los empleados.

3.- Comunicación

La Unidad y las direcciones de cumplimiento establecen anualmente un plan de comunicación interno y externo en relación con el Sistema de cumplimiento. Las acciones de comunicación se establecen en función de la evaluación de riesgos realizada, las prioridades estratégicas, los objetivos definidos y las necesidades identificadas en materia de ética y cumplimiento.

Las Direcciones de Comunicación, en colaboración con la Unidad y/o las distintas direcciones de cumplimiento, según corresponda, tienen la responsabilidad de implementar y realizar el seguimiento de los planes de comunicación.

Para las actividades de comunicación se han utilizado las distintas herramientas y canales disponibles, seleccionando aquellos más efectivos según las particularidades de cada caso. Las principales actividades de comunicación llevadas a cabo en el grupo por las distintas direcciones de cumplimiento son las siguientes:

- **Campaña de correos electrónicos.** La Unidad y las distintas direcciones de cumplimiento elaboran y remiten correos electrónicos en relación con distintos aspectos relacionados con el *Código ético*, la normativa de cumplimiento y el Sistema de cumplimiento en general. Durante el ejercicio 2019, cabe destacar las comunicaciones relativas a (i) los resultados obtenidos de la encuesta de cultura ética de 2018, ii) la comunicación desarrollada con la Dirección de Recursos Humanos de la Sociedad en relación con el proceso de elecciones municipales, autonómicas y europeas 2019, iii) las comunicaciones recibidas en los diferentes canales éticos del grupo a lo largo del 2018 y iv) la difusión de un video formativo en materia de conflicto de interés.
- **Portal del empleado.** Con la nueva versión del portal del empleado del grupo Iberdrola se ha actualizado y revisado la información relativa a cumplimiento y ética que figura en el mismo. En particular, los portales del empleado de las sociedades del grupo Iberdrola España han sido actualizados para recoger, entre otros, las versiones vigentes de toda la normativa aplicable en materia de cumplimiento, así como de los *Programas para la prevención de la comisión de delitos* de cada sociedad.

Además, en el portal del empleado se ha puesto a su disposición información sobre: i) las comunicaciones recibidas en los diferentes canales éticos del grupo a lo largo del 2018 y ii) el proyecto que Iberdrola, en colaboración con la *startup* Flexidao, ha liderado para desarrollar “CryptoTrust”, una plataforma que utiliza la tecnología *blockchain*, y cuyo objetivo es facilitar la evaluación de terceros, agilizando y proporcionando fiabilidad a estos intercambios de información en materia de cumplimiento.

- **Publicaciones en medios externos.** Además de la información publicada en la web corporativa del grupo www.iberdrola.com, con motivo de la inclusión de Iberdrola, por sexto año consecutivo, en la lista de las “*World Most Ethical Companies*” que cada año publica el instituto Ethisphere, se han realizado publicaciones al respecto en varios medios de comunicación, contribuyendo así a la difusión del compromiso del grupo con la ética, la honestidad y la integridad en todas sus actividades.
- **Eventos.** Los directores de cumplimiento han participado en diferentes eventos y seminarios en materia de ética y cumplimiento, entre las que cabe destacar el Foro de Integridad Corporativa organizado por Transparencia Internacional, el *Compliance Officer Day* organizado por la Asociación Española de Compliance (ASCOM), el congreso nacional e internacional de cumplimiento organizado por Thompson Reuters, el One Day Compliance Campus de Barcelona organizado por Cumplen y las sesiones de cumplimiento organizadas por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
- **Proyecto con ASCOM.** Iberdrola, en colaboración con ASCOM, ha desarrollado un programa para el desarrollo de sistemas de cumplimiento que tiene por objetivo ayudar a pequeñas y medianas empresas (pymes) y a entidades públicas y sin ánimo de lucro que carecen de conocimientos y recursos suficientes para establecer y desarrollar estos sistemas. Si bien el programa fue lanzado en 2018, Iberdrola ha seguido liderando el mismo a lo largo del año 2019 para llegar a más de 60 entidades en Navarra, País Vasco, Valencia, Murcia y Madrid. Iberdrola impulsa este programa para difundir la cultura de “*compliance*” entre los terceros con los que se relaciona, como forma de lograr tanto un mayor compromiso ético de todas las organizaciones, como la mejora de la competitividad de estas, resaltando la ventaja competitiva que los sistemas de cumplimiento ofrecen a quienes los implantan.
- **Programa BECAS.** Además, Iberdrola lanzó en el año 2018 el Programa para estudios de postgrado en ética y cumplimiento para ayudar a personas interesadas en cursar este tipo de estudios. A lo largo del curso 2018/2019, 20 personas han sido becadas gracias a este programa que sigue vigente para el curso 2019/2020.

4.- Formación en relación con la normativa anticorrupción

205-2

La Unidad y las distintas direcciones de cumplimiento establecen planes anuales específicos de formación en materia de ética y cumplimiento, que se definen teniendo en cuenta (i) las áreas en las que se ha identificado un nivel más alto de riesgo en esta materia, (ii) los cambios operados en la normativa aplicable o (iii) las modificaciones de la normativa interna que se hayan producido. Para la implementación de estos planes anuales específicos se cuenta con la colaboración de la Dirección de Recursos Humanos.

Destacan las siguientes actuaciones llevadas a cabo a lo largo del año:

Formación a los órganos de gobierno

En 2019, como parte del programa de formación a los consejeros de Iberdrola, y a través de la web del consejero, se ha puesto a disposición de los miembros del Consejo de Administración distinto material formativo relativo a las novedades en materia de abuso de mercado introducidas por el Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre, y la Ley Orgánica 1/2019, de 20 de febrero.

Formación a los empleados del grupo

- La Unidad, en coordinación con las distintas sociedades *subholding* y/o cabecera de los negocios, desarrolla y actualiza periódicamente programas de formación sobre el *Código ético* y el resto de la normativa en materia de cumplimiento dirigidos a todos los profesionales del grupo. Estos programas fomentan el conocimiento de los estándares de actuación exigidos en el grupo y promueven los valores éticos y el principio de “tolerancia cero” hacia la comisión de actos ilícitos y situaciones de corrupción y fraude. Se han desarrollado diferentes iniciativas entre las que se encuentran:
 - Sesiones presenciales de formación y concienciación en materia de Código ético y normativa anticorrupción impartidas por los distintos directores de cumplimiento de las sociedades españolas del grupo.
 - En el mes de septiembre se impartió una sesión formativa a nivel global, en colaboración con el bufete de abogados Baker and McKenzie en materia de sanciones internacionales para aquellos empleados que, por la naturaleza de las funciones que desempeñan, podrían verse afectados por esta tipología de riesgos.
 - Con el objetivo de seguir expandiendo la cultura ética dentro de la organización, en 2019, Iberdrola ha lanzado varias campañas de formación y comunicación dirigidas a todos los empleados de las sociedades del grupo en España. Su finalidad ha sido la de (i) recordar e insistir en la necesidad de comunicar las situaciones de conflicto de interés en que puedan encontrarse los profesionales y (ii) acercar la función de cumplimiento a los empleados y fomentar el uso del buzón anónimo, a través de una campaña de marketing que consistía en el envío de ciertos materiales a los puestos de trabajo de los empleados, que trataban de captar su atención.
 - Los miembros de la función de cumplimiento en España han recibido una formación específica en el año 2019 en materia de gestión de entrevistas en el contexto de las investigaciones que se llevan a cabo en relación con las denuncias recibidas.
 - Formación específica local:

- En Reino Unido, cabe destacar diferentes iniciativas de formación específica realizada en materia de separación de actividades, código de ética, prevención de delitos, etc.
- En Estados Unidos, el nuevo curso online sobre el *Código ético*.
- En México se han desarrollado sesiones formativas presenciales para reforzar el conocimiento del cumplimiento y del Código de ética.
- En Brasil también se han impartido cursos de formación on-line y presenciales sobre el *Código ético*, fraude y corrupción.

Formación de empleados en anti-corrupción 2019¹⁴³

	Número de empleados formados	Porcentaje respecto a plantilla total
España	2.669	27,8 %
Reino Unido ¹⁴⁴	15	0,003 %
Estados Unidos ¹⁴⁵	6.755	102,4 %
Brasil	96	0,8 %
México	528	40,9 %
IEI	60	11,6 %
Total Iberdrola	10.123	28,6 %

Se han llevado a cabo sesiones de formación presencial en todos los países excepto en el caso de Estados Unidos donde la formación ha sido virtual.

5.- Monitorización

Las principales actividades que se desarrollan en el grupo dentro del Sistema de cumplimiento son monitorizadas de forma trimestral por la Unidad de Cumplimiento a través del reporte en el que las Direcciones de Cumplimiento de cada sociedad subholding y/o cabecera de negocio informan sobre la evolución de una serie de indicadores relativos a los principales elementos que conforman los programas de cumplimiento de las respectivas sociedades.

¹⁴³ En 2019 se ha cambiado el criterio de cálculo por lo que la información de 2018 no es comparable.

¹⁴⁴ La campaña de formación se realizó en 2018.

¹⁴⁵ El porcentaje es superior al 100% porque los empleados formados superan al valor de la plantilla a cierre

Los buzones de denuncia del grupo

Uno de los elementos esenciales del Sistema de cumplimiento es establecer mecanismos de detección y/o monitorización para comprobar la efectividad de los controles y actividades de prevención desarrolladas en el grupo. Dentro de estos mecanismos se encuentran los buzones éticos que se configuran como herramientas para comunicar conductas que puedan implicar la comisión de alguna irregularidad o de algún acto contrario a la legalidad o a las normas de actuación recogidas en el *Código ético* u otras normas o procedimientos internos. Todos los profesionales que tengan indicios razonables de la comisión de un hecho de esta naturaleza deben comunicarlo a través de estos buzones. Adicionalmente a las posibles denuncias, a través de estos buzones se pueden realizar consultas sobre aspectos relativos a la interpretación y al cumplimiento del *Código ético* y del resto de la normativa interna en la materia.

Todas las comunicaciones recibidas tienen la consideración de información confidencial, pudiendo tener el carácter de anónimas en las jurisdicciones en las que su legislación así lo permita. En todos los casos, existe un compromiso expreso del grupo, reflejado en el *Código ético*, en la *Política contra la corrupción y el fraude* y en el resto de procedimientos y normativa interna sobre la materia, de no adoptar medidas contra aquellos que hagan uso de los buzones mencionados, salvo, como es lógico, en los casos de mala fe.

De forma complementaria, el grupo cuenta con los buzones éticos de proveedores. Estos buzones son canales de comunicación para que los proveedores del grupo, así como cualesquiera empresas que estos contraten para prestar servicios o realizar suministros, sus respectivos empleados, y las empresas que hayan concurrido a una licitación de servicios o suministros para ser proveedores, puedan comunicar conductas que pudieran implicar (i) un incumplimiento por parte de algún profesional del grupo del Sistema de gobierno corporativo, el [Código ético](#) o de la legislación aplicable, o (ii) la comisión, por parte de un proveedor, sus subcontratistas o sus respectivos empleados, de algún acto contrario a la legalidad o a lo dispuesto en la sección de los compromisos éticos de los proveedores dentro del [Código ético](#) en el marco de su relación comercial con el grupo. Estos [buzones](#) están disponibles en el portal de compras de la web. Desde 2018, este buzón también cuenta con la opción de realizar denuncias anónimas.

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”.

Buzones éticos

	Direcciones de correo electrónico relacionadas	Empleados	Proveedores	Accionistas	Otros de ámbito local (empleados y terceras partes)
España	codigoetico@iberdrola.es codigoeticoiberdrolaespana@iberdrola.es codigoetico.renovables@iberdrola.es codigoetico_iberdrolageneracion@iberdrola.es codigoetico@i-de.es codigoeticoingenieria@iberdrola.es codigoetico@iberdrolainmobiliaria.com	Disponibles en el Portal del empleado del grupo Iberdrola	Disponible en la web corporativa del grupo Iberdrola en la sección de proveedores	Buzón ético disponible en la web corporativa del grupo Iberdrola en la sección de OLA On Line Accionistas	No aplica
Estados Unidos	corporatecompliance@avangrid.com				Internet: avangrid.com/speakup Helpline: Help Line: 1-877-606-9171
Reino Unido	compliance@scottishpower.com				Internet: https://wrs.expolink.co.uk/scottishpower Helpline: 0800 374 199 Local suppliers: https://www.scottishpower.com/pages/suppliers_ethics_mailbox.aspx
Brasil	neoenergia@canaldedenuncia.com.br				Internet: http://www.canalparadenuncia.com.br/neoenergia Helpline: 0800 591 0857
México	codigoeticoiberdrolamexico@iberdrola.es codigoetico.generacionmx@iberdrola.com codigoetico.renovablesmx@iberdrola.com				No aplica
IEI	ethics.international@iberdrola.com				

Revisiones internas del sistema de cumplimiento

Auditoría interna, en el ejercicio 2019, ha llevado a cabo una revisión de los *Programas para la prevención de la comisión de delitos* de las sociedades del subgrupo Iberdrola España, centrándose en los siguientes delitos:

- Delitos contra la ordenación del territorio y el urbanismo
- Delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente
- Riesgo catastrófico
- Delitos contra la salud pública
- Detracción de materias primas y productos de primera necesidad, y
- Facturación de cantidades superiores cuyo coste o precio se mide por aparatos automáticos

Como resultado de las auditorías ejecutadas se han realizado una serie de recomendaciones que están implantadas o en proceso de implantación, ninguna de las cuales fue clasificada de nivel alto.

Revisiones externas del sistema de cumplimiento

- En 2018, como resultado de la auditoría externa realizada por el [Instituto Ethisphere](#) sobre el Sistema de cumplimiento de Iberdrola, la compañía renovó por dos años la certificación 'Compliance Leader Verification', que concede este instituto a aquellas empresas que demuestran contar con una cultura ética implantada en todos sus negocios y actividades así como con un sistema de cumplimiento robusto y efectivo.
- Iberdrola ha sido incluida por el Instituto Ethisphere, por sexto año consecutivo, como una de las compañías más éticas del mundo según el ranking World Most Ethical Companies 2019. [Iberdrola, una vez más, es](#) la única empresa española presente en esta clasificación.
- Aenor, tras la auditoría anual de seguimiento llevada a cabo en 2019, ha realizado una evaluación conforme del sistema de Iberdrola, y por lo tanto ha renovado la concesión de las certificaciones de acuerdo con (1) la norma UNE-ISO 37001 sobre sistema de gestión antisoborno y (2) la norma UNE19601 sobre sistemas de gestión penal.
- Adicionalmente, en el año 2019, (i) la sociedad *subholding* Iberdrola España, S.A.U. y sus sociedades cabeceras de los negocios e (ii) Iberdrola Inmobiliaria, S.A.U., tras la auditoría correspondiente realizada por Aenor, han renovado las certificaciones ISO37001 y UNE19601 mencionadas en el párrafo anterior.
- El despacho Uría Menéndez ha emitido un informe de evaluación de la efectividad de los *Programas para la prevención de la comisión de delitos* implantados en las distintas sociedades del grupo. Como resultado de dicha revisión relativa a 2018, se concluye que estos programas son acordes con las mejores prácticas internacionales, son efectivos y resultan útiles para reducir de forma significativa el riesgo de comisión de delitos que se pretende prevenir.

6.- Planes de respuesta y remediación

205-3

Según se recoge en el [Reglamento de la Unidad de Cumplimiento](#), la gestión de las comunicaciones realizadas a través de los buzones éticos corresponde a la Unidad de Cumplimiento, salvo en los casos en los que la comunicación afecte a un empleado de una *subholding* o cabecera de los negocios que cuente con su propia Dirección de Cumplimiento.

En toda investigación se garantizarán el derecho de confidencialidad, a la defensa y a la presunción de inocencia de las personas investigadas.

Adicionalmente a las labores de investigación, la Unidad o las Direcciones de Cumplimiento, a la vista de los resultados de los procesos de investigación de denuncias, podrán identificar posibles acciones correctoras y realizar sugerencias, a las áreas correspondientes, de mejora en los sistemas de control, prevención y mitigación.

En lo que respecta a las comunicaciones recibidas a través de los buzones éticos establecidos en el grupo, en 2019 se han recibido un total de 1.497 comunicaciones, de las cuales 804 corresponden a consultas y 693 a denuncias. De las 693 denuncias recibidas, 463 fueron admitidas a trámite. En el 11 % de los casos de denuncias admitidas a trámite se ha adoptado algún tipo de acción disciplinaria, al haberse demostrado la existencia de una conducta irregular o contraria al *Código ético* o cualquier otra norma aplicable.

Información sobre la existencia de casos de corrupción del ejercicio

A través de los buzones éticos la compañía no ha sido informada de ningún caso de corrupción que haya sido confirmado en el ejercicio. Tampoco a través de los cauces legales correspondientes de sus Servicios Jurídicos la compañía tiene constancia de que se hayan producido resoluciones judiciales en esta materia durante el período de reporte. Tampoco se ha registrado ningún incidente a través de los buzones habilitados al efecto que haya motivado la cancelación de pedidos o contratos con proveedores del grupo.

El grupo Iberdrola está colaborando con la Administración de Justicia en el esclarecimiento de las circunstancias relativas a la contratación de la compañía Cenytt, para hacer efectivas las responsabilidades a que, en su caso, hubiera lugar, así como para defender su buen nombre y reputación.

De la revisión y análisis de los procesos internos, que se han efectuado con ayuda de expertos independientes y de conformidad con el Sistema de gobierno corporativo y de cumplimiento del grupo, no se ha puesto de manifiesto ninguna vulneración ni de los sistemas de control interno, ni del *Código ético* ni de cualesquiera otras normas o procedimientos. Por tanto, el impacto de estos hechos, de existir, se circunscribiría al ámbito reputacional.

Esta cuestión está tratada de forma más detallada en el apartado E3 del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

Procedimientos de años anteriores con impacto en el ejercicio

El 22 de diciembre de 2017, el Banco Europeo de Inversiones (el “BEI”), Iberdrola Ingeniería y Construcción, S.A.U. e Iberdrola S.A. (en su condición de titular de la totalidad del capital social de Iberdrola Ingeniería y Construcción, S.A.U., a través de la *subholding* Iberdrola Participaciones, S.A.U.) suscribieron un “*settlement agreement*” (el “Acuerdo”), en el marco del procedimiento de investigación llevado a cabo por el BEI en relación con el proyecto Riga TEC-2 de reconstrucción de una central térmica en Riga (Letonia), que fue adjudicado a Iberdrola Ingeniería y Construcción, S.A.U. el 8 de diciembre de 2005 y financiado por esta institución.

Entre las obligaciones acordadas con el banco en virtud del Acuerdo, Iberdrola Ingeniería y Construcción, S.A.U. e Iberdrola, S.A. han asumido el compromiso de desarrollar, financiar e implementar un programa específico de patrocinio de actividades en materia de cumplimiento, mediante el desarrollo de actuaciones y medidas en favor de la lucha contra la corrupción y el fraude, durante un período de cuatro años desde la suscripción del Acuerdo. En este contexto, en 2019 la compañía ha cumplido con, aproximadamente, un 56 % de las actuaciones comprometidas.

Responsabilidad fiscal

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

En 2010, el Consejo de Administración aprobó la Política fiscal corporativa y el 18 de diciembre de 2018 su última actualización. Esta Política recoge la estrategia fiscal de la Iberdrola, S.A. y su compromiso con la aplicación de las buenas prácticas tributarias, y resulta aplicable a todas las sociedades del grupo en todos los países donde opera.

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

- “La prevención y reducción de los riesgos fiscales significativos, velando por que la tributación guarde una relación adecuada con la estructura y ubicación de las actividades, los medios humanos y materiales y los riesgos empresariales del grupo”.
- “La potenciación de una relación con las autoridades en materia tributaria basada en el respeto a la ley, la lealtad, la confianza, la profesionalidad, la colaboración, la reciprocidad y la buena fe, sin perjuicio de las legítimas controversias que, respetando los principios anteriores y en defensa del

interés social, puedan generarse con dichas autoridades en torno a la interpretación de las normas aplicables”.

- “La concepción de los tributos que las sociedades del grupo satisfacen en los países y territorios en los que operan como la principal aportación al sostenimiento de las cargas públicas y, por tanto, una de sus contribuciones a la sociedad”.

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

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

En aplicación de los máximos estándares de transparencia fiscal, Iberdrola, S.A. se haya adherida al *Código de buenas prácticas tributarias*, aprobado el 20 de julio de 2010 por el pleno del Foro de Grandes Empresas, constituido el 10 de julio de 2009 a instancia de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. El compromiso de Iberdrola relativo al cumplimiento, desarrollo e implementación del Código, se extenderá a cualesquiera otras buenas prácticas tributarias que se deriven de las recomendaciones que se recojan en cada momento en él, aun cuando no estén expresamente recogidas en la *Política fiscal corporativa*.

Adicionalmente, con el objeto de reforzar sus compromisos en esta materia, Iberdrola, S.A. presenta anualmente desde 2017 ante la Administración Tributaria española el “Informe Anual de Transparencia Fiscal para empresas adheridas al Código de Buenas Prácticas Tributarias”.

En el año 2018, inició una nueva senda mediante la elaboración de un documento sobre la contribución fiscal global del grupo Iberdrola. En 2019 se elaboró por primera vez el “Informe de Transparencia Fiscal

del grupo Iberdrola / Ejercicio 2018. Nuestro compromiso con la sociedad”, que recoge todas aquellas cuestiones que resultan relevantes desde el punto de vista tributario, y que nuevamente se elabora en 2020.

Por otra parte, siendo conscientes de la relevancia que hoy en día adquieren los paraísos fiscales y territorios no cooperadores, es de resaltar que el grupo Iberdrola no incluye entre sus sociedades participadas controladas y activas ninguna residente en paraísos fiscales según la legislación de referencia (*Real Decreto 1080/1991, de 5 de julio*, y sus respectivas actualizaciones), ni territorios calificados por la Unión Europea en su lista negra como jurisdicciones no cooperadoras en materia fiscal.

Asimismo, el grupo presta especial atención al estado de Delaware por el interés que suscita, aun cuando no tiene la consideración de paraíso fiscal ni de jurisdicción no cooperadora. En este aspecto, varias sociedades que forman parte del grupo Iberdrola fueron constituidas en dicho estado. De hecho, en Estados Unidos, es práctica habitual constituir sociedades en el estado de Delaware, debido al desarrollo de su derecho mercantil y consolidada jurisprudencia. Esta combinación proporciona una gran seguridad jurídica en el ámbito mercantil.

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

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

Iberdrola ha sido evaluada por tercer año consecutivo como una de las primeras empresas del ranking de transparencia fiscal de compañías del Ibex 35 realizado por la Fundación Compromiso y Transparencia, como reconocimiento a sus buenas prácticas fiscales y su transparencia.

Adicionalmente, en 2019 Iberdrola, S.A. se ha convertido en la primera compañía española en obtener el certificado de AENOR a su Sistema de Gestión de *Compliance* Tributario conforme a los requisitos establecidos en la norma UNE 19602.

Dicha certificación, alineada con la norma española y con las recomendaciones de la OCDE, se centra en el establecimiento y supervisión de políticas y estrategias fiscales, de las directrices básicas para su gestión y de las decisiones sobre asuntos con relevancia estratégica, así como en el diseño del sistema de gestión y control fiscal del grupo Iberdrola.

Los impuestos pagados se presentan en la siguiente tabla:

Contribución fiscal (millones €)			
	2019	2018	2017
Contribuciones propias	2.941	3.096	2.723
Contribuciones por pagos de terceros	5.215	4.843	4.388
Total Iberdrola consolidado	8.156	7.939	7.111

Más del 98 % de los impuestos pagados (contribución total) por el grupo se materializan en los cinco países más relevantes. La información detallada por área geográfica se encuentra en el Anexo 1 Información complementaria.

Competencia

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



GRI 206

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 terceros de forma legal, a impulsar la libre competencia en beneficio de los consumidores y usuarios y a favorecer la transparencia y las prácticas de libre mercado, como se recoge en la [*Política general de desarrollo sostenible*](#) del grupo.

En relación con lo anterior y, en concreto, de conformidad con lo dispuesto en la [*Política contra la corrupción y el fraude*](#), las sociedades del grupo promueven un entorno de transparencia, manteniendo los canales internos adecuados para favorecer la comunicación de posibles irregularidades, entre los que se encuentran los buzones éticos, que permiten a los profesionales del grupo, a los proveedores y a los accionistas de la Sociedad comunicar conductas que puedan implicar un incumplimiento del Sistema de gobierno corporativo de la Sociedad o la comisión por algún profesional del grupo de cualquier acto contrario a la legalidad o a las normas de actuación del [*Código ético*](#).

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

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

En España, la sociedad cabecera del negocio de generación tiene acceso a Autocontrol, organismo privado que trabaja por una publicidad veraz, legal, honesta y leal, que entre sus actividades presta un servicio de consulta previa que asesora sobre la corrección ética y legal de las campañas antes de su emisión. Además, tiene implementados procesos internos para garantizar el cumplimiento del

Reglamento (UE) Nº 1227/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre la integridad y la transparencia del mercado mayorista de la energía, y su normativa de desarrollo, que establece normas que prohíben las prácticas abusivas que afectan a los mercados mayoristas de la energía. En las demás jurisdicciones, las sociedades cabecera de los negocios liberalizados cuentan con políticas y normas internas equivalentes.

En Reino Unido, ScottishPower ha implementado procesos internos para garantizar el cumplimiento de REMIT, reglamento de la Unión Europea sobre integridad y transparencia del mercado energético. REMIT proporciona un marco normativo específico para los mercados mayoristas de energía que define el abuso de mercado (incluyendo la manipulación o intento de manipulación del mercado, el uso de información privilegiada, la prohibición explícita del abuso de mercado, etc...). El regulador Ofgem supervisa el cumplimiento de dichos reglamentos de integridad y transparencia del mercado de electricidad y gas, monitoreando, investigando y sancionando las infracciones de REMIT.

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 a continuación, que requieren la intervención de los órganos judiciales competentes.

206-1

Casos en curso

En Estados Unidos se recibió en 2017 una demanda colectiva presentada ante el Tribunal Federal del Distrito de Massachusetts, en nombre de clientes situados en Nueva Inglaterra, contra la Sociedad y Eversource, alegando que algunas de sus respectivas filiales que prestan un servicio de transporte de gas a través del gasoducto Algonquin Gas Transmission (en lo sucesivo, "AGT"), que en lo que respecta a la Sociedad, serían sus filiales indirectas SCG y CNG, incurrieron en prácticas de planificación de la capacidad de los gasoductos respecto del AGT que dieron como resultado el incremento artificial de los precios de la electricidad en Nueva Inglaterra. Los demandantes reclamaban una indemnización por daños y perjuicios, la devolución de los beneficios obtenidos, reparación en forma de restitución, la adopción de medidas cautelares y la condena en costas. La Sociedad presentó un escrito solicitando la desestimación de todas las pretensiones en enero de 2018 y en febrero de 2018, la Comisión Federal de Regulación de la Energía (*Federal Energy Regulatory Commission*, en lo sucesivo "FERC") publicó los resultados de una investigación interna sobre las prácticas de planificación de la capacidad de los gasoductos respecto del AGT. La FERC afirmó que la investigación no había arrojado pruebas de denegación de capacidad de los gasoductos de gas natural respecto del AGT contraria a la libre competencia y que no adoptaría ninguna medida adicional al respecto. En abril de 2018, la Sociedad presentó un escrito solicitando la desestimación de todas las pretensiones basándose en la prioridad

federal y la falta de pruebas de la existencia de una conducta contraria a la libre competencia, citando, entre otros motivos, los resultados de la investigación interna de la FERC. Los demandantes interpusieron una oposición al escrito por el que se había solicitado la desestimación en mayo de 2018 y el Tribunal de Distrito de los EE.UU. del Distrito de Massachusetts celebró una vista sobre la petición de desestimación en agosto de 2018. En septiembre de 2018, el Tribunal de Distrito estimó la petición formulada por la Sociedad y rechazó todas las pretensiones. En octubre de 2018, los demandantes presentaron un escrito de interposición de recurso de apelación. En enero de 2019, los demandantes presentaron un escrito de fundamentación del recurso de apelación, y en abril de 2019, la Sociedad y Eversource presentaron un escrito conjunto de oposición. En mayo de 2019, los demandantes presentaron la respuesta a esa oposición. En septiembre de 2019, el Tribunal de Apelación del Primer Circuito confirmó la desestimación de las pretensiones de los demandantes por parte del Tribunal de Distrito. En octubre de 2019, los demandantes formularon una petición solicitando la revisión de la decisión por el pleno del Tribunal de Apelación. En noviembre de 2019, el Tribunal de Apelación del Primer Circuito denegó esa petición de revisión por el pleno del tribunal.

Asimismo, en agosto de 2018, PNE Energy Supply LLC, un proveedor de energía competitivo con domicilio en Nueva Inglaterra que compra electricidad en el mercado mayorista diario así como en tiempo real, interpuso una demanda civil por infracción de las leyes de defensa de la competencia, en nombre propio y de aquellos que estuvieran en una posición similar, contra Avangrid y Eversource, alegando que sus respectivas filiales gasísticas habían manipulado ilegalmente el suministro de capacidad de los gasoductos en el “mercado secundario de capacidad” con el fin de incrementar artificialmente los precios del gas natural y de la electricidad en Nueva Inglaterra. El demandante afirmó que representaba a entidades que compraron electricidad directamente en el mercado eléctrico mayorista, que a su entender fue objeto de la presunta conducta contraria a la libre competencia de Eversource y la Sociedad. En septiembre de 2018, la Sociedad presentó un escrito solicitando la desestimación de todas las pretensiones sobre la base de la prioridad federal y de la ausencia de pruebas de una conducta contraria a la libre competencia, citando, entre otros motivos, los resultados de la investigación interna de la FERC y la desestimación de la demanda por parte del mismo Tribunal en septiembre. En enero de 2019, el Tribunal de Distrito recibió los alegatos orales sobre la petición de desestimación. En abril de 2019, la Sociedad presentó un escrito de fundamentación de su petición de desestimación, y en junio de 2019, el Tribunal de Distrito estimó la Petición de Desestimación formulada por la Sociedad y rechazó todas las pretensiones. En julio de 2019, los demandantes presentaron un escrito de interposición de recurso de apelación ante el Tribunal Federal de Apelación del Primer Circuito, y en octubre de 2019, presentaron el escrito de fundamentación del recurso. En enero de 2020, la Sociedad y Eversource formularon una petición conjunta de oposición. La Sociedad no puede predecir el resultado de esta demanda colectiva.

En el resto de sociedades del grupo Iberdrola no se han registrado en el ejercicio casos relacionados con prácticas monopolísticas o en contra de la libre competencia. Tampoco existen abiertos casos registrados en ejercicios anteriores.

Políticas públicas

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



GRI 415

Relaciones con organismos reguladores y entidades sociales

Iberdrola mantiene dos tipos de relaciones con los organismos reguladores:

- Relaciones dirigidas a contribuir a que la regulación sea eficiente y permita un mercado en competencia en las actividades no sometidas a monopolio natural y una retribución suficiente para los negocios regulados. Para ello, se mantiene un diálogo permanente y constructivo en el que se intercambia información, conocimientos y posiciones. De esta forma, Iberdrola conoce las inquietudes y propuestas de los organismos reguladores y les expone sus posiciones en la legítima defensa de sus intereses, los de sus accionistas y clientes. La compañía también participa activamente, en las “consultas públicas” que realizan los organismos reguladores para recabar la opinión de los agentes implicados en los procesos previos a la revisión de la regulación o de definición de las políticas energéticas nacionales y europeas. Adicionalmente, participa en los procesos oficiales de tramitación de la normativa y en el seguimiento de su aplicación.
- 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 las diferentes asociaciones empresariales nacionales e internacionales a las que pertenecen.

102-13

Asociaciones nacionales e internacionales

Internacional	World Energy Council (Consejo Mundial de Energía)	WindEurope
	Energy Networks Association	Electric Power Research Institute (EPRI)
	Solar Power Europe	European Distribution System Operators (EDSO)
	Union of the Electricity Industry EURELECTRIC	Global Wind Energy Council (GWEC)
	CSR Europe	NUGENIA
	Comisión Electrotécnica Internacional/Comité Européen de Normalisation Électrotechnique (CEI/CENELEC)	European Network of Transmission System Operators for Electricity ENTSOE
	International Emissions Trading Association (IETA)	World Association Nuclear Operator (WANO)
	Agência para a Energia em Portugal (ADENE)	European Utilities Telecom Council-EUTC
	Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE)	Conferencia Internacional de Redes Eléctricas de Distribución (CIRED)
	European Round Table (ERT)	International Council on Large Electric (CIGRE)
	European Network of Cybersecurity (ENCS)	European Association for Storage of Energy (EASE)
	Prime Alliance	European Technology Platform Smart Grids
	World Nuclear Association	European Utilities Technology
	European Technology Platform Integration – Batteries (ETIP-Batteries)	Device Language Message Specification User Association (DLMS – UA)
	SNETP	Associazione Italiana Energia Libera
	AGN - Associação Portuguesa de Empresas de Gás Natural	Associazione Italiana di Grossisti di Energia e Trade (AIGET)
España	Foro de la Industria Nuclear Española y SNE	Unión Española Fotovoltaica (UNEF)
	Asociación Española del Gas (SEDIGAS)	Red Española del Pacto Mundial
	Plataforma Española de Redes Eléctricas (FUTURED)	Confederación Española de Organizaciones empresariales (CEOE/Cepyme)
	Asociación Española de la Industria Eléctrica (AELEC)	Círculo de empresarios
	Instituto Tecnológico de la Energía (ITE)	Cámara de Comercio de España
	Asociación Española de Normalización (AENOR)	Club de Excelencia en Sostenibilidad
	Fundación COTEC para la Innovación	Club Español de la Energía
	Asociación Empresarial para el Desarrollo e Impulso del Vehículo Eléctrico	Asociación empresarial Eólica (AEE)
	Corporate Excellence	Asociación de Directivos de Responsabilidad Social Empresarial (DIRSE)
Reino Unido	Scottish Fuel Poverty	Aviation Investment Fund Company Limited
	The Scottish Renewables Forum	Energy UK - Energy Efficiency Group
	Energy UK-Efficiency Group	National Skills Academy for Power
	Energy Networks Association	Business Disability Forum
	Renewables UK	Energy Institute
	Energy & Utility Skills	Energy Action Scotland
	Irish Wind Energy Association (IWEA)	Offshore Wind Accelerator
	Scotland's Towns Partnership	Joint Environment Programme
	Institute of Customer Service	Smart DCC Limited
	Institute of Engineering & Technology	Gas Storage Operators Group
	National Energy Action	Energy Efficiency Group

	Welsh Rugby UnionLTD & Glasgow Warriors	British Hydro Association
	Distribution Connection and Use of System Agreement (DCUSA)	Glasgow Chamber of Commerce
	NEA Business Supporters Group	OFGEM
Estados Unidos	Business Council of New York State	American Wind Energy Association (AWEA)
	The Wind Coalition (TWC)	Center for Energy Workforce Development (CEWD)
	Maine Better Transportation Assn	The Nature Conservancy-Maine (TNC)
	NY State Economic Development Council	Clean Grid Alliance
	Greater Binghamton Chamber of Commerce	E2Tech
	American National Standards Institute (ANSI)	Operations Technology Development (OTD)
	Northeast Gas Association (NGA)	Rochester Business Alliance
	Industrial Asset Management Council (IAMC)	The Wind Coalition (TWC)
	Gas Technology Institute (GTI)	American Gas Association (AGA)
	Edison Electric Institute (EEI)	Wind on the Wires (WOW)
	Interwest Energy Alliance	Alliance for Clean Energy - New York (ACE-NY)
	Center for Energy Efficiency and Renewable Technologies (CEERT)	Independent Energy Producers Association of California (IEP)
	Northeast Underground Committee (NEUC)	New England Power Pool
	National Electrical Safe Code	New England-Canada Business Council
	Mid-Atlantic Renewable Energy Coalition (MAREC)	Center for Energy Efficiency (CEERT)
	North American Electric Reliability Corporation (NERC)	Northeast Transmission Group (NETG)
	ISO New England (ISO-NE)	Energy Council of the Northeast (ECNE)
	Connecticut Energy Workforce Development Consortium (CTEWDC)	North American Transmission Owner and Operator Forum (NATF)
	Call Before You Dig, Connecticut	Association of Edison Illuminating Companies
Brasil	Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (ABRADEE)	Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústrias de Base (ABDIB)
	Associação Brasileira dos Comercializadores de Energia (ABRACEEL)	Federação das Indústrias do Estado da Bahia (FIEB)
	Associação Brasileira dos Contadores do Setor de Energia Elétrica (ABRACONE)	Associação Brasileira das Empresas Geradoras de Energia Elétrica (ABRAGE)
	Associação Brasileira de Energia Solar (ABSOLAR)	Câmara Americana de Comércio (AMCHAM)
	Associação Brasileira de Geradoras Termelétricas (ABRAGET)	Associação Brasileira de Energia Eólica (ABEEOLICA)
	Associação Brasileira das Empresas de Transmissão de Energia Elétrica (ABRATE)	Associação Brasileira de Relações Institucionais e Governamentais (ABRIG)
	Instituto Acende Brasil	Centro de Pesquisas de Energia Elétrica (CEPEL)
	Associação brasileira de Comunicação Empresarial (ABERJE)	Associação Brasileira dos Produtores Independentes de Energia Elétrica (APINE)
México	Asociación Mexicana de Energía Eólica (AMDEE)	Cámara Española de Comercio, A.C. (CEE)
	Asociación Mexicana de Energía, A.C (AME)	Consejo Coordinador empresarial A.C
	Confederación Patronal de la República Mexicana (Coparmex)	Cámara de Comercio del Canadá en México (CANCHAM)
	Cluster Agroalimentario A.C.	Asociación Mexicana de Parques Industriales (AMPIP)
	Cámara de la Industria de Transformación de Nuevo León (CAINTRA)	Consejo Ejecutivo de empresas Globales, AC
	Cámara de Comercio Franco-Mexicana	Centro Mexicano para la filantropía (CEMER)
	Empre-Bask México, A.C	

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

Transparencia de los posicionamientos regulatorios

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.

Como parte de la política de transparencia de Iberdrola, se ha desarrollado un proyecto de difusión de posiciones regulatorias. La compañía ha puesto a disposición pública una recopilación de [Posicionamientos Regulatorios Globales](#), válida para todos los países y negocios. El objetivo es que las posiciones regulatorias defendidas por Iberdrola sean claras y conocidas.

Iberdrola cree firmemente que la transición a una economía neutra en emisiones es posible y tiene sentido económico, y apoya el objetivo de llegar a emisiones netas nulas en 2050. Alcanzar dicha meta requiere evolucionar, con el menor coste posible, hacia vectores energéticos y usos finales más eficientes y no emisores.

La electricidad es el vector más favorable para la descarbonización disponible en la actualidad, por su capacidad para integrar renovables, y es el que permite un aumento real en eficiencia energética. En este sentido, nuestra visión es que la transición energética debe darse en dos pasos:

En primer lugar, **descarbonizar el sector eléctrico**, mediante la integración masiva de energías renovables. Esto requiere ciertas actuaciones:

- 1) Impulsar las energías renovables, incentivando mecanismos competitivos, estableciendo objetivos y vigilando su cumplimiento mediante hitos intermedios.
- 2) Desarrollar y digitalizar la infraestructura de red, para integrar la generación limpia al menor coste posible, con un marco regulatorio estable y predecible.
- 3) Establecer mecanismos de capacidad, que aseguren la firmeza y flexibilidad necesaria al sistema de forma sostenible.

En segundo lugar, **electrificar el resto de usos energéticos**, principalmente el transporte ligero y la edificación. Para ello se deben sentar las bases para la creación de un terreno de juego equilibrado entre energías:

- 1) Estableciendo una fiscalidad homogénea, de manera que todas las energías asuman su coste medioambiental, basándose en el principio de “quien contamina paga”.
- 2) Eliminando las barreras a la electrificación, limpiando las tarifas eléctricas de costes ajenos al suministro. Es necesario que haya una señal clara de precio que dé al consumidor el incentivo adecuado para elegir la opción energética más sostenible.
- 3) Fomentando los usos finales eléctricos:
 - En transporte ligero, fijando objetivos ambiciosos de penetración del vehículo eléctrico y asegurando el despliegue de una red de recarga básica en la vía pública.
 - En la edificación, estableciendo objetivos de soluciones descarbonizadas como la bomba de calor en edificaciones nuevas y existentes.

Existen excepciones, como aquellos sectores nicho que, por el momento, no es posible electrificar (como la aviación, el sector marítimo o la industria de alta temperatura). En estos casos concretos, será necesario impulsar I+D para encontrar soluciones libres de emisiones.

Las alternativas tecnológicas existentes y maduras (energías renovables, vehículos eléctricos y bombas de calor) podrían permitir una descarbonización teórica superior al 80 % de la demanda final de energía en Europa. Los sectores nicho difíciles de descarbonizar representan alrededor del 16 % del consumo y el 18 % de las emisiones de la UE y deberían descarbonizarse más adelante, ya que las tecnologías potenciales (biocombustibles, el biogás, el biometano o el hidrógeno verde) son aún inmaduras.

Iniciativas externas que la organización suscribe o adopta

102-12

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

- Iberdrola está plenamente alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), incorporándolos a su estrategia empresarial y a su Política de gestión sostenible.
- World Economic Forum (WEF) –CEO Climate Leaders–.
- World Business Council of Sustainable Development (WBCSD)
- EV100 (The Climate Group)
- UN Global Compact LEAD.
- European Round Table of Industrialists.
- The Prince of Wales's Corporate Leaders Group.
- Green Growth Platform
- Carbon Pricing Leadership Coalition.
- REDS, Red Española de Desarrollo Sostenible

- SE4ALL.
- European Climate Foundation.
- Bruegel.

Iberdrola está adherida al Pacto Mundial (Global Compact) desde el año 2002. Además, Iberdrola ha realizado otras iniciativas en colaboración con esta organización, tal y como se detalla en el apartado Iberdrola y el Pacto Mundial del capítulo II.5.

En el ámbito español es destacable una colaboración muy activa con la Oficina Española de Cambio Climático y la participación en el grupo Español de Crecimiento Verde, del que Iberdrola ostenta la vicepresidencia. Además Iberdrola se ha convertido en Socio Español del Comité Paralímpico Español e impulsor del Programa Universo Mujer del Consejo Superior de Deportes (CSD) con 16 federaciones para fomentar la participación de las mujeres en la práctica deportiva y la igualdad de oportunidades. Esta información está más detallada en el capítulo II.2.

En el Reino Unido, ScottishPower ha creado un equipo dedicado a coordinar las actuaciones con la asociación Cancer Research y todas las acciones que se realizan conjuntamente desde que en 2012 se adhirió a una iniciativa con el objeto de captar fondos para la investigación de esta enfermedad. Desde entonces, han cumplido con creces sus objetivos, alcanzando la cifra de 25 millones de libras, y son innumerables las iniciativas llevadas a cabo por los empleados de ScottishPower ayudando a generar conciencia sobre el tratamiento de la enfermedad: *Race for Life*, *Stand up to Cancer*. También tienen una tarifa específica denominada *Help Beat Cancer Fixed Price*, cuya contratación implica el compromiso de la compañía de colaborar con dicha organización.

En esta línea de acción, dentro del marco de colaboración con la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) en octubre de 2016 se lanzó en España la iniciativa *Juntos contra el cáncer*, con la que se ofrece la posibilidad de hacer pequeñas donaciones mensuales a través de la factura eléctrica y que Iberdrola se compromete a duplicar el importe efectuado por los clientes. En 2019, son más de 86.000 los clientes adscritos para recaudar fondos. Además, la compañía participa en los actos del Día Mundial Contra el Cáncer o del Día Mundial de la Investigación contra el Cáncer.

Por otra parte, en Reino Unido ScottishPower es miembro del foro de colaboración frente a la pobreza energética en Escocia que trabaja muy de cerca con el panel asesor del gobierno escocés en revisar en qué condiciones se encuentran los hogares escoceses y aconsejar en materia de política energética.

En los Estados Unidos, Avangrid participa en *Reforming Energy Vision (REV)* para el fomento de un uso más eficiente de la energía y mayor penetración de las renovables en el país. Además es miembro de

The Partnership on Climate Resilience del Departamento de Energía del Gobierno Federal para combatir los efectos del cambio climático y modernizar las infraestructuras de energía para el futuro. Y también es firmante del compromiso de la *American Business Act Climate Pledge* en apoyo a la lucha contra el cambio climático.

Por último, en Brasil Iberdrola colabora con el *Centro Clima–Centro de Estudos Integrados sobre Meio Ambiente e Mudanças Climáticas (COPPE/UFRJ)* 2019 para contribuir a la lucha contra el cambio climático.

Actividades de lobby y aportaciones a partidos políticos o a instituciones relacionadas

415-1

En relación con las actividades de *lobby*, Iberdrola está inscrita en el Registro de Transparencia, creado por las instituciones europeas para dotar de la adecuada transparencia a las relaciones de estas instituciones con empresas, ONGs, asociaciones ciudadanas, grupos de reflexión, etc. Dicho registro ha sido creado por el Parlamento Europeo y la Comisión Europea, y el Consejo de la Unión Europea apoya la iniciativa. La [ficha de Iberdrola](#) en el registro se puede encontrar en la web de la UE. Por su parte Avangrid, en sus actividades de influencia en las políticas públicas, ha realizado las contribuciones económicas indicadas en el [registro norteamericano](#).

Iberdrola es una empresa con una posición neutral desde el punto de vista político. En el ejercicio 2019 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.

Contribución a partidos políticos (€)

	2019	2018	2017
Reino Unido	44.412	27.696	26.266
Estados Unidos	32.152	35.129	14.997
A nivel federal	0	0	0
A nivel estatal	32.153	35.129	14.997
Resto países	0	0	0
Total	76.565	62.825	41.263

En Reino Unido, ScottishPower ha aportado un total de 44.412 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, en 2019, el Negocio de Renovables de Avangrid ha aportado un total de 17.416 euros a candidatos y partidos políticos, informando sobre las mismas de acuerdo a la legislación vigente. Las aportaciones son las realizadas por la compañía y no incluyen las aportaciones adicionales voluntarias de los empleados. El Negocio de Redes ha aportado diversas contribuciones a la *Public Action Committee*, por un valor total de 14.737 euros.

Ciberseguridad y privacidad de la información

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



Con el fin de asegurar una adecuada protección de los activos del grupo, la ciberinfraestructura y la información, Iberdrola dispone de la [*Política de riesgos de ciberseguridad*](#), aprobada por el Consejo de Administración, que establece los principios globales 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 vulnerabilidades y amenazas sobre la información, los sistemas de información y de comunicaciones, las aplicaciones, servicios, dispositivos, instalaciones y cualquier otro activo que forme parte de la ciberinfraestructura del grupo. Amparado en la Política, el Marco global de ciberseguridad establece las directrices del modelo de gestión de la ciberseguridad, común en todo el grupo, basado en la existencia de un Comité Global de ciberseguridad y en el desarrollo de normas y estándares globales de aplicación en todos los negocios y funciones corporativas. Iberdrola ha nombrado un responsable de ciberseguridad global (CISO), que lidera y supervisa el despliegue de la estrategia global en materia de ciberseguridad, así como responsables de ciberseguridad en las diferentes sociedades subholding que garantizan su implantación en cada país, teniendo en cuenta la regulación y legislación aplicable en su territorio.

Desde el Comité Global de Ciberseguridad del grupo, liderado por el CISO global, y en el que están representados todos los negocios y funciones corporativas, se impulsa y supervisa el despliegue en toda la organización del plan estratégico y de la normativa de ciberseguridad, en base a un análisis y gestión

de los riesgos y a la aplicación de medidas técnicas y organizativas, para una adecuada protección y resiliencia de los activos y servicios en función de su criticidad. Asimismo, se promueve y establece la formación y concienciación de toda la plantilla, la ciberseguridad por diseño, incluyendo la cadena de suministro, y la gestión de amenazas e incidentes, contemplando la colaboración con organismos gubernamentales y servicios especializados en cibervigilancia, también para la defensa de la marca y de los clientes de la compañía frente a posibles riesgos de fraude por medio de ingeniería social.

GRI 418

Iberdrola presta especial atención al aseguramiento de la privacidad de la información personal de los Grupos de interés del grupo. Para ello, la compañía dispone de una Política de protección de datos personales, aprobada por el Consejo de Administración, y adaptada al *Reglamento Europeo de Protección de Datos Personales*. Su finalidad es garantizar el derecho a la protección de datos de todas las personas físicas que se relacionan con las sociedades pertenecientes al grupo, asegurando el respeto del derecho al honor y a la intimidad en el tratamiento de los datos personales y, en particular, establecer los principios y pautas comunes de actuación que deben regir en el grupo en materia de protección de datos, garantizando el cumplimiento de la legislación aplicable en esta materia en todos los países donde el grupo está presente.

En desarrollo de lo dispuesto en esta política, el *Marco Global para la protección de datos personales* del grupo Iberdrola, establece los criterios generales y el modelo de gobierno global en materia de protección de datos personales, y define los mecanismos de coordinación y las responsabilidades en esta materia. La responsabilidad sobre la protección de datos personales recae en los negocios y funciones corporativas, organizaciones que tratan estos datos, bajo la coordinación y supervisión de la Dirección de Seguridad Corporativa, y con el apoyo de los Servicios Jurídicos.

El grupo Iberdrola ha nombrado un Coordinador Global de Protección de Datos de Seguridad Corporativa, también Delegado de Protección de Datos de Iberdrola S.A., que se apoya en una red de Coordinadores Locales de Protección de Datos en cada una de las sociedades *subholding* de los países en los que el grupo opera, y que garantiza la implantación en cada país de la estrategia global en materia de protección de datos personales, teniendo en cuenta las particularidades de su territorio.

Iberdrola ha optado por abordar la privacidad con un enfoque holístico que tiene como objetivo integrar la privacidad y la protección de datos en el sistema de gestión y en la cultura de la compañía. Por estos motivos, se ha puesto en marcha un Modelo de cumplimiento de Protección de Datos, con el fin de asegurar el cumplimiento del RGPD (Reglamento General de Protección de Datos) en el grupo Iberdrola de forma consistente, sistemática y continuada en el tiempo. Este modelo se enriquece de forma continua con las mejores prácticas, y se está desplegando en todos los países donde el grupo desarrolla su

actividad, priorizando los países de la Unión Europea. Se han definido estándares comunes, aplicables en todos los negocios y áreas corporativas de Iberdrola, que se han desplegado mediante un conjunto de normas, procedimientos, metodologías y herramientas que facilitan su correcta aplicación. El modelo de cumplimiento de Iberdrola se fundamenta en un gran esfuerzo de concienciación y formación a todos los niveles, de forma que cualquier empleado esté plenamente preparado, cuando trate datos personales, para cumplir con los altos estándares exigidos por la compañía.

La tabla a continuación muestra las reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de clientes:

418-1

Incidentes relativos a la privacidad (nº)

	2019 ¹⁴⁶	2018	2017
De organismos oficiales	106	173	163
De otro origen, aceptadas	109	191	29
Total reclamaciones fundamentadas	215	364	192

De los incidentes que proceden de organismos reguladores, se han producido 61 en el Reino Unido, 40 en España y 5 en Portugal. De otro origen se han producido 101 en Reino Unido, 7 en España y 1 en Portugal.

Durante el año 2019 no se han producido también casos de fuga o pérdida de datos de clientes.

¹⁴⁶ No se incluyen datos de Francia, Alemania e Irlanda cuya actividad comercial en 2019 ha sido todavía incipiente.

Cumplimiento socio-económico

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

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



GRI 419

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 desarrollo sostenible generalmente admitidos. En este sentido, el Código ético del grupo Iberdrola establece que:

- Los profesionales del grupo cumplirán estrictamente la legalidad vigente en la jurisdicción en la que desarrollen su actividad, atendiendo al espíritu y la finalidad de las normas, y observarán las previsiones del Código ético, las demás normas del Sistema de gobierno corporativo y los procedimientos básicos que regulan la actividad del grupo y de la sociedad en la que prestan sus servicios. Asimismo, respetarán íntegramente las obligaciones y compromisos asumidos por el grupo en sus relaciones contractuales con terceros, así como los usos y buenas prácticas de los países en los que ejerzan su actividad.
- Los miembros de la dirección de las sociedades 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 y contravengan sus intereses.

419-1

En la tabla siguiente se recogen los incumplimientos de leyes y normativas en los ámbitos social y económico, es decir, todos aquellos incumplimientos de cualquier índole (en materia laboral, fiscal, de competencia, relacionados con la distribución y comercialización de la energía eléctrica y gas, etc.) del grupo Iberdrola, a excepción de los incumplimientos de la normativa ambiental, que se recogen en el capítulo II.3.

Multas significativas y sanciones no monetarias en los ámbitos social y económico¹⁴⁷

	2019	2018	2017
Importe de las multas impuestas (€)	107.589.713	59.544.962	58.891.707
Sanciones no monetarias (nº)	0	17	1
Casos a través de mecanismos de arbitraje o similares (nº)	636	301	465

Del importe total, en España se han impuesto multas por valor de 380.363,29 euros, de los cuales, 39.494,29 euros corresponden a multas relativas a publicidad y marketing, 91.000 euros a la infracción de la normativa de datos personales y 249.869 euros a multas relativas a instalaciones sin autorización. En relación a los casos tramitados a través de mecanismos de arbitraje, se ha desarrollado un (1) caso de arbitraje relacionado con la decisión de Iberdrola Renovables de aplicar sanciones y resolución de un contrato de una presa y una central hidroeléctrica y se han dictado 313 laudos en arbitraje de consumo por comercialización de energía.

En Brasil, se han recibido multas por valor de 106.143.880,44 euros por actuaciones relativas al cálculo del impuesto IRPJ (Impuesto sobre la Renta de las Personas Jurídicas) y CSLL (Contribución Social sobre el beneficio de las personas jurídicas), así como de diversos tributos federales, estatales y municipales, todas recurridas en las instancias correspondientes. Y multas por valor de 1.026.467 euros al Negocio de Redes por otros motivos de producto, no relacionados con la salud o seguridad, marketing, ni la información al cliente, igualmente recurridas. Y se han desarrollado 2 casos de arbitraje. Adicionalmente, se han impuesto 7 multas laborales recibidas en 2019, siendo 3 en Coelba, 1 en Celpe, 2 en Cosern y 1 en Elektro. Dos de ellas por casos relacionados con la supervisión para cumplir con las cuotas de contratación de personas con discapacidad y las demás relativas a cuestiones laborales en general.

En Estados Unidos se han impuesto multas por valor de 6.090,22 euros relativas a la salud o la seguridad de los clientes.

En Portugal (Iberdrola Energía Internacional) se ha recibido una sanción por valor de 9.750 euros por incumplimiento de normativa de marketing. Y se han dictado 319 laudos arbitrales.

En Alemania (Iberdrola Energía Internacional) durante el año 2019, existe un laudo arbitral pendiente de ejecución, derivado de la compra de un proyecto eólico por parte de Iberdrola en ese país.

¹⁴⁷ En el ámbito laboral, no se incluyen los mecanismos de arbitrajes.

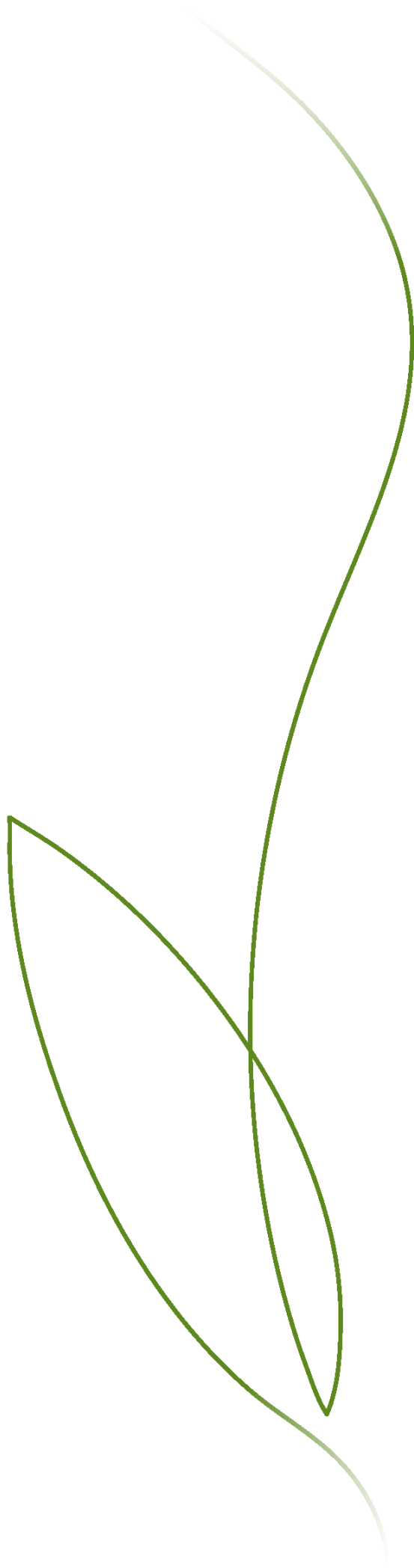
En el resto de países donde opera la compañía no se han impuesto multas en 2019.

Tampoco se han recibido en el ejercicio sanciones no monetarias.

Procedimientos de reclamación sobre prácticas laborales

Adoptando el criterio de que si se reciben demandas colectivas o plurales sobre un mismo asunto, estas demandas se consideran como una reclamación, en el ejercicio 2019 las empresas del grupo han recibido 1.296 reclamaciones sobre prácticas laborales¹⁴⁸, de las cuales 246 se han resuelto en el mismo periodo. Adicionalmente, se han resuelto otras 1.585 reclamaciones pendientes de ejercicios anteriores.

¹⁴⁸ Las reclamaciones recibidas corresponden a España, Reino Unido, Estados Unidos, Brasil, México y Resto de países. En España, Reino Unido, Brasil, México y Resto de países 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.



III. Acerca de este informe

III.1. Alcance de la información

Introducción

Iberdrola ha seguido las recomendaciones de GRI para 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 aquellas actividades relevantes para el grupo desde los puntos de vista económico, ambiental y social.

A efectos de este informe, se denomina:

- “Iberdrola”, la “Sociedad” o la “compañía”, a la sociedad española Iberdrola, S.A., empresa matriz del grupo Iberdrola.
- “grupo Iberdrola” o el “grupo”, a Iberdrola (como empresa matriz) y al conjunto de empresas filiales sobre las que Iberdrola tiene capacidad de control o controla conjuntamente.
- “empresas participadas”, al conjunto de empresas en las que Iberdrola tiene algún porcentaje de participación, pero sin capacidad de control. En estas empresas participadas Iberdrola impulsa las políticas aprobadas en el grupo, a través de los órganos de gobierno de dichas empresas, incluyendo en este informe la información de aquellas que se consideran relevantes en términos de sostenibilidad.

En el documento *Cuentas anuales consolidadas, Informe de gestión consolidado e Informe de auditoría* correspondiente al ejercicio 2019 se detallan las sociedades en las que Iberdrola tiene porcentajes de participación directa o indirecta.

Perímetros de información del presente informe

Alcance temporal

102-50 102-51 102-52

Año 2019. El informe se publica de forma anual.

Alcance organizativo

102-6 102-45

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

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

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

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 *Estado de información no financiera. Informe de sostenibilidad 2019* resulta del documento *Informe financiero anual* correspondiente al ejercicio 2019.

El resto de información de índole no financiera señalada como “perímetro global”, como por ejemplo, datos operativos del grupo, resulta de añadir al “perímetro del informe” la información correspondiente a las empresas participadas integradas por puesta en equivalencia que no se consideran relevantes a efectos de este informe (ya que se trata de participaciones minoritarias en empresas dedicadas a actividades no estratégicas para el grupo y cuyos empleados no corresponden al mismo) y que se incluyen bajo el epígrafe de “Resto”.

Perímetro del informe

Formado por Iberdrola, S.A. y sus empresas filiales y participadas relevantes a efectos de sostenibilidad, que actúan en los países indicados en el cuadro a continuación y realizan las actividades indicadas en el mismo.

Países y actividades relevantes para el grupo Iberdrola en términos de sostenibilidad⁽¹⁾, incluidos en el perímetro de información 2019

	Oficina del grupo	Producción de electricidad		Transporte y/o Distribución de electricidad o gas	Comercialización de electricidad y/o gas ^{(2) (3)}		Almacenamiento de gas	Inmobiliaria
		Convencional	Renovable ⁽⁴⁾		Mercado mayorista	Mercado minorista		
España ⁽⁵⁾	X	X	X	X	LIB	LIB /REG		X
Reino Unido	X		X	X	LIB	LIB	X	
EE. UU.	X	X	X	X	LIB	REG		
Brasil	X	X	X	X	LIB	REG		
México	X	X	X		LIB	LIB		X
Portugal	X		X		LIB	LIB		
Alemania	X		X		LIB	LIB		
Canadá	X						X ⁽⁷⁾	
Grecia	X		X ⁽⁶⁾					
Hungría	X		X					
Rumania	X		X					
Francia	X		X ⁽⁸⁾		LIB	LIB		
Italia	X				LIB	LIB		
República de Irlanda	X		X		LIB	LIB		
Resto países ⁽⁹⁾	X							

- Los países aquí recogidos son aquellos en los que la compañía opera, disponiendo de instalaciones y empleados. No se recogen los países en los que la compañía realiza compras de suministros generales y aprovisionamiento de combustibles. La plantilla reportada es la correspondiente a cierre de ejercicio.
- 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.
- La información ambiental de las actividades de comercialización en Alemania, Francia, Italia y República de Irlanda no se consolida, porque no está integrada todavía en los sistemas corporativos a la fecha de elaboración del presente informe. En la medida en que los sistemas recojan esta información se incluirá en futuros informes.
- Incluye las actividades de generación hidroeléctrica, eólica y solar. No se incluye información social ni ambiental de los parques de España, Reino Unido y Estados Unidos con una participación inferior al 50 %. No se incluye información ambiental de los proyectos en construcción en Portugal y Francia, excepto en materia de biodiversidad.
- Cualquier referencia al *VII Convenio colectivo* incluye las siguientes sociedades a 31 de diciembre de 2019: Iberdrola, S.A., Iberdrola España, S.A.U., Iberdrola Generación, S.A.U., Iberdrola Generación España, S.A.U., Iberdrola

Generación Nuclear, S.A.U., Iberdrola Clientes, S.A.U., Iberdrola Operación y Mantenimiento, S.A.U., i-DE Redes Eléctricas Inteligentes, S.A. (Sociedad Unipersonal), Iberdrola Infraestructuras y Servicios de Redes, S.A.U., Iberdrola Renovables Energía, S.A.U. e Iberdrola Ingeniería y Construcción, S.A.U.

- 6) En Grecia se incluye la actividad renovable de Chipre.
- 7) Actividades sin relevancia desde el punto de vista ambiental. La información correspondiente al ámbito laboral se incorpora a la de Estados Unidos.
- 8) Actividades relacionadas con el parque marino de Saint Brieuc: En desarrollo, y en la fase final de cierre de las contrataciones de los diferentes paquetes principales.
- 9) Otros países: Argelia, Australia, Bélgica, Bulgaria, Egipto, Letonia, Montenegro, Catar y Sudáfrica. Los empleados en estos países representan únicamente un 0,05 % de los empleados del grupo. No se incluye información ambiental de estas actividades por no considerarse relevante en términos de sostenibilidad.

En las centrales nucleares participadas, para la consolidación de los datos de desempeño ambiental se utiliza el porcentaje de participación de Iberdrola en cada una: Vandellós (28 %); Almaraz (52,69 %); Trillo (49 %) y Ascó (15 %). En cambio, para la información social, por la estructura de los sistemas de información disponibles, las centrales nucleares se consolidan con el porcentaje de participación de Iberdrola en la agrupación de interés económico creada al efecto, siendo del 51,44 % en el caso de Trillo-Almaraz y del 14,59 % en el de Ascó-Vandellós. A los datos ambientales y sociales correspondientes a las actividades de Nuclenor, S.A. se les aplica la cuota de participación correspondiente al 50 % por el método de integración por puesta en equivalencia.

Resumen de los perímetros de información por países

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

Estructura de la información por países en el presente informe

Perímetro del informe = Iberdrola, S.A., empresas filiales y empresas participadas consideradas relevantes a efectos de sostenibilidad.	España Reino Unido Estados Unidos Brasil México Otros países (Portugal, Alemania, Canadá, Grecia, Chipre, Hungría, Rumania, Francia, Italia, República de Irlanda, Argelia, Australia, Bélgica, Bulgaria, Egipto, Letonia, Montenegro, Catar y Sudáfrica)
Perímetro global = perímetro del informe más la información correspondiente a las empresas participadas integradas por puesta en equivalencia que no se consideran relevantes a efectos de este informe.	Perímetro del informe Resto Total Iberdrola

Limitaciones en el alcance de la información

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

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

Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro

102-10

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 durante 2019, entre las que destacan:

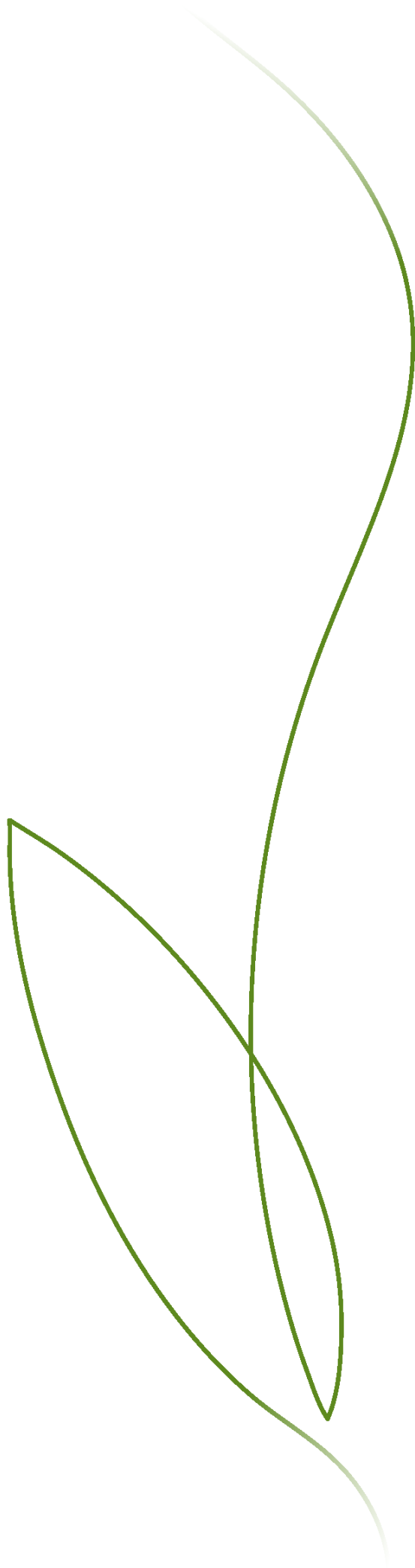
- En Reino Unido, Iberdrola culminó la venta de una participación del 40 % en el parque eólico marino East Anglia One a Green Investment Group, que forma parte del fondo de inversión australiano Macquarie.
- Se ha puesto en operación comercial las centrales de ciclo combinado Topolobampo II (911 MW), Escobedo (878 MW) y El Carmen (866 MW) en México.
- Se han incorporado nuevas instalaciones eólicas en España -por ejemplo Ballesta, Casetonas, Pradillo y Cavar-, sumando un total de 235 MW adicionales.
- Iberdrola ha concluido la construcción de la mayor planta fotovoltaica de Europa en Nuñez de Balboa (Extremadura) con 500 megavatios (MW).
- Se ha incrementado la presencia comercial en Portugal, Italia, Alemania, Francia e Irlanda alcanzando una cartera de 1,5 millones de contratos con clientes.

Cambios en la estructura del capital social

La Junta General de Accionistas de Iberdrola celebrada el 29 de marzo de 2019 aprobó dos aumentos de capital liberados para implementar nuevamente el sistema *Iberdrola Dividendo Flexible*, habiéndose ejecutado el primer aumento de capital en julio de 2019 y el segundo en enero de 2020.

Cambios en la cadena de suministro

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



III.3. Definición del contenido del informe.

Análisis de materialidad

102-46

Iberdrola identifica sus aspectos materiales mediante la elaboración de un *Estudio 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 económicos, sociales, ambientales y de comportamiento ético que son relevantes para su enfoque en materia de desarrollo sostenible.

En este análisis, Iberdrola también tiene en cuenta los Temas de los *Estándares GRI* (Global Reporting Initiative) *para la elaboración de informes de sostenibilidad* (y versiones anteriores), así como el *Suplemento para las empresas del sector eléctrico*. Estas guías son el resultado de un proceso en el que participan diversos Grupos de interés de todo el mundo, con representantes del ámbito empresarial, los sindicatos, la sociedad civil, los mercados financieros, los auditores y especialistas de varias disciplinas en el ámbito empresarial, los reguladores y los órganos gubernamentales de diversos países.

Junto a estos procesos globales de identificación y respuesta de asuntos materiales, la compañía también dispone del *Modelo global de relación con los Grupos de interés*, basado en la norma *AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) 2015* y en sus tres requisitos de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta¹⁴⁹, de acuerdo a lo descrito en el apartado “Participación de los Grupos de interés”, del capítulo II.1.

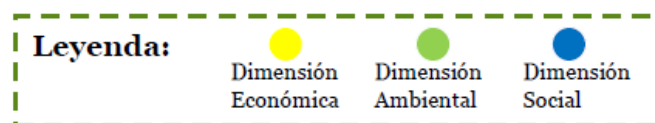
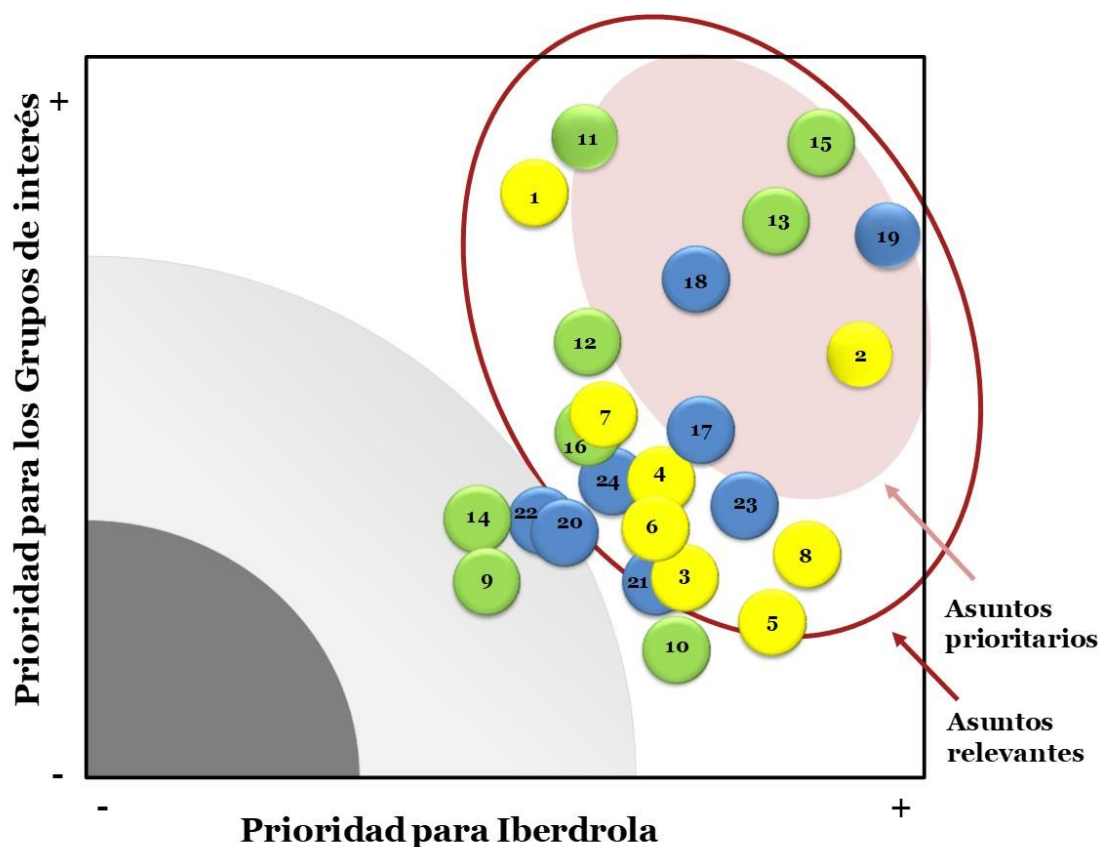
La compañía, con presencia en países de varios continentes, se adapta a los diversos modelos de desarrollo socioeconómicos regionales y ha desarrollado sistemas y procesos para obtener tanto la información necesaria para atender los requerimientos legales en cuestiones de sostenibilidad como los que se realizan desde GRI, con sus recomendaciones, así como también desde otros ámbitos sensibilizados a este respecto, como pueden ser, por ejemplo, el *Dow Jones Sustainability Index* o el

¹⁴⁹ Iberdrola lleva once años aplicando, de manera ininterrumpida, la norma *Assurance Standard AA1000*. En 2016 el Comité Operativo de Iberdrola aprobó un *Modelo global de relación con los Grupos de interés* que se implementó por primera vez en 2017.

Carbon Disclosure Project. Iberdrola informa anualmente a través de su *Estado de información no financiera. Informe de sostenibilidad* sobre estas cuestiones, atendiendo a los requisitos de materialidad, dando respuesta a las macro tendencias en desarrollo sostenible y cubriendo en general las expectativas de los Grupos de interés.

Todos los temas reportados se identifican específicamente en el Índice de contenidos GRI que se incluye en el presente capítulo del informe. Asimismo, Iberdrola en su compromiso de transparencia con sus Grupos de interés, reporta, además de los temas de los Estándares GRI identificados como materiales en la tabla siguiente, otros temas incluidos en dichos Estándares, dando continuidad a la información de ejercicios anteriores.

El análisis correspondiente a 2019 prioriza los asuntos de interés identificados de acuerdo con la relevancia de los mismos, tanto para los Grupos de interés como para la estrategia de la compañía. De este modo, se han identificado 7 temas como “materiales”, los cuales se reflejan en el siguiente gráfico:



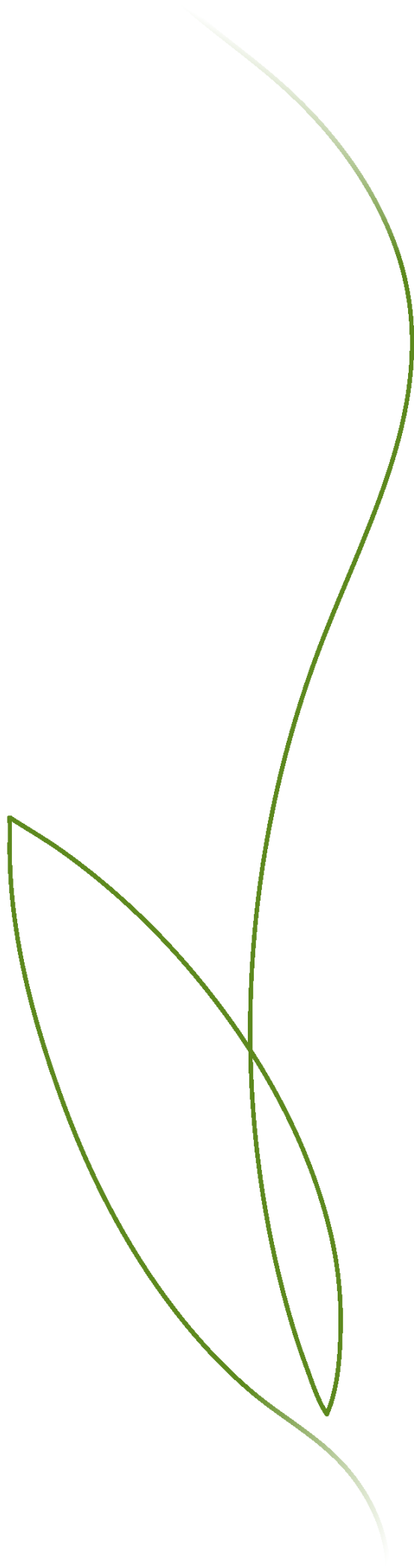
Asuntos prioritarios	Asuntos relevantes	Otros asuntos relevantes
15. Transición energética	1. Inversión socialmente responsable	22. Clientes vulnerables
13. Cambio climático	12. Integración de las energías renovables en el sistema eléctrico	14. Gestión de la biodiversidad
19. Seguridad y Salud laboral	7. Redes inteligentes y calidad del suministro	9. Gestión del capital natural
18. Diversidad e Igualdad de oportunidades	16. Disponibilidad y Gestión del agua	10. Economía circular
11. Innovación y Nuevos modelos de negocio	4. Ética e Integridad (Anticorrupción y libre competencia)	
2. Desempeño económico y financiero	24. Conectividad, Digitalización y Ciberseguridad	
17. Satisfacción del cliente	23. Atracción, Desarrollo y Retención del Capital Humano	
	6. Política pública	
	8. Financiación verde	
	3. Transparencia	
	21. Derechos Humanos	
	5. Cadena de suministro responsable	
	20. Impacto sobre las comunidades locales	

La cobertura de los temas materiales, es decir, si los temas son relevantes dentro de la organización (impacto interno en la compañía o sus empleados) o fuera (impacto externo a la compañía, fuera de su perímetro de control, o a Grupos de interés externos) se refleja detalladamente en los distintos apartados del presente informe.

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

102-47

Asuntos prioritarios	Descripción	Respuesta de Iberdrola
Transición energética	Transición hacia una economía baja en carbono. Cambios regulatorios para fomentar una mayor incorporación de energías renovables en el <i>mix</i> . Eficiencia energética en busca de la reducción de las necesidades energéticas de la industria. Mejoras en los sistemas de integración de la producción renovable en la red. Desmantelamiento de centrales nucleares.	Apartado “Principales magnitudes” del capítulo I. Apartado “Modelo de negocio” del capítulo II. Apartado “Transición energética y costes del suministro” del capítulo II.2. Apartado “Eficiencia en el consumo energético” del capítulo II.3.
Cambio climático	Objetivos de disminución de emisiones basados en la ciencia, huella de carbono, comercio de emisiones, sistemas de almacenamiento de CO ₂ , mecanismos de adaptación y mitigación disponibles, impactos económicos derivados del cambio climático, evaluación de riesgos y oportunidades, concienciación y sensibilización, etc.	Apartado “Modelo de negocio” del capítulo I. Apartado “Desempeño económico-financiero” del capítulo II.2. Apartados “Introducción”, “Reducción de las emisiones” y “Eficiencia en el consumo energético” del capítulo II.3. Apartado “Proyectos de innovación” del capítulo II.4.
Seguridad y salud laboral	Gestión de la seguridad y salud de los empleados y contratistas, políticas y planes de prevención. Establecimiento de objetivos y desempeño en accidentabilidad y absentismo. Formación y sensibilización a empleados, proveedores y contratistas.	Apartado “Un entorno de trabajo seguro” del capítulo II.2.
Diversidad e igualdad de oportunidades	No discriminación de la mujer en el mundo laboral y en especial en puestos directivos. Selección basada en méritos y capacidades, igualdad salarial y de promoción.	Apartado “Diversidad e igualdad de oportunidades” del capítulo II.2. Apartado “No discriminación” del capítulo II.5. Contribución al bienestar de nuestras comunidades.
Innovación y nuevos modelos de negocio	Vehículo eléctrico, modelos de generación más descentralizados, autoconsumo, aumento de la energía limpia y almacenamiento energético	Apartado “Movilidad sostenible” del capítulo II.3. Apartado “Proyectos de innovación” del capítulo II.4.
Desempeño económico y financiero	Planes de acción para garantizar resultados en entornos de incertidumbre. Valor económico generado y distribuido. Política y estrategia fiscal, cooperación con la Administración Tributaria, contribución tributaria. Impactos económicos indirectos y creación de valor social.	Apartado “Modelo de negocio” del capítulo I. Apartado “Desempeño económico-financiero” del capítulo II.1. Apartado “Contribución de Iberdrola a la comunidad” del capítulo II.5.
Satisfacción del cliente	Evaluación de la satisfacción del cliente y establecimiento de objetivos de mejora. Accesibilidad y transparencia de la información. Digitalización. 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.	Apartados “Productos y servicios”, “Transformación digital” y Proyectos de innovación” del capítulo II.4.



III.4. Contenidos del Estado de información no financiera

En la tabla a continuación se recogen las páginas del presente documento en las que puede encontrarse la información exigida por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad:

Contenidos del Estado de información no financiera

	Contenidos GRI asociados	Páginas EINF
Descripción del modelo de negocio del grupo		
entorno empresarial	102-1	9, 24, 25, 29, 31, 34, 394, 406
organización y estructura	102-2	
mercados en los que opera	102-3	
objetivos y estrategias	102-4	
	102-6	
principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	102-7	
	102-14	
Descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones		
procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control	103	61, 62, 63, 64, 65, 66, 69, 70
Medidas que se han adoptado		
Resultados de esas políticas		
indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia	Índice de contenidos GRI	
Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo		
cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia.	102-15 205-1 413-1 407-1	61, 71, 72, 279, 293, 329, 353, 358
información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	408-1 409-1	
Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad.	102-54	Estándares de Global Reporting Initiative (índice de contenidos GRI)
I. Información sobre cuestiones medioambientales		
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	102-11 201-2 308-1 308-2	75, 79, 180, 185, 224, 328
los procedimientos de evaluación o certificación ambiental		
los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales		
la aplicación del principio de precaución		
la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales		
Y de forma específica:		
– Contaminación:		
medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad	305-5 305-6 305-7	206, 211, 209, 437
incluido el ruido y la contaminación lumínica.	Indicador no material para la compañía, tal como se desprende	

	del Análisis de materialidad 2019 (pág 398).		
– Economía circular y prevención y gestión de residuos:			
medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;	301-2 301-3 306-2	190, 219, 411, 439	
acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	Indicador no material para la compañía, tal como se desprende del Análisis de materialidad 2019 (pág 398).		
– Uso sostenible de los recursos:			
el consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-1 303-2	190 -195, 198, 199, 212, 213, 216, 433, 434	
consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	303-3		
consumo, directo e indirecto, de energía	301-1 301-2		
medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables	302-1 302-2 302-3 302-4 302-5		
– Cambio climático:			
Sobre los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	305-1 305-2 305-3		75, 79, 200, 202, 205, 206, 436
las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	305-4		
las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	305-5 201-2 305-5		
– Protección de la biodiversidad:			
medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	304-3 306-5	218, 225, 230, 234	
impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	304-1 304-2		
II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal			
– Empleo:			
número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	102-8 405-1	32, 38, 120, 407, 441-450, 474, 475, 476, 477, 478,	
número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo			
promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional,			
número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	103	127, 456	
las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	103	125, 126, 175	
brecha salarial	405-2	174, 175	
la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	103	125-126	
la remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	102-35 102-36 102-38 102-39	Nota 47 del Informe Financiero Anual 2019	
implantación de políticas de desconexión laboral	103		
empleados con discapacidad	405-1	177	
– Organización del trabajo:			
organización del tiempo de trabajo	103	133	
número de horas de absentismo	403-2	138, 464	
medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	103	165	
– Salud y seguridad:			
condiciones de salud y seguridad en el trabajo	103	135	
accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad desagregado por sexo	403-2	138, 464	
enfermedades profesionales; desagregado por sexo	403-3	143	
– Relaciones sociales:			
organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	407-1	279, 329	
porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	102-41	129, 451	
balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	403-4	144	
– Formación:			
las políticas implementadas en el campo de la formación	103	155	
total de horas de formación por categorías profesionales	404-1	162, 471, 472	
– Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103	176	

– Igualdad:		
medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	405	38, 120, 474, 475, 476, 477, 478
planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)	405	170-172
protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	405	172, 176
medidas adoptadas para promover el empleo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	405	176
política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	405	169-176
III. Información sobre el respeto de los derechos humanos:		
aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	102-16 102-17 412-3 412-2 410-1 412-1	22, 63, 65, 279, 289, 290, 291, 357
prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	412	277, 279, 290, 291
denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	406-1	285
promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	407-1 406-1 409-1 408-1	279, 285, 329
IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno:		
medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	102-16 102-17 205-1 205-2 205-3	22, 63, 65, 357, 353, 363, 368
medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	205-2	363
aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	103	176, 482
V. Información sobre la sociedad:		
– Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible:		
el impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	203-1 203-2 413-1	97, 99, 293
el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	203-1 203-2 411-1 413-1 413-2	92, 94, 285, 293
las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	102-43 413-1	351, 285, 293
las acciones de asociación o patrocinio	102-12 102-13	378, 381
– Subcontratación y proveedores:		
la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	102-9 308-1 414-1	Política de compras 321, 324, 328, 329, 479
consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	414-1 414-2	329, 479
sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	414-1 414-2	329, 479
– Consumidores:		
medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	416-1	256
sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	416-2	257
– Información fiscal:		
los beneficios obtenidos país por país	201	432
los impuestos sobre beneficios pagados	201	432
las subvenciones públicas recibidas	201-4	96

III.5. Índice de contenidos GRI

102-54 102-55 102-56

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

Verificación externa independiente

Iberdrola realiza una verificación externa independiente de su información anual, tanto de las cuentas anuales e informes de gestión (individuales y consolidados con sus sociedades dependientes) a través de KPMG Auditores, S.L., como del *Estado de información no financiera. Informe de sostenibilidad* a través de PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocio, S.L. En el Anexo 3 se incluye el *Informe de verificación externa independiente* del presente documento.

Suplemento para las empresas del sector eléctrico

Este índice incorpora los temas y contenidos requeridos por dicho suplemento, publicado por GRI en 2014. El símbolo * indica aquellos contenidos básicos generales y temas de los Estándares GRI donde se solicita información específica del sector.

Índice de contenidos GRI

GRI Standard	Descripción	Página EINF		Verificación externa	Relación con ODS	Relación con SASB
GRI 100 ESTÁNDARES UNIVERSALES						
GRI 101 Fundamentos 2016 (Nota aclaratoria: no requiere divulgación de información)						
GRI 102 Contenidos generales 2016						
1.- Perfil de la organización *						
102-1	Nombre de la organización	Iberdrola S.A.		✓		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios más importantes	25		✓		
102-3	Ubicación de la sede	El domicilio social de Iberdrola S.A. es: Plaza Euskadi número 5 48009 Bilbao, Bizkaia España		✓		
102-4	Ubicación de las operaciones	24		✓		
102-5	Propiedad y forma jurídica	43		✓		
102-6	Mercados servidos	25, 29, 394		✓		

GRI Standard	Descripción	Página EINF		Verificación externa	Relación con ODS	Relación con SASB
102-7	Tamaño de la organización	31, 34, 426		✓		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	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		✓	8	
102-9	Cadena de suministro	321, 324		✓		
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	396		✓		
102-11	Principio o enfoque de precaución	180, 185, 224		✓		
102-12	Iniciativas externas que la organización suscribe o adopta	381		✓		
102-13	Principales asociaciones a las que se pertenece	378		✓		
EU1*	Potencia instalada	27, 420		✓	7	IF-EU-000 D
EU2*	Producción de energía	28, 422		✓	7, 14	IF-EU-000 D
EU3*	Usuarios y productores de electricidad	29, 424		✓		IF-EU-000 A
EU4*	Líneas de transporte y distribución	30, 425		✓		IF-EU-000 B
EU5*	Cuotas de emisión de CO ₂ o cuotas equivalentes	209		✓	14, 15	
2.- Estrategia						
102-14	Declaración del máximo responsable	9		✓		
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	61, 71, 72		✓		IF-EU-240a.4
3.-Ética e integridad						
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	22, 63, 65		✓	16	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	357		✓	16	
4.-Gobierno						
102-18	Estructura de gobierno	37		✓		
102-19	Delegación de autoridad	40		✓		
102-20	Cargos ejecutivos o con responsabilidad económica, social y ambiental	69		✓		
102-21	Procesos de consulta entre los Grupos de interés y el Consejo de Administración	340		✓	16	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	38, 40		✓	5, 16	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	38		✓	16	
102-24	Selección y nombramiento de los miembros del máximo órgano de gobierno	339		✓	5, 16	

GRI Standard	Descripción	Página EINF		Verificación externa	Relación con ODS	Relación con SASB
102-25	Procedimientos para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	El apartado D.6 del <i>Informe anual de gobierno corporativo</i> correspondiente al ejercicio 2019 detalla los mecanismos establecidos para detectar, determinar y resolver los posibles conflictos de interés entre Iberdrola y sus consejeros, directivos y accionistas significativos.		✓	16	
102-26	Funciones del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	22, 63		✓		
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	340		✓	4	
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	342		✓		
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	342		✓	16	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	74		✓		
102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	342		✓		
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El Consejo de Administración de Iberdrola es el órgano responsable de la revisión del <i>Estado de Información no financiera. Informe de sostenibilidad. 2019</i> , el cual ha sido aprobado el 24 de febrero de 2020 (previo informe de la Comisión de Desarrollo Sostenible), fecha de formulación de las cuentas anuales de la Sociedad correspondientes al ejercicio 2019. Dicho informe se someterá a la aprobación de la Junta General de Accionistas que se celebra el 2 de abril de 2020.		✓		
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	68		✓		
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	339		✓		
102-35	Políticas de remuneración	343		✓		
102-36	Proceso para determinar la remuneración	343		✓		
102-37	Involucramiento de los Grupos de interés en la remuneración	344		✓	16	
102-38	Ratio de compensación total anual	345		✓		
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	345		✓		
5.- Participación de los Grupos de interés						
102-40	Grupos de interés vinculados con la organización	350		✓		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	129, 451 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		✓	8	
102-42	Identificación y selección de Grupos de interés	351		✓		
102-43	Enfoque para la participación de los Grupos de interés	351		✓		

GRI Standard	Descripción	Página EINF		Verificación externa	Relación con ODS	Relación con SASB
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	352		✓		
6.-Prácticas para la elaboración de informes						
102-45	Entidades incluidas en la consolidación financiera y en el perímetro del presente informe	392		✓		
102-46	Definición del contenido y alcance del informe y las coberturas del tema	398		✓		
102-47	Aspectos materiales identificados	401		✓		
102-48	Reformulación de información facilitada en informes anteriores	Durante el ejercicio 2019 no se ha considerado necesario reformular la información perteneciente a informes anteriores. En el caso de que en algún indicador en concreto resultase necesaria la reformulación de información se explicará específicamente en el propio indicador.		✓		
102-49	Cambios significativos en la cobertura o alcance del informe	En el ejercicio 2019 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.		✓		
102-50	Periodo cubierto por el informe	392		✓		
102-51	Fecha del informe anterior	392		✓		
102-52	Ciclo de presentación del informe	392		✓		
102-53	Punto de contacto para cuestiones relativas al informe	502		✓		
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	406		✓		
102-55	Índice de contenidos GRI	406		✓		
102-56	Verificación externa	406		✓		
GRI 103 Enfoque de gestión 2016						
Enfoque de gestión general, aplicable a todos los aspectos del presente informe.		61, 62, 63, 64, 65, 66, 69, 70		✓	1,5, 8, 12, 13, 14, 15, 16	

Temas materiales	Información sobre el enfoque de gestión y los contenidos correspondientes que se indican	Página EINF	Omisiones	Verificación externa	Relación con ODS	Indicador SASB asociado
GRI 200 DIMENSIÓN ECONÓMICA						
A. Temas de los Estándares GRI						
- GRI 201 Desempeño económico 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	94		✓	2, 5, 7, 8, 9, 13	
	201-1	96, 428		✓		
	201-2	75, 79		✓		
	201-3	131		✓		
	201-4	96 En las sociedades del grupo Iberdrola no se tiene constancia de la participación de Administraciones Públicas en su accionariado.		✓		
- GRI 202 Presencia en el mercado 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	116		✓	1, 5, 8	
	202-1	125		✓		
	202-2	124		✓		
- GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	92		✓	1, 2, 3, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 17	
	203-1	99		✓		
	203-2	97		✓		
- GRI 204 Prácticas de adquisición 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	319		✓	12	
	204-1	323		✓		
- GRI 205 Lucha contra la corrupción 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	357		✓	16	
	205-1	358		✓		
	205-2	363		✓		
	205-3	368		✓		
- GRI 206 Competencia desleal 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	374		✓	16	
	206-1	375		✓		
B. Temas específicos del suplemento sectorial para el sector eléctrico						
- Disponibilidad y fiabilidad	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	108		✓	7	
	EU10	108		✓		
- Eficiencia del sistema	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	196		✓	7, 8, 12, 13, 14	
	EU11	197, 434		✓		
	EU12	197		✓		
- Gestión de la demanda	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	105		✓		
- Investigación y desarrollo	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	265		✓		

Temas materiales	Información sobre el enfoque de gestión y los contenidos correspondientes que se indican	Página EINF	Omisiones	Verificación externa	Relación con ODS	Indicador SASB asociado
- Desmantelamiento de centrales nucleares	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	117		✓		IF-EU-540a.1 IF-EU-540a.2
C. Temas específicos del grupo Iberdrola						
- Costes del suministro		113		✓		
- Financiación verde		100		✓		
- Responsabilidad fiscal		370		✓		
- Ciberseguridad		384		✓		IF-EU-
- Privacidad de la información personal de los Grupos de interés		384		✓		

GRI 300 DIMENSIÓN AMBIENTAL						
A. Temas de los Estándares GRI						
- GRI 301 Materiales * 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	190		✓	8, 12	
	301-1	190, 191		✓		
	301-2	190		✓		
	301-3	Iberdrola tiene como actividad principal la venta de electricidad y gas, producto que no es reutilizable y no genera en su utilización final residuos de embalaje.		✓		
- GRI 302 Energía 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	191		✓	7, 8, 12, 13	
	302-1	193, 194, 433		✓		
	302-2	199		✓		
	302-3	192		✓		
	302-4	195		✓		IF-EU-420a.3
	302-5	198		✓		
- GRI 303 Agua * 2018	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	212		✓	6, 8, 12	
	303-1	212, 434		✓		IF-EU-140a.1
	303-2	212		✓		
	303-3	213		✓		
- GRI 304 Biodiversidad * 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	222		✓	6, 14, 15	
	304-1	230		✓		
	304-2	225		✓		
	304-3	234		✓		
	304-4	233, 234, 435		✓		
	EU13	227		✓		

Temas materiales	Información sobre el enfoque de gestión y los contenidos correspondientes que se indican	Página EINF	Omisiones	Verificación externa	Relación con ODS	Indicador SASB asociado
- GRI 305 Emisiones * 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	199		✓	3, 12, 13, 14, 15	
	305-1	202, 436		✓		IF-EU-110a.1
	305-2	204, 437		✓		
	305-3	205		✓		
	305-4	200		✓		IF-EU-110a.3
	305-5	206		✓		
	305-6	211		✓		
	305-7	209, 437		✓		IF-EU-120a.1
- GRI 306 Efluentes y residuos * 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	212, 218		✓	3, 6, 12, 13, 14, 15	IF-EU-140a.3
	306-1	217		✓		IF-EU-140a.1
	306-2	219, 439		✓		
	306-3	242		✓		IF-EU-150a.1
	306-4	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.		✓		
	306-5	218		✓		
- GRI 307 Cumplimiento ambiental 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	243		✓	12, 13, 14, 15, 16	
	307-1	243, 244		✓		
- GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	328		✓		
	308-1	328		✓		
	308-2	328		✓		

Temas materiales	Información sobre el enfoque de gestión y los contenidos correspondientes que se indican	Página EINF	Omisiones	Verificación externa	Relación con ODS	Indicador SASB asociado
GRI 400 DIMENSIÓN SOCIAL						
A. Temas Estándares GRI						
- GRI 401 Empleo * 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	119		✓	5, 8	
	401-1	121, 452		✓		
	401-2	131, 460		✓		
	401-3	175, 461		✓		
- GRI 402 Relación trabajador-empresa * 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	119		✓	8	
	402-1	130		✓		
	EU15	132,462		✓		
	EU17	121		✓		
	EU18	Las condiciones de contratación del grupo, disponibles en el apartado de las bases de contratación del grupo de la web, especifican los requisitos que se exigen a las firmas que deseen participar en un proceso de adjudicación. Además, las condiciones particulares en materia de prevención de riesgos laborales se recogen en documentos de requerimientos específicos en cada país, que son también documentos contractuales. De este modo, la compañía considera que el 100 % de los empleados de empresas subcontratadas, cualquiera que sea su categoría, ha recibido la formación adecuada en materia de seguridad e higiene.		✓		
- GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo * 2018	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	135		✓	3, 8	
	403-1	135, 464		✓		IF-EU-320a.1
	403-2	138, 464		✓		
	403-3	143		✓		
	403-4	144		✓		
	403-5	146		✓		
	403-6	147		✓		
	403-7	149		✓		
	403-8	136		✓		
	403-9	151, 153		✓		
	403-10	154		✓		
- GRI 404 Formación y educación 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	155		✓	4, 5, 8	
	404-1	162, 471, 472		✓		
	404-2	159		✓		
	404-3	163, 473		✓		

Temas materiales	Información sobre el enfoque de gestión y los contenidos correspondientes que se indican	Página EINF	Omisiones	Verificación externa	Relación con ODS	Indicador SASB asociado
- GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	164		✓	5, 8, 10	
	405-1	38, 120, 474, 475, 476, 477, 478		✓		
	405-2	175		✓		
- GRI 406 No discriminación 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	284		✓	5, 8, 16	
	406-1	285		✓		
- GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva* 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	277		✓	8	
	407-1	279, 329		✓		
- GRI 408 Trabajo infantil 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	277		✓	8, 16	
	408-1	279, 329		✓		
- GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	277		✓	8	
	409-1	279, 329		✓		
- GRI 410 Prácticas en materia de seguridad 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	289		✓	16	
	410-1	289		✓		
- GRI 411 Derechos de los pueblos indígenas 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	285		✓	2	
	411-1	285		✓		
- GRI 412 Evaluación de los derechos humanos 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	277		✓		
	412-1	279		✓		
	412-2	290		✓		
	412-3	291		✓		
- GRI 413 Comunidades locales * 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	292		✓	1,2	
	413-1	293		✓		
	413-2	293		✓		
	EU22	297		✓		
- GRI 414 Evaluación social de los proveedores 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	329		✓	5, 8, 16	
	414-1	329, 479		✓		
	414-2	329, 479		✓		
- GRI 415 Políticas públicas 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	377		✓	16	
	415-1	383		✓		
- GRI 416 Salud y seguridad de los clientes *2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	255		✓	16	
	416-1	256		✓		
	416-2	257		✓		
- GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	252, 253		✓	12, 16	
	417-1	253		✓		
	417-2	255		✓		
	417-3	253		✓		

Temas materiales	Información sobre el enfoque de gestión y los contenidos correspondientes que se indican	Página EINF	Omisiones	Verificación externa	Relación con ODS	Indicador SASB asociado
- GRI 418 Privacidad del cliente 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	385		✓	16	
	418-1	386		✓		
- GRI 419 Cumplimiento socio-económico 2016	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	387		✓	16	
	419-1	387		✓		
B. Temas específicos del suplemento sectorial para el sector eléctrico						
- Planificación y respuesta ante desastres y emergencias	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	240		✓		
- Acceso a la electricidad	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	273		✓	1, 7	
	EU26	273		✓		
	EU27	276, 480		✓		IF-EU-240a.3
	EU28	250		✓		
	EU29	251		✓		
	EU30	113, 440		✓		
- Acceso a una información adecuada	Enfoque de gestión (103-1, 103-2 y 103-3)	259		✓		
C. Temas específicos del grupo Iberdrola						
- Iberdrola y el Pacto Mundial		318		✓		
- Contribución de Iberdrola a la comunidad		482		✓		
- Iberdrola, impulsor del deporte femenino		173		✓		

III.6. 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:

Índice de contenidos en relación con los principios del pacto mundial			
Tema	Principios Pacto Mundial	Indicadores GRI- Standards más relevantes	ODS relacionados
Derechos Humanos	Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente.	410-1 a 412-1, 412-2, 413-1, 413-2	
	Principio 2. Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	412-3, 414-1, 414-2	
Normas Laborales	Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	102-41, 407-1, 402-1	
	Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	409-1	

	Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	408-1	     
	Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	102-8 202-1, 202-2 401-1, 401-3, 404-1, 404-3, 405-2, 406-1	
Medio Ambiente	Principio 7. Las empresas deben mantener un enfoque preventivo ante los retos ambientales.	201-2, 301-1, 302-1, 303-1, 305-1 a 305-3, 305-6, 305-7	 
	Principio 8. Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	301-1 a 308-2	 
	Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	302-4, 302-5, 305-5	      
Anticorrupción	Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	102-16, 102-17 205-1 a 205-3, 415-1	   

IV. Anexos

- Anexo 1: Información complementaria del Informe de sostenibilidad
- Anexo 2: Contribución de Iberdrola a los ODS y metas de la Agenda 2030
- Anexo 3: Informe de verificación externa independiente del informe de sostenibilidad

IV.1. Anexo 1: Información complementaria del Informe de sostenibilidad 2019

Principales magnitudes¹⁵⁰

EU1

Potencia instalada por región y fuente de energía (MW)

		2019	2018
España	Renovables	16.526	15.789
	<i>Eólica terrestre</i>	6.005	5.770
	<i>Eólica marina</i>	0	0
	<i>Hidroeléctrica</i>	9.715	9.715
	<i>Minihidroeléctrica</i>	306	303
	<i>Solar y otras</i>	500	0
	Nuclear	3.177	3.177
	Ciclos combinados de gas	5.695	5.695
	Cogeneración	353	353
	Carbón	874	874
	Total	26.624	25.887
Reino Unido	Renovables	2.520	2.100
	<i>Eólica terrestre</i>	1.906	1.906
	<i>Eólica marina</i>	614	194
	<i>Hidroeléctrica</i>	0	0
	<i>Minihidroeléctrica</i>	0	0
	<i>Solar y otras</i>	0	0
	Nuclear	0	0
	Ciclos combinados de gas	0	0
	Cogeneración	0	0
	Carbón	0	0
	Total	2.520	2.100
Estados Unidos	Renovables	7.521	6.739
	<i>Eólica terrestre</i>	7.259	6.466
	<i>Eólica marina</i>	0	0
	<i>Hidroeléctrica</i>	118	118
	<i>Minihidroeléctrica</i>	0	0
	<i>Solar y otras</i>	143	155
	Nuclear	0	0
	Ciclos combinados de gas	204	212
	Cogeneración	636	636
	Carbón	0	0
	Total	8.361	7.586
Brasil	Renovables	3.546	2.935
	<i>Eólica terrestre</i>	516	516
	<i>Eólica marina</i>	0	0
	<i>Hidroeléctrica</i>	3.031	2.419
	<i>Minihidroeléctrica</i>	0	0
	<i>Solar y otras</i>	0	0
	Nuclear	0	0

¹⁵⁰ En las magnitudes operativas se incluyen las cifras correspondientes a sociedades participadas y no controladas, aplicando el porcentaje de participación.

Potencia instalada por región y fuente de energía (MW)

		2019	2018
	Ciclos combinados de gas	533	533
	Cogeneración	0	0
	Carbón	0	0
	Total	4.079	3.467
México	Renovables	860	674
	<i>Eólica terrestre</i>	492	306
	<i>Eólica marina</i>	0	0
	<i>Hidroeléctrica</i>	0	0
	<i>Minihidroeléctrica</i>	0	0
	<i>Solar y otras</i>	368	368
	Nuclear	0	0
	Ciclos combinados de gas	1.946	1.035
	Cogeneración	346	346
	Carbón	0	0
	Total potencia instalada propia	3.152	2.055
	Renovables	103	103
	<i>Eólica terrestre</i>	103	103
	Ciclos combinados de gas	6.277	4.533
	Total potencia instalada para terceros	6.380	4.636
	Total	9.532	6.691
IEI	Renovables	965	961
	<i>Eólica terrestre</i>	609	605
	<i>Eólica marina</i>	350	350
	<i>Hidroeléctrica</i>	0	0
	<i>Minihidroeléctrica</i>	0	0
	<i>Solar y otras</i>	6	6
	Nuclear	0	0
	Ciclos combinados de gas	0	0
	Cogeneración	0	0
	Carbón	0	0
	Total	965	961
Total Iberdrola	Renovables	31.939	29.198
	<i>Eólica terrestre</i>	16.787	15.569
	<i>Eólica marina</i>	964	544
	<i>Hidroeléctrica</i>	12.864	12.252
	<i>Minihidroeléctrica</i>	306	303
	<i>Solar y otras</i>	1.018	529
	Nuclear	3.177	3.177
	Ciclos combinados de gas	8.377	7.474
	Cogeneración	1.335	1.335
	Carbón	874	874
	Total potencia instalada propia	45.702	42.058
	Renovables	103	103
	<i>Eólica terrestre</i>	103	103
	Ciclos combinados de gas	6.277	4.533
	Total potencia instalada para terceros	6.380	4.636
	Total	52.082	46.694

EU2

Producción neta de energía, por región y fuente de energía (GWh)

		2019	2018
España	Renovables	22.191	25.973
	<i>Eólica terrestre</i>	12.491	11.654
	<i>Eólica marina</i>	N/A	N/A
	<i>Hidroeléctrica</i>	9.082	13.590
	<i>Minihidroeléctrica</i>	618	670
	<i>Solar y otras</i>	0	58
	Nuclear	23.737	23.535
	Ciclos combinados de gas	9.697	4.092
	Cogeneración	2.586	2.472
	Carbón	349	1.637
	Total	58.560	57.709
Reino Unido	Renovables	4.640	5.145
	<i>Eólica terrestre</i>	3.706	3.812
	<i>Eólica marina</i>	934	755
	<i>Hidroeléctrica</i>	0	577
	<i>Minihidroeléctrica</i>	N/A	N/A
	<i>Solar y otras</i>	N/A	N/A
	Nuclear	N/A	N/A
	Ciclos combinados de gas	0	5.585
	Cogeneración	N/A	N/A
	Carbón	N/A	N/A
	Total	4.640	10.730
Estados Unidos	Renovables	17.480	17.261
	<i>Eólica terrestre</i>	16.953	16.650
	<i>Eólica marina</i>	N/A	N/A
	<i>Hidroeléctrica</i>	179	269
	<i>Minihidroeléctrica</i>	N/A	N/A
	<i>Solar y otras</i>	348	342
	Nuclear	N/A	N/A
	Ciclos combinados de gas	3	8
	Cogeneración	3.477	2.713
	Carbón	N/A	N/A
	Total	20.960	19.983
Brasil	Renovables	10.674	10.099
	<i>Eólica terrestre</i>	1.993	2.120
	<i>Eólica marina</i>	N/A	N/A
	<i>Hidroeléctrica</i>	8.680	7.979
	<i>Minihidroeléctrica</i>	N/A	N/A
	<i>Solar y otras</i>	N/A	N/A
	Nuclear	N/A	N/A
	Ciclos combinados de gas	3.334	3.553
	Cogeneración	N/A	N/A
	Carbón	N/A	N/A
	Total	14.007	13.652
México	Renovables	1.424	817
	<i>Eólica terrestre</i>	693	805

Producción neta de energía, por región y fuente de energía (GWh)

		2019	2018
	<i>Eólica marina</i>	N/A	N/A
	<i>Hidroeléctrica</i>	N/A	N/A
	<i>Minihidroeléctrica</i>	N/A	N/A
	<i>Solar y otras</i>	731	12
	Nuclear	N/A	N/A
	Ciclos combinados de gas	8.940	7.229
	Cogeneración	2.834	2.834
	Carbón	N/A	N/A
	Total producción propia	13.198	10.880
	Renovables	227	279
	<i>Eólica terrestre</i>	227	279
	Ciclos combinados de gas	37.457	30.192
	Total producción para terceros	37.684	30.471
	Total	50.882	41.351
IEI	Renovables	2.665	2.180
	<i>Eólica terrestre</i>	1.379	1.284
	<i>Eólica marina</i>	1.277	887
	<i>Hidroeléctrica</i>	N/A	N/A
	<i>Minihidroeléctrica</i>	N/A	N/A
	<i>Solar y otras</i>	9	9
	Nuclear	N/A	N/A
	Ciclos combinados de gas	N/A	N/A
	Cogeneración	N/A	N/A
	Carbón	N/A	N/A
	Total	2.665	2.180
Total Iberdrola	Renovables	59.074	61.474
	<i>Eólica terrestre</i>	37.216	36.326
	<i>Eólica marina</i>	2.211	1.642
	<i>Hidroeléctrica</i>	17.941	22.415
	<i>Minihidroeléctrica</i>	618	670
	<i>Solar y otras</i>	1.088	421
	Nuclear	23.737	23.535
	Ciclos combinados de gas	21.973	20.467
	Cogeneración	8.897	8.020
	Carbón	349	1.637
	Total producción propia	114.030	115.134
	Renovables	227	279
	<i>Eólica terrestre</i>	227	279
	Ciclos combinados de gas	37.457	30.192
	Total producción para terceros	37.684	30.471
	Total	151.714	145.605

EU3

Usuarios de electricidad (%)

		2019	2018	2017
España ¹⁵¹	Residencial	79,2	93,0	92,8
	Industrial	2,0	1,5	1,7
	Institucional	1,1	1,1	1,1
	Comercial	17,7	4,4	4,4
	Otros	0,0	0,0	0,0
	Total usuarios (millones)	10,1	10,1¹⁵²	10,1¹³⁹
	Usuarios, a la vez productores de electricidad (nº)	0	0	0
Reino Unido	Residencial	94,0	93,8	93,9
	Industrial	2,0	2,0	2,1
	Institucional	0,1	0,1	0,1
	Comercial	3,9	4,1	3,9
	Otros	0,0	0,0	0,0
	Total usuarios (millones)	2,8	3,0	3,1
	Usuarios, a la vez productores de electricidad (nº)	66.847	67.913	66.264
Estados Unidos	Residencial	88,1	88,2	88,2
	Industrial	0,3	0,3	0,3
	Institucional	0,0	0,0	0,0
	Comercial	10,8	10,6	10,6
	Otros	0,9	0,9	0,9
	Total usuarios (millones)	2,3	2,3	2,2
	Usuarios, a la vez productores de electricidad (nº)	12.268	12.268	3.776
Brasil	Residencial	87,9	87,6	87,4
	Industrial	0,3	0,3	0,3
	Institucional	1,2	1,2	1,2
	Comercial	7,0	6,6	6,6
	Otros	3,6	4,3	4,5
	Total usuarios (millones)	14,1	13,8	13,6
	Usuarios, a la vez productores de electricidad (nº)	16.841	3.403¹⁵³	2.033
IEI	Residencial	86,1	N/D	N/D
	Industrial	0,5	N/D	N/D
	Institucional	2,1	N/D	N/D
	Comercial	11,3	N/D	N/D
	Otros	0,0	N/D	N/D
	Total usuarios (millones)	0,6	N/D	N/D
	Usuarios, a la vez productores de electricidad (nº)	869	N/D	N/D
Total Iberdrola	Residencial	85,5	90,2	90,1
	Industrial	1,0	0,9	1,0
	Institucional	1,0	0,9	1,0
	Comercial	10,7	5,9	5,8
	Otros	1,8	2,1	2,1
	Total usuarios (millones)	29,8	29,2	29,2
	Usuarios, a la vez productores de electricidad (nº)	96.465	83.584¹³⁷	72.073

¹⁵¹ En el año 2019 ha habido un cambio de criterio en España en la clasificación entre residenciales, comerciales e industriales.

¹⁵² Dato recalculado respecto al publicado en 2018.

¹⁵³ Dato recalculado respecto al publicado en 2018.

EU4

Líneas eléctricas (Km)

		Transporte			Distribución		
		2019	2018	2017	2019	2018	2017
España	Áreas	0	0	0	162.062	161.754	155.589
	Subterráneas	0	0	0	108.196	107.885	112.981
	Total	0	0	0	270.258	269.639	268.570
Reino Unido	Áreas	3.759	3.752	3.636	38.553	38.599	38.679
	Subterráneas	690	642	404	67.081	66.964	66.541
	Total	4.449	4.394	4.040	105.634	105.563	105.220
Estados Unidos	Áreas	13.402	13.334	30.620	140.288	139.962	122.884
	Subterráneas	605	602	1.557	16.460	16.185	14.899
	Total	14.007	13.936	32.177	156.748	156.147	137.783
Brasil	Áreas	679	679	13.832	639.023	622.625	594.322
	Subterráneas	0	0	38	715	689	629
	Total	679	679	13.870	639.738	623.314	594.951
IEI	Áreas	0	0	0	0	0	0
	Subterráneas	0	0	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0	0	0
Total Iberdrola	Áreas	17.840	17.765	48.088	979.926	962.940	911.474
	Subterráneas	1.295	1.244	1.999	192.452	191.723	195.050
	Total	19.135	19.009	50.087	1.172.378	1.154.663	1.106.524

Centros de actividad del grupo Iberdrola

102-7

El conjunto de sociedades que pertenecen al grupo Iberdrola desarrollan diferentes actividades en un importante número de países, habiéndose identificado más de 1.200 emplazamientos o instalaciones.

A los efectos de información de los *Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad*, para el tratamiento de un número tan elevado de instalaciones, se han incluido solo aquellos considerados como principales centros de actividad, por negocio y por país, adoptando como criterio básico el número de personas que realizan su actividad en una instalación y en base a ello:

- En los países que se consideran de bajo riesgo en la vulneración de derechos humanos, se han identificado como principales centros de actividad las instalaciones más importantes, asumiendo que el personal que se desplaza a las instalaciones más pequeñas tiene una dependencia organizativa, jerárquica o funcional, que garantiza sus derechos a través de las herramientas y los procedimientos establecidos en la organización.
- En los países con riesgo mayor, el criterio se hace más restrictivo: si existen diversas instalaciones con tamaño diferente, dedicadas a actividades similares, se incluyen las instalaciones más importantes como principales centros de actividad, considerándose las más pequeñas como centros dependientes en los que se mantienen las mismas garantías básicas; si el número de instalaciones es muy bajo o se considera que el riesgo es más elevado, dichas instalaciones se incluyen como principales centros de actividad, independientemente del número de personas que trabajan en ellos.

De acuerdo a estos criterios, los principales centros de actividad, por negocio y por país, identificados en 2019 se reflejan en las tablas siguientes:

Principales centros de actividad 2019 por país	
España	33
Reino Unido	22
Estados Unidos	22
Brasil	54
México	19
Resto países	8
Total Iberdrola	158

Principales centros de actividad 2019 por negocio	
Corporativos	17
Negocio de Generación y Clientes	33
Negocio de Redes	67
Negocio de Renovables	41
Total Iberdrola	158

A partir de estos datos, la compañía ha llevado a cabo un análisis para la identificación de los principales centros de actividad en los que pudiera existir algún riesgo de vulneración de derechos humanos, que se describe de forma detallada en el apartado Protección de los derechos humanos del capítulo II.5. del presente informe.

Dimensión económica

Ventas¹⁵⁴ (Importe neto en millones €)	2019	2018	2017
España	14.513	14.282	13.733
Reino Unido	5.808	6.176	5.908
Estados Unidos	5.335	5.325	5.016
Brasil	2.443	2.346	2.407
México	6.848	5.717	3.430
Resto	1.490	1.229	768
Total Iberdrola consolidado	36.437	35.075	31.262

Costes operativos (millones €)	2019	2018	2017
España	8.945	9.510	8.412
Reino Unido	3.695	4.022	4.080
Estados Unidos	2.387	2.534	2.545
Brasil	5.257	4.371	2.682
México	1.567	1.790	1.999
Resto	1.176	206	728
Total Iberdrola consolidado	23.027	22.433	20.446

¹⁵⁴ Ventas de acuerdo a la agrupación para la segmentación de gestión.

201-1

Valor económico generado, distribuido y retenido¹⁵⁵ (millones €)

		2019	2018	2017
España	Ingresos (ventas y otros ingresos)	15.080	15.310	13.564
	Costes operativos	8.944	9.510	8.412
	Retribución a empleados (sin costes seguridad social empresa)	858	806	912
	Pagos a proveedores de capital	1.235	861	1.365
	Pagos a Administraciones Públicas	1.500	1.770	1.496
	Inversiones en beneficio de la comunidad (verificadas de acuerdo al Modelo LBG)	22	16	20
	Valor económico retenido	2.520	2.347	1.359
Reino Unido	Ingresos (ventas y otros ingresos)	5.881	6.351	6.077
	Costes operativos	3.695	4.022	4.080
	Retribución a empleados (sin costes seguridad social empresa)	398	427	468
	Pagos a proveedores de capital	247	198	197
	Pagos a Administraciones Públicas	357	377	353
	Inversiones en beneficio de la comunidad (verificadas de acuerdo al Modelo LBG)	20	15	14
	Valor económico retenido	1.164	1.312	965
Estados Unidos	Ingresos (ventas y otros ingresos)	5.538	5.381	5.337
	Costes operativos	2.387	2.534	2.545
	Retribución a empleados (sin costes seguridad social empresa)	873	812	879
	Pagos a proveedores de capital	505	349	501
	Pagos a Administraciones Públicas	665	627	583
	Inversiones en beneficio de la comunidad (verificadas de acuerdo al Modelo LBG)	5	4	6
	Valor económico retenido	1.105	1.055	823
Brasil	Ingresos (ventas y otros ingresos)	7.099	6.003	3.628
	Costes operativos	5.257	4.371	2.682
	Retribución a empleados (sin costes seguridad social empresa)	326	291	201
	Pagos a proveedores de capital	708	584	283
	Pagos a Administraciones Públicas	177	164	160
	Inversiones en beneficio de la comunidad (verificadas de acuerdo al Modelo LBG)	3	18	22
	Valor económico retenido	628	587	280

¹⁵⁵ La agrupación por países se corresponde con el domicilio social de cada sociedad y no tiene por qué coincidir con la segmentación de la información para la gestión.

Valor económico generado, distribuido y retenido¹⁵⁶ (millones €)

		2019	2018	2017
México	Ingresos (ventas y otros ingresos)	2.564	2.709	2.770
	Costes operativos	1.567	1.790	1.999
	Retribución a empleados (sin costes seguridad social empresa)	52	36	39
	Pagos a proveedores de capital	201	268	217
	Pagos a Administraciones Públicas	221	136	100
	Inversiones en beneficio de la comunidad (verificadas de acuerdo al Modelo LBG)	1	1	1
	Valor económico retenido	522	478	414
Resto países	Ingresos (ventas y otros ingresos)	1.510	519	1.338
	Costes operativos	1.176	206	728
	Retribución a empleados (sin costes seguridad social empresa)	26	15	18
	Pagos a proveedores de capital	20	142	353
	Pagos a Administraciones Públicas	21	22	31
	Inversiones en beneficio de la comunidad (verificadas de acuerdo al Modelo LBG)	1	0	0
	Valor económico retenido	266	134	209
Total Iberdrola	Ingresos (ventas y otros ingresos)	37.673	36.273	32.714 ¹⁵⁷
	Costes operativos	(23.027)	22.433	20.446
	Retribución a empleados (sin costes seguridad social empresa)	(2.532)	2.387	2.517
	Pagos a proveedores de capital	(2.916)	2.402	2.916
	Pagos a Administraciones Públicas	(2.941)	3.096	2.723
	Inversiones en beneficio de la comunidad (verificadas de acuerdo al Modelo LBG)	(52)	54	63
	Valor económico retenido	6.205	5.901	4.049

¹⁵⁶ La agrupación por países se corresponde con el domicilio social de cada sociedad y no tiene por qué coincidir con la segmentación de la información para la gestión.

¹⁵⁷ Incluye Ventas por importe de 31.263 millones € y Otros ingresos 1.451 millones €.

201-4

Ayudas financieras recibidas (millones €)

		2019	2018	2017
España	Subvenciones de capital	12	2	10
	Subvenciones de explotación	3	3	6
	Créditos fiscales a la inversión ¹⁵⁸	0	0	0
	Créditos fiscales a la producción ¹⁵⁹	0	0	0
	Ayudas por otros conceptos recogidos en el protocolo GRI	0	0	0
	Total	15	5	16
Reino Unido	Subvenciones de capital	0	0	0
	Subvenciones de explotación	0	0	0
	Créditos fiscales a la inversión ¹⁵⁸	0	0	0
	Créditos fiscales a la producción ¹⁵⁹	0	0	0
	Ayudas por otros conceptos recogidos en el protocolo GRI	0	0	0
	Total	0	0	0
Estados Unidos	Subvenciones de capital	0	4	0
	Subvenciones de explotación	0	0	0
	Créditos fiscales a la inversión ¹⁵⁸	0	8	30
	Créditos fiscales a la producción ¹⁵⁹	84	91	90
	Ayudas por otros conceptos recogidos en el protocolo GRI	0	0	0
	Total	84	103	120
Brasil	Subvenciones de capital	0	0	0
	Subvenciones de explotación	0	0	0
	Créditos fiscales a la inversión ¹⁵⁸	0	0	0
	Créditos fiscales a la producción ¹⁵⁹	0	0	0
	Ayudas por otros conceptos recogidos en el protocolo GRI	0	0	0
	Total	0	0	0
México	Subvenciones de capital	0	0	0
	Subvenciones de explotación	0	0	0
	Créditos fiscales a la inversión ¹⁵⁸	0	0	0
	Créditos fiscales a la producción ¹⁵⁹	0	0	0
	Ayudas por otros conceptos recogidos en el protocolo GRI	0	0	0
	Total	0	0	0
Resto países	Subvenciones de capital	0	0	0
	Subvenciones de explotación	0	0	0
	Créditos fiscales a la inversión ¹⁵⁸	0	0	0
	Créditos fiscales a la producción ¹⁵⁹	0	0	0
	Ayudas por otros conceptos recogidos en el protocolo GRI	0	0	0
	Total	0	0	0
Total Iberdrola	Subvenciones de capital	12	6	10
	Subvenciones de explotación	3	3	6
	Créditos fiscales a la inversión¹⁵⁸	0	8	30
	Créditos fiscales a la producción¹⁵⁹	0	91	90
	Ayudas por otros conceptos recogidos en el protocolo GRI	0	0	0
	Total	15	108	136

¹⁵⁸ Investment tax credits.¹⁵⁹ Production tax credits.

Resultado consolidado antes de impuestos¹⁶⁰ (millones de euros)	2019	2018
España	2.138	1.716
Reino Unido	566	846
Estados Unidos	667	717
Brasil	555	398
México	647	550
Resto de países	156	70
Total Iberdrola consolidado	4.729	4.297

¹⁶⁰ Incluye el resultado consolidado de las actividades continuadas y discontinuadas.

Contribución fiscal (millones €)

Impuesto sobre Sociedades pagados	2019	2018	2017
España	367	589 ¹⁶¹	311
Reino Unido	101	74	50
Estados Unidos	2	-13	11
Brasil	102	93	86
México	214	130	95
Canadá	1	0	0
Costa Rica	0	0	1
Grecia	10	7	7
Hungría	1	1	0
Italia	0	0	7
Países Bajos	2	1	3
Portugal	-3	5	4
Total	797	887	575

Contribución fiscal global (millones €)

	2019	2018	2017
España	3.529	3.642	3.257
Contribuciones propias	1.500	1.770	1.496
Contribuciones por pagos de terceros	2.029	1.872	1.761
Reino Unido	639	612	521
Contribuciones propias	357	377	353
Contribuciones por pagos de terceros	282	235	168
Estados Unidos	963	904	875
Contribuciones propias	665	627	583
Contribuciones por pagos de terceros	298	277	292
Brasil	2.570	2.433	2.157
Contribuciones propias	177	164	160
Contribuciones por pagos de terceros	2.393	2.269	1.997
México	258	159	186
Contribuciones propias	221	136	100
Contribuciones por pagos de terceros	37	23	86
Resto	197	189	115
Contribuciones propias	21	22	31
Contribuciones por pagos de terceros	176	167	84
Total Iberdrola Consolidado	8.156	7.939	7.111
Contribuciones propias	2.941	3.096	2.723
Contribuciones por pagos de terceros	5.215	4.843	4.388

¹⁶¹ El importe pagado de Impuesto sobre Sociedades 2018 es relevante, debido al pago extraordinario derivado de la recuperación de ayudas de Estado correspondiente al fondo de comercio financiero.

Dimensión ambiental

Energía

Consumo energético interno

302-1

Consumo interno de energía (GJ)	2019	2018	2017
España	232.905.175	230.023.199	236.355.590
Reino Unido	224.378	20.179.322	30.155.278
Estados Unidos	14.200.580	10.799.405	10.547.765
Brasil	13.259.898	13.005.615	11.861.813
México	166.425.015	126.533.470	159.609.431
IEI	5.527	17.545	17.587
Total	427.020.573	400.558.556	440.547.464

Consumo de energía en edificios (GJ)	2019	2018	2017
España	177.009	193.679	157.422
Reino Unido	78.002	89.280	109.159
Estados Unidos	383.982	416.507	346.431
Brasil	4.219	1.719	166.256
México	N/D	8.606	554
IEI ¹⁶²	N/D	1.309	1.146
Total	643.212	711.101	780.969

¹⁶² Incluye datos de Grecia, Rumanía y Hungría.

Eficiencia del sistema

EU11

Eficiencia media ¹⁶³ en instalaciones de generación térmica (%)	España			Reino Unido			Estados Unidos		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Ciclos combinados	52,07	49,67	49,55	N/A	52	51,10	N/A	N/A	N/A
Térmicas convencionales	34,34	34,28	34,38	N/A	N/A	0,00	N/A	N/A	N/A
Cogeneración	55,47	63,24	63,26	N/A	N/A	56,00	47,23	48,00	48,00

Eficiencia media ¹⁶¹ en instalaciones de generación térmica (%)	Brasil			México			Total		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Ciclos combinados	55	55	49	56	55	54	55	54	54
Térmicas convencionales	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	34	34	34
Cogeneración	N/A	N/A	0,00	54	57	50	56	56	54

Agua

Captación total de agua por fuentes

303-1

Uso de agua en generación térmica ¹⁶⁴ 2019 (hm ³)	Captación			Descarga	
	Captación total	Captación proceso y servicios auxiliares	Captación para refrigeración	Evaporación de agua por refrigeración	Vertido al medio receptor
España	1.478.431	199.688	1.278.680	55.500	1.424.216
Reino Unido ¹⁶⁵	0	0	0	0	0
Estados Unidos	3.946	3.823	¹⁶⁶	2.276	1.497
Brasil	331.413	187	331.058	0	331.042
México	202.244	4.406	197.838	24.762	170.956
Total	2.016.110	208.104	1.807.463	82.538	1.927.711

¹⁶³ Media de las eficiencias ponderadas por las producciones anuales de cada central térmica.

¹⁶⁴ Captación de agua en las instalaciones de generación térmica de carbón, ciclos combinados, nuclear y cogeneraciones

¹⁶⁵ Reino Unido no tiene generación térmica

¹⁶⁶ El agua para refrigeración no está desglosada, incluida en el agua de servicios.

Consumo de agua en oficinas e instalaciones de control ¹⁶⁷ (m³)	2019	2018	2017
España	61.111	55.489	94.239
Reino Unido	68.017	4.496	63.242
Estados Unidos	66.797	1.181.165	183.256
Brasil	8.656	9.369	1.975
México	N/D	2.002	36.604
IEI	N/D	2.775	5.132
Total	204.581	1.255.296	384.448

Biodiversidad

Especies amenazadas incluidas en la Lista roja de UICN y los listados nacionales y regionales

304-4

Clasificación Lista roja UICN

	En peligro crítico (CR)	En peligro (EN)	Vulnerable (VU)	Casi amenazada (NT)	Preocupación menor (LC)
España	4	45	100	35	575
Reino Unido	0	2	4	4	31
Estados Unidos - Canadá	1	8	9	9	26
Brasil	12	31	86	11	15
México	0	0	0	1	4
IEI	0	1	4	2	58
Total	17	87	203	62	709

¹⁶⁷ Se incluye las oficinas, subestaciones y edificios de control de parques eólicos.

Emisiones

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

305-1

Emisiones de CO ₂ (t)	2019	2018	2017
España	5.777.019	4.932.724	5.945.175
Centrales de generación	4.282.818	3.469.461	4.399.869
Cogeneración	1.494.201	1.463.263	1.545.306
Reino Unido	0	2.174.241	2.900.987
Centrales de generación	0	2.156.928	2.882.992
Cogeneración	0	17.313	17.995
Estados Unidos	1.541.422	991.612	965.570
Centrales de generación	0	0	0
Cogeneración	1.541.422	991.612	965.570
Brasil	974.323	1.306.374	1.568.890
Centrales de generación	974.323	1.306.374	1.471.816
Cogeneración	0	0	97.074
México	4.635.131	3.837.983	3.638.957
Centrales de generación	3.143.994	2.304.766	2.571.153
Cogeneración	1.491.137	1.533.217	1.067.804
Total	12.927.886	13.327.609	15.019.578
Centrales de generación	8.401.126	9.237.529	11.325.830
Cogeneración	4.526.760	4.090.080	3.693.748

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

305-2

Emisiones asociadas al consumo de energía en oficinas CO ₂ (t)	2019
España	2.446
Reino Unido	3.080
Estados Unidos	29.984
Brasil	88
México	N/D
Otros países ¹⁶⁸	N/D
Total	35.598

¹⁶⁸ No se tiene en cuenta para el cálculo de la Huella de Carbono ya que supone menos del 0,1 % del consumo energético interno del grupo.

NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas¹⁶⁹

305-7

Emisiones de NO _x (t)	2019	2018	2017
España	6.131	7.149	12.490
Centrales de generación	2.136	2.623	4.394
Cogeneración	3.995	4.526	8.096
Reino Unido	0	1.141	989
Centrales de generación	0	1.141	989
Cogeneración	0	0	0
Estados Unidos	183	629	18
Centrales de generación	0	0	0
Cogeneración	183	629	18
Brasil	205	221	233
Centrales de generación	205	221	233
Cogeneración	0	0	0
México	44.247	3.612	2.422
Centrales de generación	40.128	2.565	1.997
Cogeneración	4.119	1.047	425
Total	50.767	12.751	16.152
Centrales de generación	42.469	6.549	7.613
Cogeneración	8.298	6.202	8.539

Emisiones de dióxido de azufre (SO ₂) (t)	2019	2018	2017
España	1.229	3.058	4.936
Centrales de generación	487	2.327	3.723
Cogeneración	742	731	1.213
Reino Unido	0	2	2
Centrales de generación	0	2	2
Cogeneración	0	0	0
Estados Unidos	7	6	5
Centrales de generación	0	0	0
Cogeneración	7	6	5
Brasil	10	11	0
Centrales de generación	10	11	0
Cogeneración	0	0	0
México	517	438	449
Centrales de generación	473	393	418
Cogeneración	44	45	31
Total	1.763	3.515	5.392
Centrales de generación	970	2.733	4.143
Cogeneración	793	782	1.249

¹⁶⁹ En el cálculo de las emisiones de NOx, SOx, y partículas se han incluido las centrales propias y de terceros.

Emisiones de partículas (t)	2019	2018	2017
España	118	174	375
Centrales de generación	96	141	298
Cogeneración	22	33	77
Reino Unido	0	1	2
Centrales de generación	0	1	1
Cogeneración	0	0	1
Estados Unidos	23	20	19
Centrales de generación	0	0	0
Cogeneración	23	20	19
Brasil	0	0	0
Centrales de generación	0	0	0
Cogeneración	0	0	0
México	1.004	691	876
Centrales de generación	919	603	815
Cogeneración	85	88	61
Total	1.144	886	1.272
Centrales de generación	1.015	745	1.114
Cogeneración	129	141	158

Efluentes y residuos

Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento

306-2 ^{170, 171}

Generación de residuos peligrosos (t)		España			Reino Unido			Estados Unidos		
		2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Gestionados	Recuperados, reciclados, reutilizados	7.261	4.819	4.328	2.142	3.056	1.600	1.007	358	337
	Depositados y/o incinerados	756	2.804	1.256	302	810	562	704	17	425
Producidos		8.026	7.604	5.564	2.447	3.864	2.214	1.711	375	573

Generación de residuos peligrosos (t)		Brasil			México			Otros países			Total		
		2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Gestionados	Recuperados, reciclados, reutilizados	7.066	563	981	1	0	0	71	43	43	17.548	8.839	7.288
	Depositados y/o incinerados	106	316	593	143	186	171	8	27	15	2.020	4.161	3.023
Producidos		7.174	1.069	614	144	186	171	58	70	58	19.560	13.169	9.193

Generación de residuos no peligrosos (t)		España			Reino Unido			Estados Unidos		
		2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Gestionados	Recuperados, reciclados, reutilizados	44.556	74.618	109.727	170.812	70.265	304.434	414.694	16.817	34.097
	Depositados y/o incinerados	27.979	71.629	165.443	58.031	195.897	224.698	65.366	82.914	96.988
Producidos		72.416	146.671	277.282	229.884	266.224	589.432	313.462	100.016	131.006

Generación de residuos no peligrosos (t)		Brasil			México			Resto países			Total		
		2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Gestionados	Recuperados, reciclados, reutilizados	32.946	19.589	1.614	116	117	47	2	9	1	663.126	294.845	543.220
	Depositados y/o incinerados	1.044	23.630	38.516	5.030	17.660	17.573	14	18	2	158.034	247.256	449.920
Producidos		34.758	49.525	38.370	5.158	17.661	17.578	17	18	3	655.695	549.146	1.053.671

¹⁷⁰ Para los residuos líquidos se han convertido a kg tomando una densidad de 1,3 kg/m³.

¹⁷¹ En las tablas se distinguen entre residuos enviados al gestor de residuos y los residuos contabilizados como producidos. Ambas cifras podrían no coincidir al existir un tiempo entre que se contabiliza y se concluye su gestión.

Disponibilidad media de las centrales

EU30

La disponibilidad de una central (en un periodo determinado) es el porcentaje del tiempo de ese periodo en que la central está en disposición de producir energía. Se calcula mediante indicadores normalizados, por lo que conociendo la disponibilidad de cada instalación y la potencia neta instalada de la misma, se obtienen los factores de disponibilidad medios del grupo, tal como se presenta en la siguiente tabla:

Factor de disponibilidad media (%)		2019	2018	2017
España	Ciclos combinados	87,47	91,94	91,87
	Térmicas convencionales	96,04	94,28	93,94
	Cogeneración	96,07	96,28	92,65
	Nuclear	90,12	89,31	89,29
	Hidroeléctrica	79,44	85,59	84,45
	Eólica	97,30	97,30	91,87
Reino Unido	Ciclos combinados	N/A	89,67	88,30
	Térmicas convencionales	N/A	N/A	N/A
	Cogeneración	N/A	N/A	1,70
	Nuclear	N/A	N/A	N/A
	Hidroeléctrica	N/A	82,95	87,23
	Eólica	79,98	95,80	95,21
Estados Unidos	Ciclos combinados	N/A	N/A	N/A
	Térmicas convencionales	N/A	N/A	N/A
	Cogeneración	98,67	88,05	82,04
	Nuclear	N/A	N/A	N/A
	Hidroeléctrica	N/A	36,17	36,78
	Eólica	96,00	95,40	95,58
Brasil	Ciclos combinados	91,76	90,95	85,41
	Térmicas convencionales	N/A	N/A	N/A
	Cogeneración	N/A	N/A	N/A
	Nuclear	N/A	N/A	N/A
	Hidroeléctrica	96,86	94,75	95,66
	Eólica	97,75	97,60	97,34
México	Ciclos combinados	94,52	91,94	94,95
	Térmicas convencionales	N/A	N/A	N/A
	Cogeneración	95,28	95,56	72,18
	Nuclear	N/A	N/A	N/A
	Hidroeléctrica	N/A	N/A	N/A
	Eólica	97,01	97,10	96,22
IEI	Ciclos combinados	N/A	N/A	N/A
	Térmicas convencionales	N/A	N/A	N/A
	Cogeneración	N/A	N/A	N/A
	Nuclear	N/A	N/A	N/A
	Hidroeléctrica	N/A	N/A	N/A
	Eólica	94,34	97,5	97,61
Total Iberdrola	Ciclos combinados	91,64	90,39	90,94
	Térmicas convencionales	96,04	94,28	93,94
	Cogeneración	97,07	92,17	82,75
	Nuclear	90,12	89,31	89,29
	Hidroeléctrica	89,27	86,92	86,02
	Eólica	94,01	96,36	94,36

Dimensión social

Empleo¹⁷²

102-8

Plantilla a cierre por tipo de empleo, región y sexo a cierre del ejercicio

		Tiempo completo			Tiempo parcial		
		2019	2018	2017	2019	2018	2017
España	Hombres	7.633	7.852	8.309	0	0	4
	Mujeres	1.954	1.970	1.981	0	0	2
	Total	9.587	9.822	10.290	0	0	6
Reino Unido	Hombres	3.692	3.670	4.032	53	51	62
	Mujeres	1.325	1.306	1.329	567	584	644
	Total	5.017	4.976	5.361	620	635	706
Estados Unidos	Hombres	4.723	4.601	4.664	1	1	1
	Mujeres	1.862	1.838	1.886	11	9	10
	Total	6.585	6.439	6.550	12	10	11
Brasil	Hombres	9.615	7.746	8.048	0	1.050	112
	Mujeres	2.131	1.924	1.749	0	29	187
	Total	11.746	9.670	9.797	0	1.079	299
México	Hombres	1.043	909	779	0	0	0
	Mujeres	248	203	164	0	0	1
	Total	1.291	1.112	943	0	0	1
IEI	Hombres	365	237	218	0	0	0
	Mujeres	151	98	73	0	0	0
	Total	516	335	291	0	0	0
Total Iberdrola	Hombres	27.071	25.015	26.050	54	1.102	179
	Mujeres	7.671	7.339	7.182	578	622	844
	Total	34.742	32.354	33.232	632	1.724	1.023

¹⁷² Debido a que los porcentajes de participación en algunas empresas difieren del 100 %, los redondeos realizados pueden hacer que no coincidan los sumatorios con el total presentado.

Plantilla por tipo de contrato, región y sexo a cierre del ejercicio

		Contrato indefinido			Contrato temporal		
		2019	2018	2017	2019	2018	2017
España	Hombres	7.614	7.830	8.287	19	22	26
	Mujeres	1.950	1.964	1.975	4	6	8
	Total	9.564	9.794	10.262	23	28	34
Reino Unido	Hombres	3.730	3.704	4.069	15	17	25
	Mujeres	1.877	1.874	1.958	15	16	15
	Total	5.607	5.578	6.027	30	33	40
Estados Unidos	Hombres	4.714	4.594	4.661	10	8	4
	Mujeres	1.871	1.845	1.889	2	2	7
	Total	6.585	6.439	6.550	12	10	11
Brasil	Hombres	9.609	8.790	8.134	6	6	26
	Mujeres	2.128	1.951	1.929	3	2	7
	Total	11.737	10.741	10.063	9	8	33
México	Hombres	880	690	708	163	219	71
	Mujeres	211	158	141	37	45	24
	Total	1.091	848	849	200	264	95
IEI	Hombres	343	232	214	22	5	4
	Mujeres	143	98	73	8	0	0
	Total	486	330	287	30	5	4
Total Iberdrola	Hombres	26.890	25.840	26.073	235	277	156
	Mujeres	8.180	7.890	7.965	69	71	61
	Total	35.070	33.730	34.038	304	348	217

Plantilla por tipo de empleo, sexo, edad y región a cierre del ejercicio

		Tiempo completo		Tiempo parcial	
		2019	2018	2019	2018
España	Hombres	7.633	7.852	0	0
	Hasta 30 años	448	341	0	0
	Entre 31 y 50 años	4343	4.298	0	0
	Más de 51 años	2842	3.213	0	0
	Mujeres	1.954	1.970	0	0
	Hasta 30 años	124	100	0	0
	Entre 31 y 50 años	1341	1.332	0	0
	Más de 51 años	489	538	0	0
	Total	9.587	9.822	0	0
	Hasta 30 años	572	441	0	0
	Entre 31 y 50 años	5.684	5630	0	0
	Más de 51 años	3.331	3.751	0	0
Reino Unido	Hombres	3.692	3.670	53	51
	Hasta 30 años	673	590	3	2
	Entre 31 y 50 años	1950	1.942	22	23
	Más de 51 años	1069	1.138	28	26
	Mujeres	1.325	1.306	567	584
	Hasta 30 años	197	173	23	19
	Entre 31 y 50 años	804	800	456	472
	Más de 51 años	324	333	88	93
	Total	5.017	4.976	620	635
	Hasta 30 años	870	763	26	21
	Entre 31 y 50 años	2.754	2.742	478	495
	Más de 51 años	1.393	1.471	116	119
Estados Unidos	Hombres	4.723	4.601	1	1
	Hasta 30 años	623	515	0	0
	Entre 31 y 50 años	2192	2.136	0	0
	Más de 51 años	1908	1.950	1	1
	Mujeres	1.862	1.838	11	9
	Hasta 30 años	178	155	0	0
	Entre 31 y 50 años	857	875	7	6
	Más de 51 años	827	808	4	3
	Total	6.585	6.439	12	10
	Hasta 30 años	801	670	0	0
	Entre 31 y 50 años	3.049	3.011	7	6
	Más de 51 años	2.735	2.758	5	4

Brasil	Hombres	9.615	7.746	0	1.050
	Hasta 30 años	2.644	2.187	0	301
	Entre 31 y 50 años	6.147	4.782	0	676
	Más de 51 años	824	777	0	73
	Mujeres	2.131	1.924	0	29
	Hasta 30 años	688	611	0	19
	Entre 31 y 50 años	1323	1.194	0	9
	Más de 51 años	120	119	0	1
	Total	11.746	9.670	0	1.079
	Hasta 30 años	3.332	2.798	0	320
	Entre 31 y 50 años	7.470	5.976	0	685
	Más de 51 años	944	896	0	74
México	Hombres	1.043	909	0	0
	Hasta 30 años	292	247	0	0
	Entre 31 y 50 años	669	587	0	0
	Más de 51 años	82	75	0	0
	Mujeres	248	203	0	0
	Hasta 30 años	108	82	0	0
	Entre 31 y 50 años	136	117	0	0
	Más de 51 años	4	4	0	0
	Total	1.291	1.112	0	0
	Hasta 30 años	400	329	0	0
	Entre 31 y 50 años	805	704	0	0
	Más de 51 años	86	79	0	0
IEI	Hombres	365	232	0	5
	Hasta 30 años	49	16	0	3
	Entre 31 y 50 años	283	190	0	1
	Más de 51 años	33	26	0	1
	Mujeres	151	98	0	0
	Hasta 30 años	30	17	0	0
	Entre 31 y 50 años	108	73	0	0
	Más de 51 años	13	8	0	0
	Total	516	330	0	5
	Hasta 30 años	79	33	0	3
	Entre 31 y 50 años	391	263	0	1
	Más de 51 años	46	34	0	1
Total Iberdrola	Hombres	27.071	25.010	54	1.107
	Hasta 30 años	4.729	3.896	3	306
	Entre 31 y 50 años	15.584	13.935	22	700
	Más de 51 años	6.758	7.179	29	101
	Mujeres	7.671	7.339	578	622
	Hasta 30 años	1.325	1.138	23	38
	Entre 31 y 50 años	4.569	4.391	463	487
	Más de 51 años	1.777	1.810	92	97
	Total	34.742	32.349	632	1.729
	Hasta 30 años	6.054	5.034	26	344
	Entre 31 y 50 años	20.153	18.326	485	1.187
	Más de 51 años	8.535	8.989	121	198

Plantilla por tipo de empleo, sexo, categoría profesional y región a cierre del ejercicio

		Tiempo completo		Tiempo parcial	
		2019	2018	2019	2018
España	Hombres	7.633	7.852	0	0
	Equipo directivo	389	405	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	3312	3.348	0	0
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	3932	4.099	0	0
	Mujeres	1.954	1.970	0	0
	Equipo directivo	96	94	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	1374	1.348	0	0
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	484	528	0	0
	Total	9.587	9.822	0	0
	Equipo directivo	485	499	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	4.686	4.696	0	0
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	4.416	4.627	0	0
Reino Unido	Hombres	3.692	3.670	53	51
	Equipo directivo	102	108	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	2426	2.361	34	27
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	1164	1.201	19	24
	Mujeres	1.325	1.306	567	584
	Equipo directivo	29	30	3	3
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	891	835	260	236
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	405	441	304	345
	Total	5.017	4.976	620	635
	Equipo directivo	131	138	3	3
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	3.317	3.196	294	263
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	1.569	1.642	323	369
Estados Unidos	Hombres	4.723	4.601	1	1
	Equipo directivo	41	41	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	1718	1.660	1	1
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	2964	2.900	0	0
	Mujeres	1.862	1.838	11	9
	Equipo directivo	11	13	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	838	757	8	6
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	1013	1.068	3	3
	Total	6.585	6.439	12	10
	Equipo directivo	52	54	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	2.556	2.417	9	7
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	3.977	3.968	3	3
Brasil	Hombres	9.615	7.746	0	1.050
	Equipo directivo	79	75	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	1804	1.641	0	11
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	7732	6.030	0	1.039
	Mujeres	2.131	1.924	0	29
	Equipo directivo	19	21	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	1187	1.094	0	3
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	925	809	0	26
	Total	11.746	9.670	0	1.079
	Equipo directivo	98	96	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	2.991	2.735	0	14

Plantilla por tipo de empleo, sexo, categoría profesional y región a cierre del ejercicio

		Tiempo completo		Tiempo parcial	
		2019	2018	2019	2018
México	Profesionales de oficio y personal de apoyo	8.657	6.839	0	1.065
	Hombres	1.043	909	0	0
	Equipo directivo	25	21	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	590	488	0	0
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	428	400	0	0
	Mujeres	248	203	0	0
	Equipo directivo	5	6	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	215	173	0	0
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	28	24	0	0
	Total	1.291	1.112	0	0
	Equipo directivo	30	27	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	805	661	0	0
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	456	424	0	0
	Total	365	237	0	0
IEI	Equipo directivo	21	10	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	279	164	0	0
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	65	63	0	0
	Mujeres	151	98	0	0
	Equipo directivo	5	3	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	137	87	0	0
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	9	8	0	0
	Total	516	335	0	0
	Equipo directivo	26	13	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	416	251	0	0
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	74	71	0	0
	Hombres	27.071	25.015	54	1.102
	Equipo directivo	657	660	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	10.129	9.662	35	39
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	16.285	14.693	19	1.063
Total Iberdrola	Mujeres	7.671	7.339	578	622
	Equipo directivo	164.660	167	3	3
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	4.642	4.294	268	245
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	2.864	2.878	307	374
	Total	34.742	32.354	632	1.724
	Equipo directivo	822	827	3	3
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	14.771	13.956	303	284
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	19.149	17.571	326	1.437

Plantilla por tipo de contrato, sexo, edad y región a cierre del ejercicio

		Contrato indefinido		Contrato temporal	
		2019	2018	2019	2018
España	Hombres	7.614	7.830	19	22
	Hasta 30 años	444	336	4	5
	Entre 31 y 50 años	4.328	4.281	15	17
	Más de 51 años	2.842	3.213	0	0
	Mujeres	1.950	1.964	4	6
	Hasta 30 años	123	98	1	2
	Entre 31 y 50 años	1.338	1.328	3	4
	Más de 51 años	489	538	0	0
	Total	9.564	9.794	23	28
	Hasta 30 años	567	434	5	7
	Entre 31 y 50 años	5.666	5.609	18	21
	Más de 51 años	3.331	3.751	0	0
Reino Unido	Hombres	3.730	3.704	15	17
	Hasta 30 años	672	586	4	6
	Entre 31 y 50 años	1.963	1.955	9	10
	Más de 51 años	1.095	1.163	2	1
	Mujeres	1.877	1.874	15	16
	Hasta 30 años	212	189	8	3
	Entre 31 y 50 años	1.255	1.261	5	11
	Más de 51 años	410	424	2	2
	Total	5.607	5.578	30	33
	Hasta 30 años	884	775	12	9
	Entre 31 y 50 años	3.218	3.216	14	21
	Más de 51 años	1.505	1.587	4	3
Estados Unidos	Hombres	4.714	4.594	10	8
	Hasta 30 años	618	509	5	6
	Entre 31 y 50 años	2.188	2.134	4	2
	Más de 51 años	1.908	1.951	1	0
	Mujeres	1.871	1.845	2	2
	Hasta 30 años	177	154	1	1
	Entre 31 y 50 años	863	880	1	1
	Más de 51 años	831	811	0	0
	Total	6.585	6.439	12	10
	Hasta 30 años	795	663	6	7
	Entre 31 y 50 años	3.051	3.014	5	3
	Más de 51 años	2.739	2762	1	0

Plantilla por tipo de contrato, sexo, edad y región a cierre del ejercicio

		Contrato indefinido		Contrato temporal	
		2019	2018	2019	2018
Brasil	Hombres	9.609	8.790	6	6
	Hasta 30 años	2.642	2.486	2	2
	Entre 31 y 50 años	6.144	5.455	3	3
	Más de 51 años	823	849	1	1
	Mujeres	2.128	1.951	3	2
	Hasta 30 años	685	628	3	2
	Entre 31 y 50 años	1.323	1.203	0	0
	Más de 51 años	120	120	0	0
	Total	11.737	10.741	9	8
	Hasta 30 años	3.327	3.114	5	4
	Entre 31 y 50 años	7.467	6.658	3	3
	Más de 51 años	943	969	1	1
México	Hombres	880	690	163	219
	Hasta 30 años	216	141	76	105
	Entre 31 y 50 años	589	485	80	103
	Más de 51 años	75	64	7	11
	Mujeres	211	158	37	45
	Hasta 30 años	81	54	27	28
	Entre 31 y 50 años	126	100	10	17
	Más de 51 años	4	4	0	0
	Total	1.091	848	200	264
	Hasta 30 años	297	195	103	133
	Entre 31 y 50 años	715	585	90	120
	Más de 51 años	79	68	7	11
IEI	Hombres	343	232	22	5
	Hasta 30 años	41	16	8	3
	Entre 31 y 50 años	273	190	10	1
	Más de 51 años	29	26	4	1
	Mujeres	143	98	8	0
	Hasta 30 años	27	17	3	0
	Entre 31 y 50 años	105	73	3	0
	Más de 51 años	11	8	2	0
	Total	486	330	30	5
	Hasta 30 años	68	33	11	3
	Entre 31 y 50 años	378	263	13	1
	Más de 51 años	40	34	6	1
Total Iberdrola	Hombres	26.890	25.840	235	277
	Hasta 30 años	4.633	4.074	99	127
	Entre 31 y 50 años	15.485	14.500	121	136
	Más de 51 años	6.772	7.266	15	14
	Mujeres	8.180	7.890	69	71
	Hasta 30 años	1.305	1.140	43	36
	Entre 31 y 50 años	5.010	4.845	22	33
	Más de 51 años	1.865	1.905	4	2
	Total	35.070	33.730	304	348
	Hasta 30 años	5.938	5.214	142	163
	Entre 31 y 50 años	20.495	19.345	143	169
	Más de 51 años	8.637	9.171	19	16

Plantilla por tipo de contrato, sexo, categoría profesional y región

		Contrato indefinido		Contrato temporal	
		2019	2018	2019	2018
España	Hombres	7.614	7.830	19	22
	Equipo directivo	389	405	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	3.304	3.338	8	10
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	3.921	4.087	11	12
	Mujeres	1.950	1.964	4	16
	Equipo directivo	96	94	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	1.372	1.343	2	5
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	482	527	2	1
	Total	9.564	9.794	23	28
	Equipo directivo	485	499	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	4.676	4.681	10	15
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	4.403	4.614	13	13
Reino Unido	Hombres	3.730	3.704	15	17
	Equipo directivo	101	108	1	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	2.446	2.371	14	17
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	1.183	1.225	0	0
	Mujeres	1.877	1.874	15	16
	Equipo directivo	32	33	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	1.140	1.058	11	13
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	705	783	4	3
	Total	5.607	5.578	30	33
	Equipo directivo	133	141	1	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	3.586	3.429	25	30
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	1.888	2.008	4	3
Estados Unidos	Hombres	4.714	4.594	10	8
	Equipo directivo	41	41	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	1.719	1.661	0	0
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	2.954	2.892	10	8
	Mujeres	1.871	1.845	2	2
	Equipo directivo	11	13	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	846	762	0	1
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	1.014	1.070	2	1
	Total	6.585	6.439	12	10
	Equipo directivo	52	54	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	2.565	2.423	0	1
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	3.968	3.962	12	9

Brasil	Hombres	9.609	8.790	6	6
	Equipo directivo	78	75	1	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	1.803	1.650	1	2
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	7.728	7.065	4	4
	Mujeres	2.128	1.951	3	2
	Equipo directivo	19	21	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	1.186	1.096	1	1
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	923	834	2	1
	Total	11.737	10.741	9	8
	Equipo directivo	97	96	1	0
México	Hombres	880	690	163	219
	Equipo directivo	25	21	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	498	381	92	107
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	357	288	71	112
	Mujeres	211	158	37	45
	Equipo directivo	5	6	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	185	140	30	33
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	21	12	7	12
	Total	1.091	848	200	264
	Equipo directivo	30	27	0	0
IEI	Hombres	343	232	22	5
	Equipo directivo	21	10	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	257	159	22	5
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	65	63	0	0
	Mujeres	143	98	8	0
	Equipo directivo	5	3	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	131	87	6	0
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	7	8	2	0
	Total	486	330	30	5
	Equipo directivo	26	13	0	0
Total Iberdrola	Hombres	26.890	25.840	235	277
	Equipo directivo	655	660	2	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	10.027	9.560	137	141
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	16.208	15.620	96	136
	Mujeres	8.180	7.890	69	71
	Equipo directivo	168	170	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	4.860	4.486	50	53
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	3.152	3.234	19	18
	Total	35.070	33.730	304	348
	Equipo directivo	823	830	2	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	14.887	14.046	187	194
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	19.360	18.854	115	154

102-41

Personal cubierto por un convenio colectivo por región

	2019		2018		2017	
	Nº empleados	%	Nº empleados	%	Nº empleados	%
España	8.380	87,41	8.582	87,38	9.109	88,47
Reino Unido	3.934	69,79	4.149	73,94	4.219	69,54
Estados Unidos	3.234	49,02	3.112	48,26	3.146	47,95
Brasil	11.730	99,86	10.735	99,87	9.805	97,12
México	323	25,02	294	26,44	203	21,50
Resto países	228	44,19	28	8,36	161	55,53
Total	27.829	78,67	26.900	78,94	26.643	77,78

401-1

Nuevas contrataciones por región, sexo y tramo de edad

		Hombres			Mujeres		
		2019	2018	2017	2019	2018	2017
España	Por tramo de edad	278	221	252	101	114	64
	Hasta 30 años	134	104	116	32	45	31
	Entre 31 y 50 años	130	106	125	66	68	31
	Más de 51 años	14	11	11	3	1	2
	Por tramo de edad (%)	3,64	2,82	3,03	5,19	5,81	3,23
	Hasta 30 años	29,91	30,55	35,26	25,81	45,12	41,89
	Entre 31 y 50 años	3,00	2,47	2,92	4,94	5,14	2,34
	Más de 51 años	0,48	0,34	0,3	0,61	0,19	0,34
	Plantilla total	7.633	7.852	8.313	1.954	1.970	1.983
Reino Unido	Por tramo de edad	307	270	464	125	138	177
	Hasta 30 años	163	135	141	70	69	59
	Entre 31 y 50 años	126	120	245	46	56	104
	Más de 51 años	18	15	78	9	13	14
	Por tramo de edad (%)	8,20	7,26	11,33	6,61	7,30	8,97
	Hasta 30 años	24,11	22,80	23,46	31,82	35,94	30,41
	Entre 31 y 50 años	6,39	6,11	11,84	3,65	4,40	7,76
	Más de 51 años	1,64	1,29	5,48	2,18	3,05	3,2
	Plantilla total	3.745	3.721	4.094	1.892	1.890	1.973
Estados Unidos	Por tramo de edad	566	380	322	204	137	148
	Hasta 30 años	265	149	114	74	44	54
	Entre 31 y 50 años	254	187	171	96	74	70
	Más de 51 años	47	44	37	34	19	24
	Por tramo de edad (%)	11,98	8,26	6,9	10,89	7,42	13,81
	Hasta 30 años	42,54	28,93	23,17	41,57	28,39	24,86
	Entre 31 y 50 años	11,59	8,75	8,07	11,11	8,40	11,55
	Más de 51 años	2,46	2,26	1,8	4,09	2,34	1,62
	Plantilla total	4.724	4.602	4.665	1.873	1.847	1.896
Brasil	Por tramo de edad	1.222	1.583	1.127	324	272	174
	Hasta 30 años	643	840	550	177	169	108
	Entre 31 y 50 años	563	731	559	132	101	64
	Más de 51 años	16	12	18	15	2	2
	Por tramo de edad (%)	12,71	18,00	7,81	15,20	13,93	8,99
	Hasta 30 años	24,32	33,76	34,39	25,73	26,83	18,15
	Entre 31 y 50 años	9,16	13,39	7,76	9,98	8,40	5,47
	Más de 51 años	1,94	1,41	2,87	12,50	1,67	1,17
	Plantilla total	9.615	8.796	8.160	2.131	1.953	1.936
México	Por tramo de edad	181	184	323	59	51	74
	Hasta 30 años	101	114	73	38	39	37
	Entre 31 y 50 años	79	68	210	21	12	36
	Más de 51 años	1	2	40	0	0	1
	Por tramo de edad (%)	17,35	20,24	41,46	23,79	25,12	44,85
	Hasta 30 años	34,59	46,15	42,69	35,19	47,56	61,67
	Entre 31 y 50 años	11,81	11,58	38,82	15,44	10,26	36,00
	Más de 51 años	1,22	2,67	59,7	0,00	0,00	20,00
	Plantilla total	1.043	909	779	248	203	165

Nuevas contrataciones por región, sexo y tramo de edad

		Hombres			Mujeres		
		2019	2018	2017	2019	2018	2017
IEI	Por tramo de edad	85	35	66	29	28	19
	Hasta 30 años	27	9	18	15	11	6
	Entre 31 y 50 años	55	23	43	14	17	13
	Más de 51 años	3	3	5	0	0	0
	Por tramo de edad (%)	23,29	14,77	30,28	19,21	28,57	26,03
	Hasta 30 años	55,10	47,37	60	50,00	64,71	66,67
	Entre 31 y 50 años	19,43	12,04	25,75	12,96	23,29	22,41
	Más de 51 años	9,09	11,11	23,81	0,00	0,00	0
	Plantilla total	365	237	218	151	98	73
Total Iberdrola	Por tramo de edad	2.639	2.673	2.554	842	740	656
	Hasta 30 años	1.333	1.351	1.012	406	377	295
	Entre 31 y 50 años	1.207	1.235	1.353	375	328	318
	Más de 51 años	99	87	189	61	35	43
	Por tramo de edad (%)	9,73	10,23	9,74	10,21	9,30	8,17
	Hasta 30 años	28,17	32,15	26,39	30,14	32,06	27,09
	Entre 31 y 50 años	7,74	8,44	9,65	7,46	6,72	6,5
	Más de 51 años	1,45	1,19	2,26	3,26	1,84	2,1
	Plantilla total	27.125	26.117	26.229	8.249	7.961	8.026

Personas que salen de la empresa por región, sexo y tramo de edad

		Hombres			Mujeres		
		2019	2018	2017	2019	2018	2017
España	Por tramo de edad	441	682	461	89	130	76
	Hasta 30 años	10	11	4	2	5	2
	Entre 31 y 50 años	46	48	99	36	31	36
	Más de 51 años	385	623	358	51	94	38
	Por tramo de edad (%)	5,78	8,69	5,55	4,52	6,58	3,83
	Hasta 30 años	2,24	3,23	1,22	1,61	5,01	2,7
	Entre 31 y 50 años	1,06	1,12	2,31	2,66	2,30	2,72
	Más de 51 años	13,55	19,38	9,68	10,43	17,46	6,48
	Plantilla total	7.633	7.852	8.313	1.954	1.970	1.983
Reino Unido	Por tramo de edad	281	643	346	122	220	214
	Hasta 30 años	38	61	26	15	24	18
	Entre 31 y 50 años	91	194	75	48	86	85
	Más de 51 años	152	388	245	59	110	111
	Por tramo de edad (%)	7,50	17,28	8,45	6,45	11,64	10,85
	Hasta 30 años	5,62	10,30	4,33	6,82	12,50	9,28
	Entre 31 y 50 años	4,61	9,87	3,62	3,81	6,76	6,34
	Más de 51 años	13,86	33,33	17,21	14,32	25,82	25,34
	Plantilla total	3.745	3.721	4.094	1.892	1.890	1.973
Estados Unidos	Por tramo de edad	442	453	471	176	186	252
	Hasta 30 años	62	38	53	26	20	34
	Entre 31 y 50 años	162	127	137	72	60	61
	Más de 51 años	218	288	281	78	106	157
	Por tramo de edad (%)	9,36	9,84	10,10	9,40	10,07	13,29
	Hasta 30 años	9,95	7,38	10,77	14,61	12,90	21,66
	Entre 31 y 50 años	7,39	5,95	6,47	8,33	6,81	6,76
	Más de 51 años	11,42	14,76	13,68	9,39	13,07	18,76
	Plantilla total	4.724	4.602	4.665	1.873	1.847	1.896
Brasil	Por tramo de edad	526	941	580	157	247	165
	Hasta 30 años	127	165	137	55	59	51
	Entre 31 y 50 años	266	403	269	79	119	84
	Más de 51 años	133	373	174	23	69	30
	Por tramo de edad (%)	5,47	10,70	7,11	7,37	12,65	8,52
	Hasta 30 años	4,80	6,63	6,19	7,99	9,37	8,57
	Entre 31 y 50 años	4,33	7,38	5,56	5,97	9,89	7,18
	Más de 51 años	16,14	43,88	15,68	19,17	57,50	17,54
	Plantilla total	9.615	8.796	8.160	2.131	1.953	1.936
México	Por tramo de edad	59	62	80	16	13	23
	Hasta 30 años	15	14	20	7	6	7
	Entre 31 y 50 años	37	38	47	9	6	16
	Más de 51 años	7	10	13	0	1	0
	Por tramo de edad (%)	5,66	6,82	10,27	6,45	6,40	13,94
	Hasta 30 años	5,14	5,67	11,7	6,48	7,32	11,67
	Entre 31 y 50 años	5,53	6,47	8,69	6,62	5,13	16
	Más de 51 años	8,54	13,33	19,4	0,00	25,00	0
	Plantilla total	1.043	909	779	248	203	165

Personas que salen de la empresa por región, sexo y tramo de edad

		Hombres			Mujeres		
		2019	2018	2017	2019	2018	2017
IEI	Por tramo de edad	23	45	14	10	20	7
	Hasta 30 años	2	4	2	1	3	1
	Entre 31 y 50 años	15	29	11	8	15	6
	Más de 51 años	6	12	1	1	2	0
	Por tramo de edad (%)	6,30	18,99	6,25	6,62	20,41	18,92
	Hasta 30 años	4,08	21,05	5,88	3,33	17,65	33,33
	Entre 31 y 50 años	5,30	15,18	6,56	7,41	20,55	19,35
	Más de 51 años	18,18	44,44	4,76	7,69	25,00	0
	Plantilla total	365	237	218	151	98	73
Total Iberdrola	Por tramo de edad	1.772	2.826	1.952	570	816	737
	Hasta 30 años	254	293	242	106	117	113
	Entre 31 y 50 años	617	839	638	252	317	288
	Más de 51 años	901	1694	1.072	212	382	336
	Por tramo de edad (%)	6,53	10,82	7,44	6,90	10,25	9,18
	Hasta 30 años	5,37	6,97	6,31	7,86	9,94	10,38
	Entre 31 y 50 años	3,95	5,73	4,55	5,00	6,50	5,88
	Más de 51 años	13,28	23,27	12,8	11,33	20,04	16,45
	Plantilla total	27.125	26.117	26.229	8.249	7.961	8.026

Despidos por región, sexo y tramo de edad

		Hombres		Mujeres	
		2019	2018	2019	2018
España	Por tramo de edad	17	13	3	2
	Hasta 30 años	2	0	0	1
	Entre 31 y 50 años	6	7	2	0
	Más de 51 años	9	6	1	1
	Por tramo de edad (%)	0,22	0,16	0,15	0,10
	Hasta 30 años	0,45	0,00	0,00	1,00
	Entre 31 y 50 años	0,14	0,16	0,15	0,00
	Más de 51 años	0,32	0,17	0,20	0,19
Reino Unido	Por tramo de edad	10	8	4	1
	Hasta 30 años	0	4	0	1
	Entre 31 y 50 años	8	2	3	0
	Más de 51 años	2	2	1	0
	Por tramo de edad (%)	0,27	0,21	0,21	0,05
	Hasta 30 años	0,00	0,68	0,00	0,52
	Entre 31 y 50 años	0,41	0,10	0,24	0,00
	Más de 51 años	0,17	0,17	0,22	0,00
Estados Unidos	Por tramo de edad	79	23	33	22
	Hasta 30 años	19	5	9	2
	Entre 31 y 50 años	45	12	13	15
	Más de 51 años	15	6	11	5
	Por tramo de edad (%)	1,67	0,50	1,76	1,19
	Hasta 30 años	3,05	0,97	5,06	1,29
	Entre 31 y 50 años	2,05	0,56	1,50	1,70
	Más de 51 años	0,79	0,31	1,32	0,62
Brasil	Por tramo de edad	345	617	67	141
	Hasta 30 años	61	81	16	20
	Entre 31 y 50 años	182	241	36	57
	Más de 51 años	102	295	15	64
	Por tramo de edad (%)	3,59	7,01	3,14	7,22
	Hasta 30 años	2,31	3,26	2,33	3,17
	Entre 31 y 50 años	2,96	4,42	2,72	4,74
	Más de 51 años	12,38	34,71	12,50	53,33
México	Por tramo de edad	10	11	2	2
	Hasta 30 años	2	3	0	0
	Entre 31 y 50 años	6	8	2	2
	Más de 51 años	2	0	0	0
	Por tramo de edad (%)	0,96	1,21	0,81	0,99
	Hasta 30 años	0,68	1,21	0,00	0,00
	Entre 31 y 50 años	0,90	1,36	1,47	1,71
	Más de 51 años	2,44	0,00	0,00	0,00

Despidos por región, sexo y tramo de edad

		Hombres		Mujeres	
		2019	2018	2019	2018
IEI	Por tramo de edad	4	0	2	0
	Hasta 30 años	0	0	0	0
	Entre 31 y 50 años	3	0	2	0
	Más de 51 años	1	0	0	0
	Por tramo de edad (%)	1,10	0,00	1,32	0,00
	Hasta 30 años	0,00	0,00	0,00	0,00
	Entre 31 y 50 años	1,06	0,00	1,85	0,00
	Más de 51 años	3,03	0,00	0,00	0,00
Total Iberdrola	Por tramo de edad	465	672	111	168
	Hasta 30 años	84	93	25	24
	Entre 31 y 50 años	250	270	58	74
	Más de 51 años	131	309	28	70
	Por tramo de edad (%)	1,71	2,57	1,35	2,11
	Hasta 30 años	1,78	2,21	1,85	2,04
	Entre 31 y 50 años	1,60	1,84	1,15	1,52
	Más de 51 años	1,93	4,24	1,50	3,67

Despidos por región, sexo y categoría profesional

		Hombres		Mujeres	
		2019	2018	2019	2018
España	Por categoría profesional	17	13	3	2
	Equipo directivo	4	3	1	1
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	8	8	1	1
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	5	2	1	0
	Por categoría profesional (%)	0,22	0,16	0,15	0,10
	Equipo directivo	1,03	0,74	1,05	1,06
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	0,24	0,24	0,07	0,07
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	0,13	0,05	0,21	0,00
Reino Unido	Por categoría profesional	10	8	4	1
	Equipo directivo	0	0	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	5	2	1	0
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	5	6	3	1
	Por categoría profesional (%)	0,27	0,21	0,21	0,05
	Equipo directivo	0,00	0,00	0,00	0,00
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	0,20	0,08	0,09	0,00
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	0,42	0,49	0,42	0,13
Estados Unidos	Por categoría profesional	79	23	33	22
	Equipo directivo	1	1	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	17	9	8	14
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	61	13	25	8
	Por categoría profesional (%)	1,67	0,50	1,76	1,19
	Equipo directivo	2,44	2,44	0,00	0,00
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	0,99	0,54	0,95	1,83
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	2,06	0,45	2,46	0,75
Brasil	Por categoría profesional	345	617	67	141
	Equipo directivo	4	9	3	1
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	78	142	32	78
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	263	466	32	62
	Por categoría profesional (%)	3,59	7,01	3,14	7,22
	Equipo directivo	5,06	12,00	15,79	4,76
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	4,32	8,60	2,70	7,11
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	3,40	6,59	3,46	7,43
México	Por categoría profesional	10	11	2	2
	Equipo directivo	0	0	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	8	10	2	2
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	2	1	0	0
	Por categoría profesional (%)	0,96	1,21	0,81	0,99
	Equipo directivo	0,00	0,00	0,00	0,00
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	1,36	2,05	0,93	1,16
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	0,47	0,25	0,00	0,00

Despidos por región, sexo y categoría profesional

		Hombres		Mujeres	
		2019	2018	2019	2018
IEI	Por categoría profesional	4	0	2	0
	Equipo directivo	0	0	0	0
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	4	0	2	0
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	0	0	0	0
	Por categoría profesional (%)	1,10	0,00	1,32	0,00
	Equipo directivo	0,00	0,00	0,00	0,00
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	1,43	0,00	1,46	0,00
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Iberdrola	Por categoría profesional	465	672	111	168
	Equipo directivo	9	13	4	2
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	120	171	46	95
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	336	488	61	71
	Por categoría profesional (%)	1,71	2,57	1,35	2,11
	Equipo directivo	1,37	1,97	2,39	1,18
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	1,18	1,76	0,94	2,09
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	2,06	3,09	1,92	2,18

Antigüedad media de la plantilla por región (años)	2019	2018
España	17,44	19,64
Reino Unido	15,49	15,90
Estados Unidos	13,40	14,07
Brasil	7,59	7,78
México	5,34	6,05
Resto países	5,96	6,32
Total Iberdrola	12,67	13,66

401-2

Beneficios ofrecidos ¹⁷³	2019					
	Seguro de vida	Seguro médico	Cobertura por incapacidad o invalidez	Baja por maternidad / paternidad	Fondo de pensiones	Acciones
España	Todos	Todos	Todos	Todos	Todos	N/A
Reino Unido	Todos	Todos	N/A	Todos	Todos	Todos
Estados Unidos	Todos	Todos	J. Completa	Todos	Todos	N/A
Brasil	Todos ¹⁷⁴	Todos	Todos	Todos	Todos	N/A
México	J. Completa	J. Completa	Todos	Todos	J. Completa	N/A

¹⁷³ Todos: Aplica tanto a los empleados a jornada completa como a jornada partida.

¹⁷⁴ Válido para todos los empleados (excluyendo a los empleados no ejecutivos de Elektro), incluso directivos estatutarios

401-3

Bajas y reincorporaciones por maternidad/paternidad por región y sexo

	Hombres			Mujeres			Total		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad									
España	7.633	7.852	8.313	1.954	1.970	1.983	9.587	9.822	10.296
Reino Unido	3.745	3.721	4.094	1.892	1.890	1.973	5.637	5.611	6.067
Estados Unidos	4.724	4.602	4.665	1.873	1.847	1.896	6.597	6.449	6.561
Brasil	9.615	8.796	8.160	2.131	1.953	1.936	11.746	10.749	10.096
México	1.043	909	779	248	203	165	1.291	1.112	944
Resto países	365	237	218	151	98	73	516	335	291
Total	27.125	26.117	26.299	8.249	7.961	8.026	35.374	34.078	34.255
Empleados que han disfrutado del derecho a baja por maternidad/paternidad									
España	301	21	31	115	130	145	416	151	176
Reino Unido	46	36	39	125	147	130	171	183	169
Estados Unidos	0	0	0	68	53	48	68	53	48
Brasil	426	370	274	100	98	105	526	468	379
México	15	10	0	10	12	9	25	22	9
Resto países	1	4	1	6	4	3	7	8	4
Total	789	441	345	424	444	440	1.213	885	785
Empleados que han regresado al trabajo tras el permiso parental									
España	297	21	29	116	126	114	413	147	143
Reino Unido	46	36	39	72	73	73	118	109	112
Estados Unidos	93	76	0	63	53	48	156	129	48
Brasil	426	369	290	100	98	103	526	467	393
México	15	10	4	9	12	10	24	22	14
Resto países	1	4	1	5	4	1	6	8	2
Total	878	516	363	365	366	349	1.243	871	712
Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo									
España	296	20	28	110	132	114	406	152	142
Reino Unido	33	40	28	73	68	80	106	108	108
Estados Unidos	91	73	41	63	49	137	154	122	178
Brasil	421	230	226	94	76	74	515	306	300
México	15	10	4	9	12	6	24	22	10
Resto países	0	0	1	1	0	0	1	0	1
Total	856	373	328	350	337	411	1.206	710	739
Tasa de regreso al trabajo									
España	98,61	100	93,55	100,51	97,41	78,62	99,14	97,76	86,08
Reino Unido	100,00	100	100,00	57,60	49,66	56,15	69,01	59,56	78,08
Estados Unidos	N/A	N/A	N/A	92,65	100,00	100,00	229,41	100,00	100,00
Brasil	100,00	99,73	105,84	100,00	100,00	98,10	100,00	99,57	101,97
México	100,00	100,00	100,00	90,00	100,00	111,11	96,00	100,00	55,56
Resto países	100,00	100,00	100,00	83,33	100,00	33,33	85,71	100,00	66,67
Total¹⁷⁵	111,26	117,01	105,22	86,00	82,34	79,32	102,42	99,61	92,27

¹⁷⁵ En algunos casos puede ser superior al 100% debido a que en el año se han reincorporado empleados que disfrutaron del derecho a baja en el año anterior

EU15

Personal con posibilidad de jubilarse en los próximos 5 años

		Por categoría profesional (nº)			Por categoría profesional (%)		
		2019	2018	2017	2019	2018	2017
España	Equipo directivo	50	55	55	10,29	11,06	11,11
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	314	344	396	6,69	7,33	8,38
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	599	658	850	13,56	14,22	16,74
	Total	963	1.057	1.301	10,05	10,76	12,64
Reino Unido	Equipo directivo	6	2	5	4,48	1,42	3,6
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	181	173	222	5,01	5,00	11,84
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	220	224	286	11,63	11,14	13,83
	Total	407	399	513	7,22	7,11	10,32
Estados Unidos	Equipo directivo	15	14	80	28,85	25,93	49,08
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	958	834	1.109	37,35	34,41	40,56
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	1.580	1.573	1.553	39,70	39,61	42,39
	Total	2.553	2.421	2.742	38,70	37,54	41,79
Brasil	Equipo directivo	9	7	13	9,18	7,29	14,13
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	269	153	379	8,99	5,57	13,51
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	377	222	571	4,35	2,81	7,93
	Total	655	382	963	5,58	3,55	9,54
México	Equipo directivo	2	1	2	6,67	3,7	7,14
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	25	21	25	3,11	3,18	4,27
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	5	5	4	1,10	1,18	1,21
	Total	32	27	31	2,48	2,43	3,28
IEI	Equipo directivo	2	2	2	7,69	15,38	18,18
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	5	2	2	1,20	0,8	0,95
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	0	0	0	0,00	0	0
	Total	7	4	4	1,36	1,19	1,37
Total Iberdrola	Equipo directivo	84	81	157	10,17	9,78	16,92
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	1.752	1.527	2.133	11,62	10,72	16,89
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	2.781	2.682	3.264	14,28	14,11	17,50
	Total	4.617	4.290	5.554	13,05	12,59	16,22

Personal con posibilidad de jubilarse en los próximos 10 años

		Por categoría profesional (nº)			Por categoría profesional (%)		
		2019	2018	2017	2019	2018	2017
España	Equipo directivo	139	135	149	28,65	27,11	30,10
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	824	824	931	17,58	17,54	19,70
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	1.481	1.607	1.845	33,53	34,73	36,34
	Total	2.444	2.566	2.925	25,50	26,12	28,41
Reino Unido	Equipo directivo	28	29	28	20,90	20,57	20,14
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	608	611	713	16,84	17,66	32,49
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	498	518	646	26,32	25,76	31,95
	Total	1.134	1.158	1.387	20,12	20,64	26,22
Estados Unidos	Equipo directivo	21	15	94	40,38	27,78	57,67
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	1.264	1.027	1.488	49,28	42,37	54,43
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	2.008	1.984	2.032	50,45	49,96	55,46
	Total	3.293	3.026	3.614	49,92	46,92	55,08
Brasil	Equipo directivo	10	8	24	10,20	8,33	17,86
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	370	212	484	12,37	7,71	5,46
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	444	318	959	5,13	4,02	6,06
	Total	824	538	1.467	7,02	5,01	6,04
México	Equipo directivo	9	6	5	30,00	22,22	26,09
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	55	61	32	6,83	9,23	17,25
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	25	22	20	5,48	5,19	13,32
	Total	89	89	57	6,89	8	14,53
IEI	Equipo directivo	5	4	1	19,23	30,77	9,09
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	12	10	4	2,88	3,98	1,90
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	3	3	0	4,05	4,23	0,00
	Total	20	17	5	3,88	5,07	7,25
Total Iberdrola	Equipo directivo	212	197	301	25,69	23,77	32,44
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	3.133	2.745	3.652	20,78	19,27	24,88
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	4.459	4.452	5.502	22,89	23,42	29,50
	Total	7.804	7.394	9.455	22,06	21,70	27,60

Seguridad y salud en el trabajo

403-1

Personal representado en comités de seguridad y salud por región (%)	2019	2018	2017
España	98,52	97,50	96,88
Reino Unido	100,00	100,00	100,00
Estados Unidos	99,86	100,00	100,00
Brasil	100,00	100,00	100,00
México	99,77	100,00	100,00
IEI	43,22	31,94	37,46
Total Iberdrola	98,80	98,61	98,53

403-2

Número de accidentes por región y sexo		2019	2018	2017
España	Hombres	89	88	69
	Mujeres	10	5	13
	Total	99	93	82
Reino Unido	Hombres	41	47	61
	Mujeres	5	11	31
	Total	46	58	92
Estados Unidos	Hombres	188	161	176
	Mujeres	20	13	33
	Total	208	174	209
Brasil	Hombres	54	66	69
	Mujeres	3	7	0
	Total	57	73	69
México	Hombres	3	1	1
	Mujeres	0	0	2
	Total	3	1	3
IEI	Hombres	3	0	0
	Mujeres	0	0	0
	Total	3	0	0
Total Iberdrola	Hombres	378	363	376
	Mujeres	38	36	79
	Total	416	399	455

Número de accidentes por tipología, región y sexo (personal propio)

	Tipología accidentes	Hombres			Mujeres			Total		
		2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
España	Mortal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Con baja	28	23	24	3	1	0	31	24	24
	Con grandes consecuencias	0	1	1	0	0	0	0	1	1
	Sin baja	61	65	58	7	4	0	68	69	58
Reino Unido	Mortal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Con baja	9	6	3	0	0	0	9	6	3
	Con grandes consecuencias	1	0	1	0	0	0	1	0	1
	Sin baja	32	41	58	5	11	31	37	52	89
Estados Unidos	Mortal	0	0	0	1	0	0	1	0	0
	Con baja	30	35	40	3	3	3	33	38	43
	Con grandes consecuencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sin baja	158	126	136	16	10	30	174	136	166
Brasil	Mortal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Con baja	8	11	34	0	1	0	8	12	34
	Con grandes consecuencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sin baja	46	55	35	3	6	0	49	61	35
México	Mortal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Con baja	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Con grandes consecuencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sin baja	3	1	1	0	0	2	3	1	3
Resto países	Mortal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Con baja	2	0	0	0	0	0	2	0	0
	Con grandes consecuencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Sin baja	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Total Iberdrola	Mortal	0	0	0	1	0	0	1	0	0
	Con baja	77	75	101	6	5	3	83	80	104
	Con grandes consecuencias	1	1	2	0	0	0	0	0	0
	Sin baja	301	288	265	31	31	76	332	319	341

Accidentalidad por región¹⁷⁶

		2019	2018	2017
España	Número muertes empresa	0	0	0
	Número muertes contratas	0	0	1
	Número días perdidos	1.963	1.788	1.558
	Índice de frecuencia	2,11	1,65	1,77
	Índice de severidad	0,13	0,12	0,11
Reino Unido	Número muertes empresa	0	0	0
	Número muertes contratas	1	0	1
	Número días perdidos	560	154	214
	Índice de frecuencia	0,94	0,64	0,28
	Índice de severidad	0,06	0,02	0,02
Estados Unidos	Número muertes empresa	1	0	0
	Número muertes contratas	0	0	1
	Número días perdidos	1.213	1.518	2.141
	Índice de frecuencia	2,57	2,97	3,27
	Índice de severidad	0,09	0,12	0,16
Brasil	Número muertes empresa	0	0	0
	Número muertes contratas	3	3	10
	Número días perdidos	85	469	461
	Índice de frecuencia	0,37	0,58	1,99
	Índice de severidad	0,00	0,02	0,03
México	Número muertes empresa	0	0	0
	Número muertes contratas	0	0	0
	Número días perdidos	0	0	0
	Índice de frecuencia	0,00	0,00	0,00
	Índice de severidad	0,00	0,00	0,08
Resto países	Número muertes empresa	0	0	0
	Número muertes contratas	0	0	0
	Número días perdidos	58	0	0
	Índice de frecuencia	2,03	0,00	0,00
	Índice de severidad	0,06	0,00	0,00
Total Iberdrola	Número muertes empresa	1	0	0
	Número muertes contratas	4	3	13
	Número días perdidos	3.879	3.929	4.374¹⁷⁷
	Índice de frecuencia	1,33	1,37	1,75
	Índice de severidad	0,06	0,07	0,07

¹⁷⁶ Metodología de cálculo de los indicadores:

- Índice de frecuencia (IF) = (número de accidentes con baja*1.000.000)/horas trabajadas
- Índice de severidad = (días naturales perdidos por accidente, a partir del primer día de la baja/horas trabajadas)*1.000

¹⁷⁷ En el 2017 hay menor número de accidentes con baja pero con mayor número de días perdidos.

Enfermedades profesionales¹⁷⁸ 2019

		Personal propio	Contratas
España	Número enfermedades profesionales	1	0
	Ratio enfermedades profesionales (ODR)	0,01	0,00
Reino Unido	Número enfermedades profesionales	0	0
	Ratio enfermedades profesionales (ODR)	0,00	0,00
Estados Unidos	Número enfermedades profesionales	0	0
	Ratio enfermedades profesionales (ODR)	0,00	0,00
Brasil	Número enfermedades profesionales	0	0
	Ratio enfermedades profesionales (ODR)	0,00	0,00
México	Número enfermedades profesionales	0	0
	Ratio enfermedades profesionales (ODR)	0,00	0,00
Resto países	Número enfermedades profesionales	0	0
	Ratio enfermedades profesionales (ODR)	0,00	0,00
Total Iberdrola	Número enfermedades profesionales	1	0
	Ratio enfermedades profesionales (ODR)	0,00	0,00

No se han producido fallecimiento por enfermedades profesionales en el 2019

- ¹⁷⁸ Ratio enfermedades profesionales (ODR) = (número de enfermedades profesionales/horas trabajadas)*200.000

Lesiones por accidente laboral (personal propio)¹⁷⁹ 2019

		Hombres	Mujeres	Total
España	Tasa de fallecimientos	0,00	0,00	0,00
	Tasa de accidente laboral grandes consecuencias	0,00	0,00	0,00
	Tasa de lesiones por accidente laboral	1,49	0,70	1,33
Reino Unido	Tasa de fallecimientos	0,00	0,00	0,00
	Tasa de accidente laboral grandes consecuencias	0,03	0,00	0,02
	Tasa de lesiones por accidente laboral	1,24	0,34	0,96
Estados Unidos	Tasa de fallecimientos	0,00	0,05	0,02
	Tasa de accidente laboral grandes consecuencias	0,00	0,00	0,00
	Tasa de lesiones por accidente laboral	4,18	1,04	3,24
Brasil	Tasa de fallecimientos	0,00	0,00	0,00
	Tasa de accidente laboral grandes consecuencias	0,00	0,00	0,00
	Tasa de lesiones por accidente laboral	0,62	0,14	0,52
México	Tasa de fallecimientos	0,00	0,00	0,00
	Tasa de accidente laboral grandes consecuencias	0,00	0,00	0,00
	Tasa de lesiones por accidente laboral	0,28	0,00	0,23
Resto países	Tasa de fallecimientos	0,00	0,00	0,00
	Tasa de accidente laboral grandes consecuencias	0,00	0,00	0,00
	Tasa de lesiones por accidente laboral	0,86	0,00	0,61
Total Iberdrola	Tasa de fallecimientos	0,00	0,01	0,00
	Tasa de accidente laboral grandes consecuencias	0,00	0,00	0,00
	Tasa de lesiones por accidente laboral	1,58	0,51	1,33

¹⁷⁹ Tasa de fallecimientos= Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral / Número de horas trabajadas × [200 000]
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) = Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)/ Número de horas trabajadas × [200 000]
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables = Número de lesiones por accidente laboral registrables / Número de horas trabajadas × [200 000]

Lesiones por accidente laboral (personal de contratas) ¹⁸⁰ 2019

España	Tasa de fallecimientos	0,00
	Tasa de accidente laboral grandes consecuencias	0,03
	Tasa de lesiones por accidente laboral	2,18
Reino Unido	Tasa de fallecimientos	0,01
	Tasa de accidente laboral grandes consecuencias	0,00
	Tasa de lesiones por accidente laboral	1,75
Estados Unidos	Tasa de fallecimientos	0,00
	Tasa de accidente laboral grandes consecuencias	0,06
	Tasa de lesiones por accidente laboral	1,45
Brasil	Tasa de fallecimientos	0,01
	Tasa de accidente laboral grandes consecuencias	0,01
	Tasa de lesiones por accidente laboral	0,70
México	Tasa de fallecimientos	0,00
	Tasa de accidente laboral grandes consecuencias	0,02
	Tasa de lesiones por accidente laboral	0,19
Resto países	Tasa de fallecimientos	0,00
	Tasa de accidente laboral grandes consecuencias	0,95
	Tasa de lesiones por accidente laboral	7,09
Total Iberdrola	Tasa de fallecimientos	0,01
	Tasa de accidente laboral grandes consecuencias	0,02
	Tasa de lesiones por accidente laboral	1,12

¹⁸⁰ Tasa de fallecimientos= Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral / Número de horas trabajadas × [200 000]
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) = Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) / Número de horas trabajadas × [200 000]
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables = Número de lesiones por accidente laboral registrables / Número de horas trabajadas × [200 000]

Absentismo¹⁸¹ por región y sexo (horas perdidas)

	Hombres			Mujeres			Total		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
España	346.543	426.189	N/D	120.847	128.185	N/D	467.390	554.995	N/D
Reino Unido	177.845	193.746	N/D	113.372	126.185	N/D	291.217	319.931	N/D
Estados Unidos	167.486	187.661	N/D	84.879	94.199	N/D	252.365	281.860	N/D
Brasil	109.702	293.472	N/D	50.766	202.656	N/D	160.468	496.128	N/D
México	12.666	8.596	N/D	1.866	1.914	N/D	14.532	10.510	N/D
Resto países	577	0	N/D	982	0	N/D	1.559	0	N/D
Total Iberdrola	814.819	1.109.664	N/D	372.712	553.760	553.800	1.187.531	1.663.424	N/D

¹⁸¹ El cómputo de horas perdidas por absentismo incluye las bajas derivadas por enfermedad común y maternidad en EE.UU. (las horas perdidas por enfermedad profesional computan dentro de los índices de accidentabilidad)

Formación y educación

404-1

Horas totales de formación por categoría profesional, región y sexo

Categoría profesional		Hombres			Mujeres			Total		
		2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
España	Equipo directivo	11.805	11.875	12.752	4.776	3.165	2.952	16.581	15.040	15.704
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	192.021	171.725	150.887	84.556	69.776	52.992	276.577	241.501	203.879
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	204.805	190.787	197.645	11.081	10.065	11.593	215.886	200.852	209.238
	Plantilla total	408.631	374.387	361.284	100.413	83.006	67.537	509.044	457.393	428.821
Reino Unido	Equipo directivo	1.944	1.981	3.061	916	786	1.200	2.860	2.767	4.261
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	47.021	49.282	64.319	11.176	12.702	15.282	58.197	61.984	79.601
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	101.012	93.238	88.230	7.801	2.683	6.141	108.813	95.921	94.371
	Plantilla total	149.977	144.501	155.610	19.893	16.171	22.623	169.870	160.672	178.233
Estados Unidos	Equipo directivo	582	574	1.036	153	269	540	735	843	1.576
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	41.090	31.256	42.425	16.716	14.168	13.524	57.806	45.424	55.949
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	127.352	107.581	154.129	41.584	35.164	27.443	168.936	142.745	181.572
	Plantilla total	169.024	139.411	197.590	58.453	49.601	41.507	227.477	189.012	239.097
Brasil	Equipo directivo	148	2.534	2.354	29	766	400	178	3.300	2.754
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	13.705	75.946	64.789	19.829	51.748	40.535	33.534	127.694	105.324
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	613.016	481.863	412.476	92.797	63.551	50.193	705.812	545.414	462.669
	Plantilla total	626.869	560.343	479.619	112.655	116.065	91.128	739.524	676.408	570.747
México	Equipo directivo	1.113	2.433	1.968	132	883	117	1.245	3.316	2.085
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	50.321	42.641	28.982	17.672	15.620	8.542	67.993	58.261	37.524
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	43.758	40.204	40.328	1.362	552	1.122	45.120	40.756	41.450
	Plantilla total	95.192	85.278	71.278	19.166	17.055	9.781	114.358	102.333	81.059
IEI	Equipo directivo	664	107	306	20	2	16	684	109	322
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	8.465	1.077	4.436	5281	237	1.198	13.746	1.314	5.634
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	1.180	363	3.000	197	62	198	1.377	425	3.198
	Plantilla total	10.309	1.547	7.742	5.498	301	1.412	15.807	1.848	9.154
Total Iberdrola	Equipo directivo	16.256	19.504	21.477	6.026	5.871	5.225	22.283	25.375	26.702
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	352.623	371.927	355.838	155.230	164.251	132.073	507.853	536.178	487.911
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	1.091.123	914.036	895.808	154.822	112.077	96.690	1.245.944	1.026.113	992.498
	Plantilla total	1.460.002	1.305.467	1.273.123	316.078	282.199	233.988	1.776.080	1.587.666	1.507.111

404-1

Promedio de horas de formación por empleado formado, desglosado por categoría profesional, región y sexo

		Hombres			Mujeres			Total		
		2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
	Categoría profesional									
España	Equipo directivo	33,09	29,98	14,83	52,68	34,77	36,44	37,06	30,88	16,69
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	57,55	51,80	42,96	62,72	52,26	40,42	59,04	51,93	42,27
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	50,80	45,87	44,52	21,93	19,31	20,23	47,58	42,91	41,75
	Plantilla total	52,90	47,57	41,00	51,65	42,62	34,37	52,65	46,59	39,79
Reino Unido	Equipo directivo	25,92	17,38	28,34	39,83	24,56	41,38	29,18	18,95	31,10
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	46,05	18,74	25,04	30,96	11,68	14,50	42,11	16,68	21,97
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	54,25	69,89	60,39	14,80	3,41	6,82	45,55	45,18	39,95
	Plantilla total	50,70	35,43	37,61	21,84	8,48	11,40	43,91	26,84	29,11
Estados Unidos	Equipo directivo	13,54	12,75	9,17	12,76	14,95	10,19	13,37	13,38	9,49
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	22,42	17,60	20,30	18,29	17,51	11,65	21,04	17,57	17,21
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	40,79	35,93	48,05	38,54	31,51	30,73	40,21	34,73	44,28
	Plantilla total	33,82	28,95	36,52	29,15	25,53	19,70	32,48	27,97	31,80
Brasil	Equipo directivo	2,43	35,69	34,62	1,95	42,56	25,00	2,34	37,08	32,79
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	9,54	44,03	36,28	20,98	45,51	35,40	14,08	44,62	35,93
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	87,45	66,17	65,37	125,40	73,38	62,43	91,07	66,94	65,04
	Plantilla total	73,68	61,73	58,75	66,27	57,43	46,38	72,45	60,94	56,35
México	Equipo directivo	44,52	90,11	70,29	26,40	126,11	29,25	41,50	97,54	65,16
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	91,33	93,72	69,17	84,56	94,66	64,71	89,46	93,97	68,10
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	117,00	126,43	139,06	68,10	32,45	43,15	114,52	121,66	131,17
	Plantilla total	100,20	106,60	96,71	81,91	90,24	60,38	96,59	103,47	90,17
IEI	Equipo directivo	41,50	6,66	25,50	10,00	0,51	5,33	38,00	5,69	21,47
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	34,69	4,66	19,20	44,01	2,67	12,61	37,76	4,11	17,28
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	21,07	3,91	12,35	39,40	4,80	22,00	22,57	4,02	12,69
	Plantilla total	32,62	4,55	15,93	43,29	2,87	13,20	35,68	4,15	15,44
Total Iberdrola	Equipo directivo	28,19	29,15	18,06	40,81	34,73	28,09	30,76	30,28	19,42
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	38,07	36,71	33,55	37,51	35,54	26,96	37,90	36,34	31,47
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	69,88	56,49	56,16	58,75	33,74	30,16	68,27	52,62	51,81
	Plantilla total	57,36	48,38	45,88	45,67	34,78	28,23	54,86	45,24	41,82

404-3

Personal con revisiones de desempeño por región, categoría profesional y sexo (%)

	Categoría profesional	Hombres			Mujeres			Total		
		2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
España	Equipo directivo	96,9	87,7	97,6	96,8	85,0	90,8	96,9	87,2	96,4
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	94,7	87,6	94,6	91,2	84,6	93,7	93,6	86,7	94,3
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	95,3	96,1	95,4	96,2	96,4	92,9	95,4	96,2	95,1
	Total	95,1	92,1	95,2	92,7	87,8	93,3	94,6	91,2	94,8
Reino Unido	Equipo directivo	98,0	100,0	100	93,8	97,0	100	97,0	99,3	100
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	91,7	99,8	100	93,0	100	100	92,1	99,9	100
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	83,8	99,8	100	93,8	99,6	100	87,5	99,7	100
	Total	89,4	99,8	100	93,3	99,9	100	90,7	99,8	100
Estados Unidos	Equipo directivo	87,8	97,6	99,1	81,8	100,0	98,0	86,5	98,2	98,8
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	87,4	97,1	98,9	84,9	97,1	98,7	86,6	97,1	98,8
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	12,3	16,1	13,4	28,2	34,1	13,7	16,4	21,0	13,5
	Total	40,3	46,1	47,0	54,1	60,6	61,3	44,2	50,2	51,2
Brasil	Equipo directivo	88,4	77,3	61,6	80,0	52,4	47,4	86,9	71,9	58,7
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	86,2	89,4	92,8	87,1	88,3	90,6	86,6	88,9	91,9
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	80,3	75,7	81,5	74,9	75,2	86,0	79,7	75,7	82,0
	Total	81,4	78,3	83,7	81,8	82,3	88,2	81,5	79,0	84,5
México	Equipo directivo	95,8	100	100	100	100	100	96,6	100	100
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	67,1	100	100	68,0	100	100	67,3	100	100
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	19,2	100	100	29,2	100	100	19,8	100	100
	Total	49,3	100	100	64,9	100	100	52,3	100	100
IEI	Equipo directivo	70,0	80,0	75,0	100,0	100	100	78,6	84,6	81,8
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	59,6	90,9	62,2	57,1	82,8	61,9	58,8	88,1	62,1
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	90,8	98,4	22,6	100,0	100,0	28,6	91,7	98,6	23,2
	Total	66,6	92,4	51,4	61,0	84,7	60,3	65,0	90,2	53,6
Total Iberdrola	Equipo directivo	95,0	89,4	94,6	93,8	85,2	90,1	94,7	88,6	95,9
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	88,6	93,2	96,2	87,7	91,8	95,2	88,3	92,8	96,8
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	69,8	72,6	74,9	66,8	71,3	72,2	69,3	72,4	74,1
	Total	77,4	80,7	83,6	79,8	83,3	86,0	77,9	81,3	84,2

Diversidad e igualdad de oportunidades

Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría profesional, sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

405-1

Plantilla por región, sexo y categoría profesional

	Categoría profesional	Hombres			Mujeres			Total		
		2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
España	Equipo directivo	389	405	408	96	94	87	485	499	495
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	3.312	3.348	3.430	1.374	1.348	1.294	4.686	4.696	4.724
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	3.932	4.099	4.475	484	528	602	4.416	4.627	5077
	Total	7.633	7.852	8.313	1.954	1.970	1.983	9.587	9.822	10.296
Reino Unido	Equipo directivo	102	108	111	32	33	28	134	141	139
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	2.460	2.388	2.547	1.151	1.071	1.068	3.611	3.459	3.615
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	1.183	1.225	1.436	709	786	877	1.892	2.011	2.313
	Total	3.745	3.721	4.094	1.892	1.890	1.973	5.637	5.611	6.067
Estados Unidos	Equipo directivo	41	41	112	11	13	51	52	54	163
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	1.719	1.661	1.722	846	763	1.012	2.565	2.424	2.734
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	2.964	2.900	2.831	1.016	1.071	833	3.980	3.971	3.664
	Total	4.724	4.602	4.665	1.873	1.847	1.896	6.597	6.449	6.561
Brasil	Equipo directivo	79	75	73	19	21	19	98	96	92
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	1.804	1.652	1.704	1.187	1.097	1.102	2.991	2.749	2.806
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	7.732	7.069	6.383	925	835	815	8.657	7.904	7.198
	Total	9.615	8.796	8.160	2.131	1.953	1.936	11.746	10.749	10.096
México	Equipo directivo	25	21	24	5	6	4	30	27	28
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	590	488	454	215	173	132	805	661	586
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	428	400	301	28	24	29	456	424	330
	Total	1.043	909	779	248	203	165	1.291	1.112	944
Resto países	Equipo directivo	21	10	8	5	3	3	26	13	11
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	279	164	148	137	87	63	416	251	211
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	65	63	62	9	8	7	74	71	69
	Total	365	237	218	151	98	73	516	335	291
Total Iberdrola	Equipo directivo	657	660	736	168	170	192	825	830	928
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	10.164	9.701	10.005	4.910	4.539	4.671	15.074	14.240	14.676
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	16.304	15.756	15.488	3.171	3.252	3.163	19.475	19.008	18.651
	Total	27.125	26.117	26.229	8.249	7.961	8.026	35.374	34.078	34.255

405-1

Plantilla por región, sexo y categoría profesional (%)

	Categoría profesional	Hombres			Mujeres			Total		
		2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
España	Equipo directivo	4%	4%	4%	1%	1%	1%	5%	5%	5%
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	35%	34%	33%	14%	14%	13%	49%	48%	46%
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	41%	42%	43%	5%	5%	6%	46%	47%	49%
	Total	80%	80%	81%	20%	20%	19%	100%	100%	100%
Reino Unido	Equipo directivo	2%	2%	2%	1%	1%	0%	3%	3%	2%
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	43%	42%	42%	20%	19%	18%	63%	61%	60%
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	21%	22%	24%	13%	14%	14%	34%	36%	38%
	Total	66%	66%	67%	34%	34%	33%	100%	100%	100%
Estados Unidos	Equipo directivo	1%	1%	2%	0%	0%	1%	1%	1%	2%
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	26%	25%	26%	13%	12%	15%	39%	37%	42%
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	45%	45%	43%	15%	17%	13%	60%	62%	56%
	Total	72%	71%	71%	28%	29%	29%	100%	100%	100%
Brasil	Equipo directivo	1%	1%	1%	0%	0%	0%	1%	1%	1%
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	15%	15%	17%	10%	10%	11%	25%	25%	28%
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	66%	66%	63%	8%	8%	8%	74%	74%	71%
	Total	82%	82%	81%	18%	18%	19%	100%	100%	100%
México	Equipo directivo	2%	2%	3%	0%	0%	0%	2%	2%	3%
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	46%	44%	48%	17%	16%	14%	63%	60%	62%
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	33%	36%	32%	2%	2%	3%	35%	38%	35%
	Total	81%	82%	83%	19%	18%	17%	100%	100%	100%
Resto países	Equipo directivo	4%	3%	3%	1%	1%	1%	5%	4%	4%
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	54%	49%	51%	26%	26%	22%	80%	75%	73%
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	13%	19%	21%	2%	2%	2%	15%	21%	24%
	Total	71%	71%	75%	29%	29%	25%	100%	100%	100%
Total Iberdrola	Equipo directivo	2%	2%	2%	0%	0%	1%	2%	2%	3%
	Mandos intermedios y técnicos cualificados	29%	29%	29%	14%	13%	14%	43%	42%	43%
	Profesionales de oficio y personal de apoyo	46%	46%	45%	9%	10%	9%	55%	56%	54%
	Total	77%	77%	77%	23%	23%	23%	100%	100%	100%

405-1

Plantilla por región, sexo y edad

	Tramos de edad	Hombres			Mujeres			Total		
		2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
España	Hasta 30 años	448	341	329	124	100	74	572	441	403
	Entre 31 y 50 años	4.343	4.298	4.284	1.341	1.332	1.323	5.684	5.630	5.607
	Más de 51 años	2.842	3.213	3.700	489	538	586	3.331	3.751	4286
	Total	7.633	7.852	8.313	1.954	1.970	1.983	9.587	9.822	10.296
Reino Unido	Hasta 30 años	676	592	601	220	192	194	896	784	795
	Entre 31 y 50 años	1.972	1.965	2.069	1.260	1.272	1.341	3.232	3.237	3.410
	Más de 51 años	1.097	1.164	1.424	412	426	438	1.509	1.590	1.862
	Total	3.745	3.721	4.094	1.892	1.890	1.973	5.637	5.611	6.067
Estados Unidos	Hasta 30 años	623	515	492	178	155	157	801	670	649
	Entre 31 y 50 años	2.192	2.136	2.119	864	881	902	3.056	3.017	3.021
	Más de 51 años	1.909	1.951	2.054	831	811	837	2.740	2.762	2.891
	Total	4.724	4.602	4.665	1.873	1.847	1.896	6.597	6.449	6.561
Brasil	Hasta 30 años	2.644	2.488	2.212	688	630	595	3.332	3.118	2.807
	Entre 31 y 50 años	6.147	5.458	4.838	1.323	1.203	1.170	7.470	6.661	6.008
	Más de 51 años	824	850	1.110	120	120	171	944	970	1.281
	Total	9.615	8.796	8.160	2.131	1.953	1.936	11.746	10.749	10.096
México	Hasta 30 años	292	247	171	108	82	60	400	329	231
	Entre 31 y 50 años	669	587	541	136	117	100	805	704	641
	Más de 51 años	82	75	67	4	4	5	86	79	72
	Total	1.043	909	779	248	203	165	1.291	1.112	944
Resto países	Hasta 30 años	49	19	30	30	17	9	79	36	39
	Entre 31 y 50 años	283	191	167	108	73	58	391	264	225
	Más de 51 años	33	27	21	13	8	6	46	35	27
	Total	365	237	218	151	98	73	516	335	291
Total Iberdrola	Hasta 30 años	4.732	4.202	3.835	1.348	1.176	1.089	6.080	5.378	4.924
	Entre 31 y 50 años	15.606	14.635	14.018	5.032	4.878	4.894	20.638	19.513	18.912
	Más de 51 años	6.787	7.280	8.376	1.869	1.907	2.043	8.656	9.187	10.419
	Total	27.125	26.117	26.229	8.249	7.961	8.026	35.374	34.078	34.255

405-1

Plantilla por región, sexo y edad (%)

		Hombres			Mujeres			Total		
	Tramos de edad	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
España	Hasta 30 años	5%	3%	3%	1%	1%	1%	6%	4%	4%
	Entre 31 y 50 años	45%	44%	42%	14%	14%	13%	59%	58%	54%
	Más de 51 años	30%	33%	36%	5%	5%	5%	35%	38%	42%
	Total	80%	80%	81%	20%	20%	19%	100%	100%	100%
Reino Unido	Hasta 30 años	12%	11%	10%	4%	3%	3%	16%	14%	13%
	Entre 31 y 50 años	35%	35%	34%	22%	23%	22%	57%	58%	56%
	Más de 51 años	19%	21%	24%	7%	8%	7%	27%	28%	31%
	Total	66%	66%	67%	34%	34%	33%	100%	100%	100%
Estados Unidos	Hasta 30 años	9%	8%	8%	3%	2%	2%	12%	10%	10%
	Entre 31 y 50 años	33%	33%	32%	13%	14%	14%	46%	47%	46%
	Más de 51 años	29%	30%	31%	13%	13%	13%	42%	43%	44%
	Total	72%	71%	71%	28%	29%	29%	100%	100%	100%
Brasil	Hasta 30 años	23%	23%	22%	6%	6%	6%	28%	29%	28%
	Entre 31 y 50 años	52%	51%	48%	11%	11%	11%	64%	62%	60%
	Más de 51 años	7%	8%	11%	1%	1%	2%	8%	9%	13%
	Total	82%	82%	81%	18%	18%	19%	100%	100%	100%
México	Hasta 30 años	23%	22%	18%	8%	7%	6%	31%	29%	24%
	Entre 31 y 50 años	52%	53%	57%	11%	11%	11%	62%	64%	68%
	Más de 51 años	6%	7%	7%	0%	0%	1%	7%	7%	8%
	Total	81%	82%	83%	19%	18%	17%	100%	100%	100%
Resto países	Hasta 30 años	9%	6%	10%	6%	5%	3%	15%	11%	13%
	Entre 31 y 50 años	55%	57%	58%	21%	22%	20%	76%	79%	77%
	Más de 51 años	6%	8%	7%	3%	2%	2%	9%	10%	9%
	Total	71%	71%	75%	29%	29%	25%	100%	100%	100%
Total Iberdrola	Hasta 30 años	13%	12%	11%	4%	3%	3%	17%	15%	14%
	Entre 31 y 50 años	44%	43%	41%	14%	14%	14%	58%	57%	55%
	Más de 51 años	19%	22%	25%	5%	6%	6%	24%	28%	30%
	Total	77%	77%	77%	23%	23%	23%	100%	100%	100%

405-1

Consejo de Administración por sexo y tramo de edad

Número de miembros del Consejo	2019		2018		2017	
	nº	%	nº	%	nº	%
Hombres						
Hasta 30 años	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Entre 31 y 50 años	1	7 %	1	7 %	1	7 %
Más de 51 años	7	50 %	8	57 %	8	57 %
Mujeres						
Hasta 30 años	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Entre 31 y 50 años	1	7 %	1	7 %	1	7 %
Más de 51 años	5	36 %	4	29 %	4	29 %

Evaluación social de los proveedores

414-1 414-2

Volumen de compras de suministro general en países considerados de riesgo (%)		2019
Brasil		18,5
México		4,5

Volumen de compras de combustibles en países considerados de riesgo (%)		2019
Brasil		4
México		36
Otros (Colombia + Argelia + Nigeria + Perú + República Dominicana +Trinidad y Tobago)		13

Los criterios utilizados para la identificación de los países de riesgo han sido los mismos que los descritos en el apartado “Protección de los derechos humanos” del capítulo “II. 5.

Acceso a la electricidad

EU27

Cortes de electricidad por impago en el sector residencial por región (nº)

		2019	2018	2017
España	Con pago antes de 48 h después del corte	40.597	37.428	24.811
	Pago entre 48 h y una semana después del corte	3.200	3.166	1.942
	Pago entre una semana y un mes después del corte	4.151	4.146	2.212
	Pago entre un mes y un año	2.184	2.131	1.095
	Pago posterior a un año	0	0	0
	Pendientes y sin clasificar	0	0	0
	Total	50.132	46.871	30.060
Reino Unido	Con pago antes de 48 h después del corte	0	0	0
	Pago entre 48 h y una semana después del corte	0	0	0
	Pago entre una semana y un mes después del corte	0	0	0
	Pago entre un mes y un año	0	0	0
	Pago posterior a un año	0	0	0
	Pendientes y sin clasificar	0	0	0
	Total	0	0	0
Estados Unidos ¹⁸²	Con pago antes de 48 h después del corte	35.285	62.878	40.229
	Pago entre 48 h y una semana después del corte	3.528	35.675	7.487
	Pago entre una semana y un mes después del corte	1.531	3.181	3.441
	Pago entre un mes y un año	784	1.805	1.723
	Pago posterior a un año	0	0	0
	Pendientes y sin clasificar	107.337	0	0
	Total	148.465	103.539	52.880
Brasil	Con pago antes de 48 h después del corte	1.099.444	1.170.543	1.239.946
	Pago entre 48 h y una semana después del corte	204.030	214.718	227.007
	Pago entre una semana y un mes después del corte	222.138	231.919	221.001
	Pago entre un mes y un año	191.153	193.486	178.323
	Pago posterior a un año	26	8	7
	Pendientes y sin clasificar	0	0	0
	Total	1.716.791	1.810.674	1.866.284
IEI	Con pago antes de 48 h después del corte	10.030	N/A	N/A
	Pago entre 48 h y una semana después del corte	1.101	N/A	N/A
	Pago entre una semana y un mes después del corte	1.353	N/A	N/A
	Pago entre un mes y un año	950		
	Pago posterior a un año	0	N/A	N/A
	Pendientes y sin clasificar	0	N/A	N/A
	Total	13.434	N/A	N/A
Total Iberdrola	Con pago antes de 48 h después del corte	1.185.356	1.270.849	1.304.986
	Pago entre 48 h y una semana después del corte	211.859	253.559	236.436
	Pago entre una semana y un mes después del corte	229.173	239.246	226.654
	Pago entre un mes y un año	195.071	197.422	181.141
	Pago posterior a un año	26	8	7
	Pendientes y sin clasificar	107.337	0	0
	Total	1.928.822	1.961.084	1.949.224

¹⁸² Los datos de 2016 y 2017 no incluyen la filial estadounidense UI.

Reconexiones de electricidad tras el pago de facturas pendientes en el sector residencial por región (nº)

		2019	2018	2017
España	Antes de 24 h después del pago	49.585	46.234	28.784
	Entre 24 h y una semana después del pago	514	760	803
	Después de una semana después del pago	89	141	141
	No clasificadas	0	0	0
	Total	50.188	47.135	29.728
Reino Unido	Antes de 24 h después del pago	0	0	0
	Entre 24 h y una semana después del pago	0	0	0
	Después de una semana después del pago	0	0	0
	No clasificadas	0	0	
	Total	0	0	0
Estados Unidos	Antes de 24 h después del pago	30.969	38.322	42.560
	Entre 24 h y una semana después del pago	7.844	3.324	4.180
	Después de una semana después del pago	2.315	0	7.082
	No clasificadas	84.719	0	0
	Total	125.847	48.440	53.822
Brasil	Antes de 24 h después del pago	1.481.957	1.555.944	1.541.234
	Entre 24 h y una semana después del pago	137.434	158.660	179.797
	Después de una semana después del pago	123.478	117.787	109.172
	No clasificadas	0	0	0
	Total	1.742.869	1.832.391	1.830.203
IEI	Antes de 24 h después del pago	12.528	N/A	N/A
	Entre 24 h y una semana después del pago	838	N/A	N/A
	Después de una semana después del pago	43	N/A	N/A
	No clasificadas	0	N/A	N/A
	Total	13.409	N/A	N/A
Total Iberdrola	Antes de 24 h después del pago	1.575.039	1.640.500	1.612.578
	Entre 24 h y una semana después del pago	146.630	162.744	184.780
	Después de una semana después del pago	125.925	124.722	116.395
	No clasificadas	84.719	0	0
	Total	1.932.313	1.927.966	1.913.753

Contribución de Iberdrola a la comunidad. Logros e impactos conseguidos

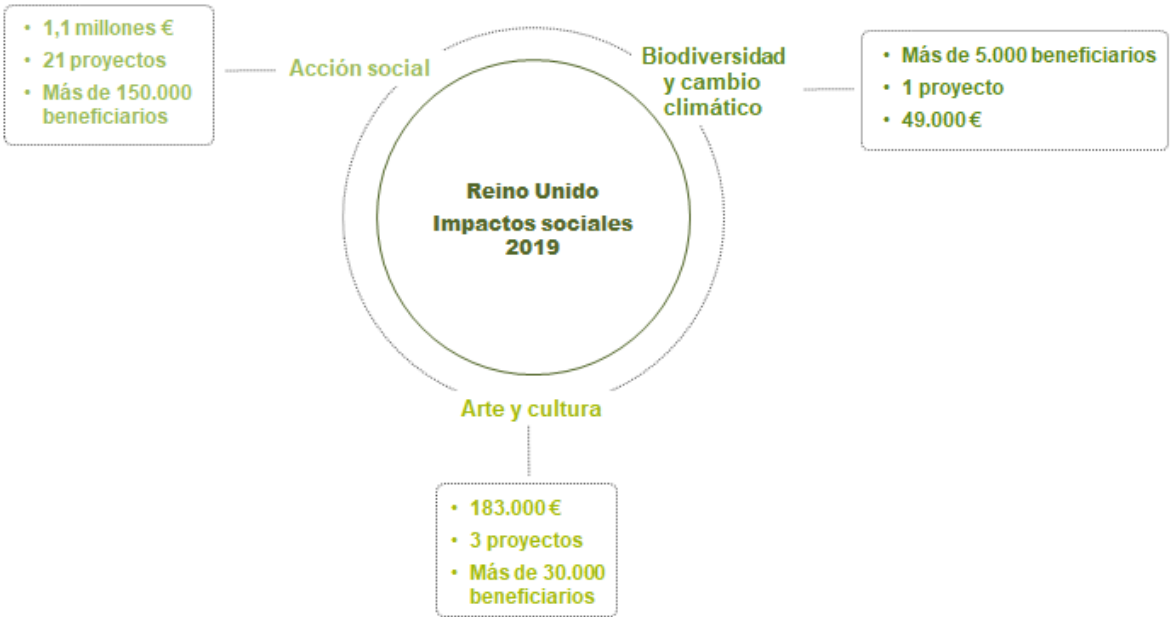
Iberdrola mide, con diferentes parámetros, los resultados conseguidos a través de sus programas de apoyo a la comunidad. Las fundaciones de Iberdrola están aplicando una metodología adaptada de LBG de medición de logros e impactos, para sus programas y proyectos más relevantes.

A continuación, se recogen de forma esquemática los resultados y logros por países durante 2019:

FUNDACION IBERDROLA ESPAÑA- Resultados en las áreas de actuación en 2019 (€)



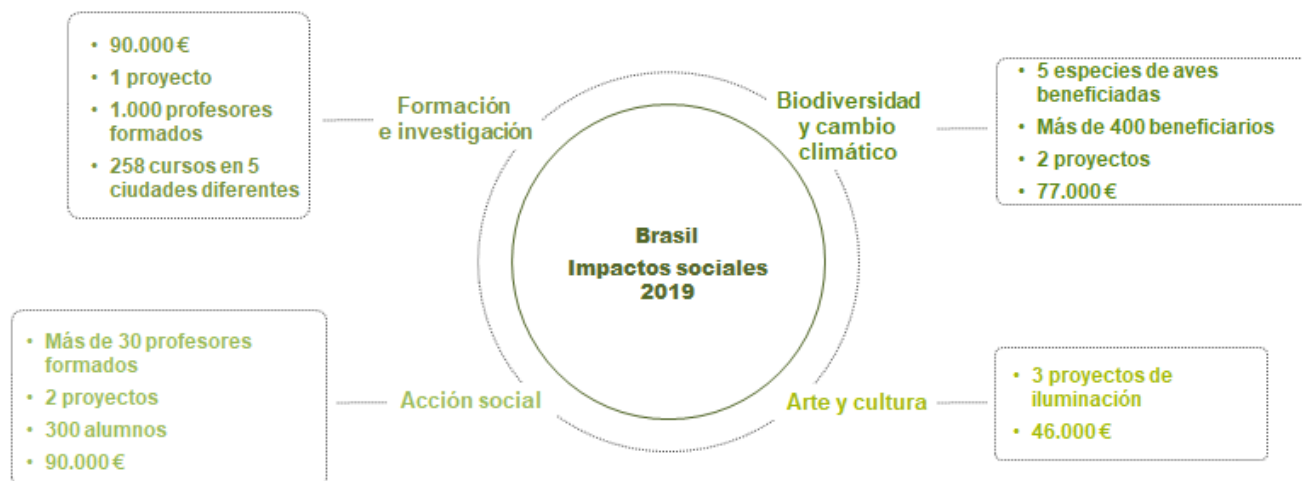
SCOTTISHPOWER FOUNDATION: Resultados en las áreas de actuación en 2019 (€)



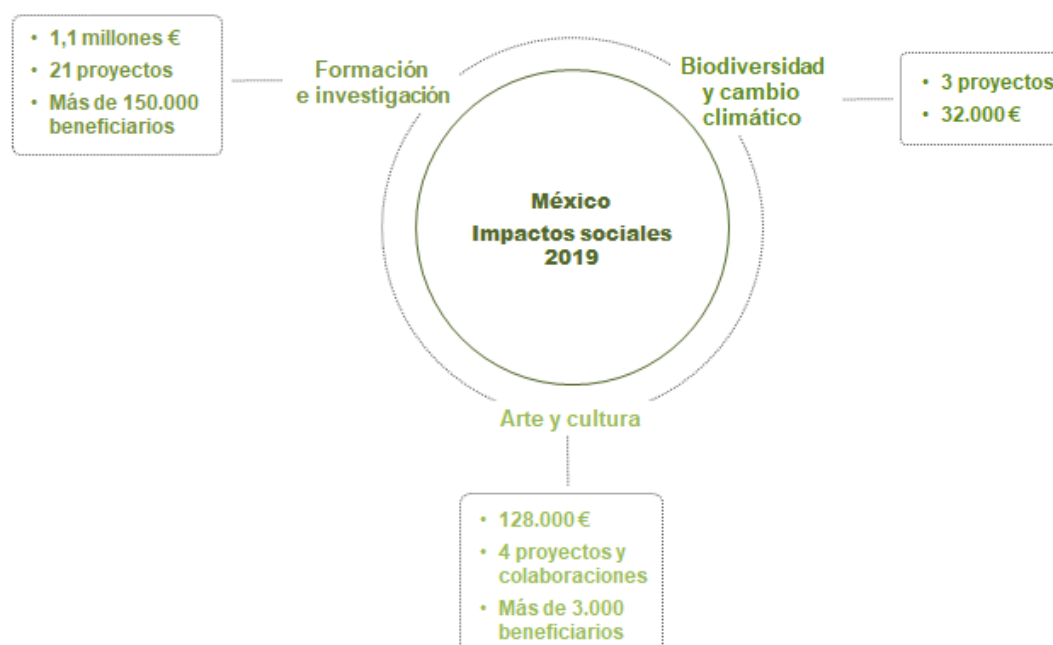
AVANDGRID FOUNDATION - Resultados en las áreas de actuación en 2019 (€)



INSTITUTO NEOENERGIA BRASIL- Resultados en las áreas de actuación en 2019 (€)



FUNDACION IBERDROLA MEXICO- Resultados en las áreas de actuación en 2019 (€)



IV.2. Anexo 2: Contribución de Iberdrola a los ODS y metas de la Agenda 2030

La información sobre la contribución de la compañía a los ODS 7 y 13 se recoge en el apartado “Nuestro foco principal” del capítulo I.2.



Objetivo 1: Fin de la pobreza

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

	Meta ONU	Indicador GRI	Descripción	Pág.
Desde un punto de vista económico, la expansión de los sistemas eléctricos dinamiza la economía regional en la zona de implantación y genera oportunidades laborales, contribuyendo a su fortalecimiento económico y social. Entre los efectos positivos destacan: – Las instalaciones de producción, transporte y distribución de energía eléctrica se construyen en localizaciones geográficas dispersas. Esto contribuye a la generación de actividad económica y empleo en entornos urbanos y rurales. Adicionalmente, puede suponer una dinamización y repoblación de zonas rurales despobladas. – Estas mismas instalaciones generan un importante empleo indirecto en la región en forma de empresas contratistas locales, demandando diferentes servicios de hostelería, seguridad, salud, mecánicos, transporte, proveedores de material, etc. – Se promueve la capacitación de profesionales y se fomenta un trabajo cualificado en las comunidades locales, por ejemplo, para servicios de construcción y mantenimiento de parques eólicos. – Se apoya a las comunidades locales mediante el patrocinio de iniciativas provenientes de instituciones y de organizaciones sociales y ambientales. – Por su dispersión geográfica, la actividad eléctrica genera tasas, tributos e impuestos en los ámbitos local, regional y nacional. Además, 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.	1.2.- Para el año 2030, reducir al menos a la mitad la proporción de hombres, mujeres y niños de todas las edades que viven en la pobreza en todas sus dimensiones con arreglo a las definiciones nacionales.	202-1	Relación entre el salario inicial y el salario mínimo local	120
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos	92
	1.4.- Para el año 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos , así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida la microfinanciación.	413-1	Programas de desarrollo, evaluación de impacto y procesos de participación de las comunidades locales.	293



Objetivo 2: Hambre cero

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

	Meta ONU	Indicador GRI	Descripción	Pág.
Un tercio de los alimentos que producimos se desperdician a escala mundial. Aproximadamente, unos 1.300 millones de toneladas de alimentos se tiran a la basura cada año. Mientras que en algunos países se desecha comida, en otros, la realidad es bien distinta: 815 millones de personas —el 11% de la población mundial— sufren desnutrición. Y, de ellos, 155 millones son niños menores de 5 años que, como consecuencia de una malnutrición crónica, padecen un retraso en su crecimiento. Cambiar los sistemas de cultivo y para alimentar de forma sostenible a la población, poner fin a la malnutrición, asegurar la sostenibilidad de los sistemas de producción y duplicar la productividad e ingresos a pequeña escala son algunas de las metas que propone Naciones Unidas para poner fin al hambre. En Iberdrola, desde distintos puntos situados en los centros de trabajo se recogen nuestras donaciones de productos de primera necesidad para colectivos en riesgo de exclusión. Todo lo recolectado se distribuye a familias necesitadas y personas con pocos recursos por medio de diferentes asociaciones locales como Cáritas, el Banco de Alimentos, Red Acoge o la Casa de la Caridad, así como de manera directa por parte de nuestros voluntarios. Estas campañas de recogida de alimentos a nivel internacional han posibilitado recolectar, de manera global en 2019, más de 20 toneladas de alimentos de primera necesidad y productos para la infancia.	2.3.- Para el año 2030, duplicar la productividad agrícola y los ingresos de los productores de alimentos en pequeña escala , en particular las mujeres, los pueblos indígenas, los agricultores familiares, los pastores y los pescadores, entre otras cosas mediante un acceso seguro y equitativo a las tierras, a otros recursos de producción e insumos, conocimientos, servicios financieros, mercados y oportunidades para la generación de valor añadido y empleos no agrícolas.	411-1	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas.	285
		LBG	Contribución LBG	298
	2.a.- Aumentar las inversiones, incluso mediante una mayor cooperación internacional, en la infraestructura rural, la investigación agrícola y los servicios de extensión, el desarrollo tecnológico y los bancos de genes de plantas y ganado a fin de mejorar la capacidad de producción agrícola en los países en desarrollo, en particular en los países menos adelantados.	203-1	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y de los servicios prestados	94
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos	92

3 SALUD Y BIENESTAR



Objetivo 3: Salud y bienestar

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

Iberdrola dispone *Política de seguridad y salud laboral*, aprobada por el Consejo de Administración, que define los principios que deben inspirar las actuaciones en esta materia de las empresas del grupo. Dispone además de un Sistema global de seguridad y salud laboral, alineado con dicha política y con los estándares internacionales más exigentes, que incorpora las mejores prácticas del grupo de todos los países donde está presente.

Además, el Sistema parte del principio de que los contratistas del grupo son sus colaboradores e Iberdrola les hace partícipes de su cultura preventiva.

La Compañía cuenta con una estructura organizativa en seguridad y salud, constituida por un Área de Prevención, dentro de la Dirección de Recursos Humanos, en la mayoría de los países. Asimismo, 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.

En relación con la protección del medio ambiente, el liderazgo en el desarrollo de energías limpias y el respeto por el medio ambiente son aspectos relevantes de nuestro modelo de negocio, elemento de competitividad que nos distingue en el sector como una de las compañías líderes mundiales.

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

Meta ONU	Indicador GRI	Descripción	Pág.
3.4.- Para el año 2030, reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar.	403-1	Personal representado en comités de seguridad y salud por región (%)	135
	Indicador propio	Programas y proyectos relativos a hábitos de vida saludable, alimentación equilibrada	148
3.9.- Para el año 2030, reducir sustancialmente el número de muertes y enfermedades producidas por productos químicos peligrosos y la contaminación del aire, el agua y el suelo.	305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero. Alcance 1 (según GHG Protocol)	202
	305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero. Alcance 2 (según GHG Protocol)	202
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono	211
	305-7	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas	209
	306-2	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	219

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Objetivo 4: Educación de calidad

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

Iberdrola dispone de una *Política de gestión del conocimiento*, aprobada por el Consejo de Administración, cuyo objetivo es difundir y compartir el conocimiento existente en la empresa, fomentando el aprendizaje continuo y el intercambio cultural. Iberdrola hace hincapié en que el capital intelectual de la empresa depende de las personas que la integran, de sus estructuras operativas y organizativas y de las relaciones internas y externas con todos los Grupos de interés. Por ello, en Iberdrola el aprendizaje es permanente y continuo y está alineado con la estrategia del grupo.

En Iberdrola se diseñan programas específicos que doten a sus profesionales de la cualificación necesaria para el desempeño de sus funciones y que fomenten una cultura de desarrollo, de creación de valor y mejora continua, permitiéndoles asumir nuevas responsabilidades a futuro.

Meta ONU	Indicador GRI	Descripción	Pág.
4.3.- Para el año 2030, asegurar el acceso en condiciones de igualdad para todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria.	404-1	Promedio de horas de formación por empleado formado por género.	162
	Indicador propio	Programa Iberdrola U	52
4.4.- Para el año 2030, aumentar sustancialmente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.	404-1 Traslación del indicador ODS C040501	Promedio de horas de formación por empleado formado	162
	404-2	Programas de gestión de habilidades y de formación continua	159



Objetivo 5: Igualdad de género

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

El desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad son objetivos claves de la <i>Política marco de recursos humanos</i> de Iberdrola. Asimismo, la compañía dispone de la <i>Política de igualdad de oportunidades y conciliación</i> , que refuerza los compromisos de igualdad de trato entre hombres y mujeres. Las empresas del grupo, en los diferentes países en los que operan, promueven la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad, la igualdad efectiva entre hombres y mujeres en el acceso al empleo, formación, promoción y condiciones de trabajo. Iberdrola dispone de procedimientos adecuados para evitar cualquier discriminación por motivos de sexo, estado civil, embarazo, orientación sexual o cualquier otra condición de la persona que no guarde relación con los requisitos para desempeñar su trabajo. Los principios de no discriminación e igualdad de oportunidades aplicados en el grupo Iberdrola están recogidos tanto en el <i>Código ético</i> como en las políticas y procedimientos globales aprobados y puestos en práctica (<i>Política de reclutamiento y selección</i> , <i>Política de igualdad de oportunidades y conciliación</i> , etc.) y en los convenios colectivos y políticas locales. Iberdrola ha sido incluida en el Índice de Igualdad de Género (Gender Equality Index, GEI) de Bloomberg 2020 como una de las mejores empresas reconocida por sus políticas a favor de la igualdad de género y sus mejores prácticas en materia de conciliación. La compañía continúa impulsando la igualdad a través del deporte femenino en el marco del Programa Universo Mujer, colaborando con diferentes federaciones nacionales.	Meta ONU	Indicador GRI	Descripción	Pág.
	5.1.- Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.	401-3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género	175
		404-1	Promedio de horas de formación por empleado formado por género.	162
		405-1	Composición de los órganos de gobierno corporativo y de la plantilla	38, 120, 474
		405-2	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres	175
		406-1	Incidentes de discriminación (de género)	285
	5.4.- Reconocer y valorar los cuidados no remunerados y el trabajo doméstico no remunerado mediante la prestación de servicios públicos, la provisión de infraestructuras y la formulación de políticas de protección social, así como mediante la promoción de la responsabilidad compartida en el hogar y la familia, según proceda en cada país.	401-3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosado por sexo	175
	5.5.- Velar por la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles de la adopción de decisiones en la vida política, económica y pública.	102-22 Traslación de los indicadores C050501 y C050502 de ODS	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	38, 40
		102-24	Selección y nombramiento de los miembros del máximo órgano de gobierno	341

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



Objetivo 6: Agua limpia y saneamiento

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

El agua es un recurso natural básico e insustituible en muchas de las actividades que desarrolla Iberdrola. Consciente de esta dependencia y de los riesgos derivados de la escasez de agua, la compañía se ha marcado como objetivo un uso cada vez más racional y sostenible de este recurso.

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

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

El desarrollo de las actividades de generación, transporte, distribución y comercialización producen, a lo largo de todo su ciclo de vida, interacciones con diversos ecosistemas, paisajes y especies. Para ello, Iberdrola dispone de la Política de biodiversidad, en la que se establece el compromiso de avanzar en el desarrollo de métodos de análisis de los efectos y las acciones para la conservación de la biodiversidad en la planificación y posterior desarrollo de sus actuaciones.

Meta ONU	Indicador GRI	Descripción	Pág.
6.3.- Para el año 2030, mejorar la calidad del agua mediante la reducción de la contaminación , la eliminación del vertimiento y la reducción al mínimo de la descarga de materiales y productos químicos peligrosos, la reducción a la mitad del porcentaje de aguas residuales sin tratar y un aumento sustancial del reciclado y la reutilización en condiciones de seguridad a nivel mundial.	303-3	Agua reciclada y reutilizada (% del agua utilizada que vuelve al ecosistema en condiciones óptimas)	213
	303-3	Agua reciclada y reutilizada (% del agua utilizada que proviene de aguas residuales)	213
	306-1	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	217
	306-2	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento (peligrosos y no peligrosos)	219
	306-3	Derrames significativos	242
6.4.- Para el año 2030, aumentar sustancialmente la utilización eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir sustancialmente el número de personas que sufren de escasez de agua.	303-1 Traslación del indicador C060402 (nivel de estrés hídrico).	Captación total de agua por fuentes (uso del agua y origen del mismo)	212
	303-3	Agua reciclada y reutilizada	213
	306-1	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	217
6.6.- Para el año 2020, proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua , incluidos los bosques, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos.	306-5	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos y escorrentía, procedentes de la organización.	218



Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico

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

Las políticas definidas para la gestión de los recursos humanos (*Política marco de recursos humanos, Política de reclutamiento y selección, Política de gestión del conocimiento, Política de igualdad de oportunidades y conciliación, Política de seguridad y salud laboral*) integran las pautas que rigen las relaciones laborales en las diferentes sociedades del grupo y sirven de referencia para definir los objetivos de la Sociedad en materia de empleo: la preservación de las garantías laborales y la relación estable con los trabajadores; el fortalecimiento de los aspectos de seguridad y salud en el trabajo y formación; la protección de la diversidad y de la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo; el impulso del desarrollo profesional; y la promoción entre su plantilla de comportamientos y actitudes acordes con los principios de ética e integridad.

Con relación al compromiso de Iberdrola con la defensa de los derechos humanos, el objetivo principal es incorporar su gestión en las operaciones del grupo, formando así parte integral de los procedimientos operativos. Este enfoque está recogido en la *Política de respeto de los derechos humanos* aprobada por el Consejo de Administración. Las prácticas de la compañía están alineadas con los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para “proteger, respetar y remediar”, los principios del Pacto mundial de Naciones Unidas, las Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales, la Política social de la Organización Internacional del Trabajo y la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social.

Iberdrola ha diseñado un Modelo de gestión de los derechos humanos, con el fin de promover una cultura de respeto de los mismos y la

Meta ONU	Indicador GRI	Descripción	Pág.
8.1.- Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos un 7% anual en los países menos adelantados.	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	96
8.2.- Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrando la atención en sectores de mayor valor añadido y uso intensivo de mano de obra.	Indicador propio	Inversión en Innovación	265
	Indicador propio	Acuerdos de investigación con universidades, centros tecnológicos, etc.	123
8.3.- Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo decente, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y alentar la oficialización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, entre otras cosas mediante el acceso a servicios financieros.	204-1	Gasto correspondiente a proveedores locales	318
8.4.- Mejorar progresivamente, para el año 2030, la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente, de conformidad con el marco decenal de programas sobre modalidades sostenibles de consumo y producción, empezando por los países desarrollados.	301-1	Materiales utilizados para la generación de energía	190
	301-2	Porcentaje de los materiales utilizados que son reciclados	190
	302-4	Reducción del consumo energético (eficiencia)	195
	302-5	Ahorros de los productos y servicios verdes	198
	303-3	Agua reciclada y reutilizada	213
	Indicador propio	Huella ambiental corporativa	187
8.5.- Para el año 2030, lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres , incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.	102-8	Información del empleo por género, tipo de empleo y tipo de contrato	441
	202-1 Traslación del indicador C080501 de ODS	Relación entre el salario inicial y el salario mínimo local	120
8.6.- Para el año 2020, reducir sustancialmente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación.	401-1	Nuevas contrataciones y rotación media de los empleados (por edad y región)	121

sensibilización en la materia de todos los profesionales y, en especial, de aquellos que desarrollan su actividad en países en los que el riesgo de conculcación de estos derechos puede ser superior por existir una legislación laxa en la materia. La compañía también cuenta con otras herramientas aprobadas por el Consejo, como son el <i>Código ético</i>, que regula el comportamiento de todos los administradores, incluyendo a las personas físicas que designen los administradores personas jurídicas para representarles en el ejercicio de su cargo, a los profesionales y a los proveedores de las sociedades del grupo, estableciendo medidas de control, así como medidas disciplinarias en caso de incumplimiento, que debe ser aceptado expresamente por todos los proveedores y se anexa a los correspondientes contratos. Por otro lado, los elevados volúmenes de compras del grupo constituyen un motor de crecimiento para los países donde la compañía realiza las contrataciones, favoreciendo el desarrollo empresarial, industrial y social de los mismos, mediante la creación de empleo en las empresas prestadoras de servicios y en su industria auxiliar. Por último el grupo ha tenido una contribución fiscal de casi 8.000 millones € en 2019.	8.7.- Adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, poner fin a las formas modernas de esclavitud y la trata de seres humanos y asegurar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil, incluidos el reclutamiento y la utilización de niños soldados, y, a más tardar en el año 2025, poner fin al trabajo infantil en todas sus formas.	408-1	Centros de actividad y proveedores con un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil	279
		409-1	Centros de actividad y proveedores con riesgo elevado de episodios de trabajo forzado o no consentido	279
	8.8.- Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.	102-41 Traslación del indicador C080802 de ODS.	Empleados cubiertos por convenios colectivos	129
		407-1	Centros de actividad y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan infringirse o estar amenazados	279
		403-1	Empleados representados en comités formales de seguridad y salud conjuntos (dirección-empleados)	135
		403-2	Tipo de accidentes y ratio, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y sexo	138



Objetivo 9: Industria, innovación e infraestructuras

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

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

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

Iberdrola sigue protagonizando un proceso de crecimiento e internacionalización que la ha convertido en una de las principales compañías eléctricas del mundo, invirtiendo en estas dos últimas décadas más de 100.000 millones de euros, con el objetivo de alcanzar un modelo energético descarbonizado. Esta posición actual, gracias al proyecto industrial de largo plazo, sólido, rentable y creador de valor, le permite estar en una posición óptima para continuar anticipando y gestionando los riesgos y aprovechar las oportunidades que esta transición energética ofrece gracias a su liderazgo en energías renovables, redes y almacenamiento inteligentes, así como su apuesta firme por la digitalización.

Precisamente la innovación es la principal herramienta de Iberdrola para garantizar la sostenibilidad, la eficiencia y la competitividad de la compañía, en base a:

- Tecnologías disruptivas.
- Nuevos productos y servicios competitivos,
- Digitalización y automatización en todos los negocios y procesos.
- Innovación con start-ups, emprendedores y proveedores.
- Cultura de innovación y talento.

Meta ONU	Indicador GRI	Descripción	Pág.
9.1.- Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad , incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, con especial hincapié en el acceso equitativo y asequible para todos.	203-1	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y de los servicios prestados	94
	EU4	Líneas de transporte y distribución. Evolución anual.	30
9.4.- Para el año 2030, mejorar las infraestructuras y reajustar las industrias para que sean sostenibles , usando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países adopten medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.	Indicador propio	Potencia instalada procedente de fuentes renovables (MW)	30
	Traslación indicador C090401 de ODS 305-4	Emisiones de CO ₂ por MWh	200
9.5.- Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países , en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando sustancialmente el número de personas que trabajan en el campo de la investigación y el desarrollo por cada millón de personas, así como aumentando los gastos en investigación y desarrollo de los sectores público y privado para el año 2030.	Indicador propio	Importe dedicado a actividades de I+D+i	265
	Indicador propio	Acuerdos con Universidades y con organizaciones científicas o técnicas para la mejora de las instalaciones.	123
9.a.- Facilitar el desarrollo de infraestructuras sostenibles y resilientes en los países en desarrollo con un mayor apoyo financiero, tecnológico y técnico a los países de África, los países menos adelantados, los países en desarrollo sin litoral y los pequeños Estados insulares en desarrollo.	Indicador propio	Ayudas a la electrificación en los países subdesarrollados o en vías de desarrollo (programa "Electricidad para todos").	274



Objetivo 10: Reducción de las desigualdades

Reducir la desigualdad en y entre los países

	Meta ONU	Indicador GRI	Descripción	Pág.
Las empresas del grupo, en los diferentes países en los que operan, promueven la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad, la igualdad efectiva entre hombres y mujeres en el acceso al empleo, formación, promoción y condiciones de trabajo, así como prestan apoyo a los trabajadores con capacidades diferentes, facilitando su integración laboral. Actualmente, los principales objetivos en este ámbito se han concretado en: – El fomento de la conciliación de la vida laboral y familiar de los empleados, que incluye medidas para hacer compatible la experiencia positiva de la maternidad y paternidad con una carrera profesional de éxito. – El desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad. – El fomento de la diversidad y la inclusión social de colectivos vulnerables, a través del programa de voluntariado corporativo, que brinda la oportunidad a nuestros empleados de participar en distintas iniciativas solidarias para sensibilizarse con este colectivo y mejorar la calidad de vida de estas personas.	Meta 10.2. De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.	Indicador propio	Inclusión de personas con discapacidad en plantilla (nº)	176
		Indicador propio	Actividades de voluntariado cuyo objetivo sea la reducción de las desigualdades	302
		102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores (evolución de la plantilla por género y tipo de empleo y contrato).	441
	10.3.- Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de los resultados , en particular mediante la eliminación de las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y la promoción de leyes, políticas y medidas adecuadas a ese respecto.	401-1	Nuevas contrataciones y rotación media de los empleados (por edad y región). Evolución de la plantilla.	121
		404-3	Evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional de los empleados.	163
		405-2	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres	175
		406-1	Incidentes de discriminación	285
	10.b.- Alentar la asistencia oficial para el desarrollo y las corrientes financieras , incluida la inversión extranjera directa, para los Estados con mayores necesidades, en particular los países menos adelantados, los países de África, los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países en desarrollo sin litoral, en consonancia con sus planes y programas nacionales.	203-2	Impactos económicos indirectos significativos (Inversiones en países en vías de desarrollo)	92
		204-1	Gasto correspondiente a proveedores locales	318



Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles

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

	Meta ONU	Indicador GRI	Descripción	Pág.
Con el fin de reducir las emisiones relativas a los viajes de los empleados y del transporte desde su residencia hasta su lugar de trabajo, Iberdrola desarrolla un Plan de Movilidad Sostenible que contribuye a un uso racional de los medios de transporte. Este plan se enmarca dentro del compromiso adquirido por la compañía en su <i>Política de gestión sostenible</i>, aprobada por el Consejo de Administración. El carácter integrador del programa involucra a los empleados, la actividad empresarial, clientes y proveedores, articulándose en torno a 20 acciones concretas en las que la empresa busca reforzar su apuesta por la sostenibilidad. Entre las iniciativas puestas en marcha por Iberdrola destaca una nueva edición del programa <i>Vehículo eléctrico</i> para empleados desarrollado en España, y Reino Unido, que consta de anticipos especiales y ayudas económicas para la compra de vehículos eléctricos. Gracias a esta iniciativa, durante 2019 se ha logrado evitar la emisión local de 531 t CO₂e en viajes de empleados al lugar de trabajo en España y Reino Unido. Dentro de <i>Smart Mobility</i>, destaca el despliegue de la red de puntos de recarga, con integración de equipos de terceros (interoperabilidad entre puntos de recarga de diferentes empresas), con acceso a través de la app Recarga Pública Iberdrola. Por otro lado, los usuarios ya pueden gestionar su punto de recarga doméstico desde la app de Iberdrola Clientes. En Brasil y en Reino Unido también se están llevando a cabo diferentes iniciativas para potenciar el despliegue del vehículo eléctrico. Asimismo, Iberdrola participa en proyectos de I+D+i en el área de la movilidad eléctrica, como el proyecto REMOURBAN, donde ha desarrollado una red de recarga pública en la ciudad de Valladolid (España), o el proyecto CIRVE donde ha participado en el desarrollo de corredores de recarga rápida que permiten la movilidad eléctrica, la conexión de España con Francia y Portugal y la participación en un grupo de trabajo para la creación de la plataforma de interoperabilidad estatal de puntos de recarga públicos. En relación con los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural, Iberdrola se centra en los ámbitos de conservación y restauración del mismo, incluyendo acciones específicas para que estos proyectos actúen como tractor del desarrollo local y el turismo sostenible.	11.2.- Para el año 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros , asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación vulnerable, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.	Indicador propio	Promoción del vehículo eléctrico	106
	11.4.- Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo.	Traslación indicador C110401 de ODS	Contribución LBG a ODS 11	298
		305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero. Alcance 1 (según GHG Protocol)	202
		305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero. Alcance 2 (según GHG Protocol)	202
		305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono	211
	11.6.- Para el año 2030, reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo.	305-7	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas	209



Objetivo 12: Producción y consumo responsables

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles

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

– Como empresa generadora y distribuidora de electricidad, busca la mejora de la eficiencia a través de la introducción de las más avanzadas tecnologías y equipamiento en la generación y en el transporte y la distribución de energía.

– Como empresa consumidora de energía, impulsa la mejora continua de la eficiencia energética en todas sus actuaciones (oficinas y edificios, vehículos, agua, movilidad, sensibilización empleados, etc.).

– Como empresa suministradora de electricidad, desea contribuir a un uso más eficiente de la energía por parte de los consumidores, mediante la información, promoción y suministro de soluciones y tecnologías que les ayuden a mejorar su eficiencia energética y a reducir el impacto ambiental de sus hábitos y consumos energéticos.

En cuanto a la información y etiquetado de la electricidad comercializada, Iberdrola se rige por los requisitos regulatorios establecidos al respecto en cada uno de los países en los que opera. Así, en España, la compañía 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. En Reino Unido, ScottishPower también informa del origen de su energía y su impacto medioambiental. Los nuevos clientes reciben esta información como parte de sus comunicaciones de *Welcome Cycle* y los clientes existentes reciben esta información en el apartado “Important Information” con cada factura. En Estados Unidos, Avangrid también informa del consumo a los clientes a través de la factura eléctrica. Asimismo, proporciona a los clientes hojas informativas sobre su servicio de electricidad, su impacto ambiental y emisiones asociadas. En Brasil, las empresas distribuidoras de Neoenergía proporcionan comunicaciones a sus consumidores, en facturas impresas o notificaciones, como por ejemplo cambios de normativa, entre otros.

Además, Iberdrola proporciona información adicional que sirva de ayuda al consumidor para hacer un uso más racional, eficiente y seguro de estos productos.

Meta ONU	Indicador GRI	Descripción	Pág.
12.2.- Para el año 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.	302-3	Intensidad energética	192
	302-4	Reducción del consumo energético	195
	302-5	Reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios	198
	303-3	Agua reciclada y reutilizada	213
	Traslación indicador C120201 de ODS	Huella ambiental corporativa.	187
12.4.- Para el año 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir de manera significativa su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de reducir al mínimo sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente.	306-1	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	217
	306-3	Derrames significativos	242
12.5.- Para el año 2030, disminuir de manera sustancial la generación de desechos mediante políticas de prevención, reducción, reciclaje y reutilización.	301-2	Grado de reutilización y reciclaje de los materiales	190
	306-2	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	217
12.6.- Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes	Indicador propio	Publicación del Estado de Información No Financiera. Informe de sostenibilidad	6
12.8.- Para el año 2030, velar por que las personas de todo el mundo tengan información y conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.	Indicador propio	Acciones de concienciación sobre el cambio climático y las energías renovables.	71



Objetivo 14: Vida submarina

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

Los océanos cubren tres cuartas partes de la superficie de la Tierra y el 40 % de esta gran masa de agua salada está seriamente afectada como consecuencia de la actividad humana. Según la ONU, las aguas se están deteriorando debido a la contaminación y la acumulación de residuos orgánicos en ellas: cada año cerca de 8 millones de toneladas de plástico acaban en el mar.

Más allá de las graves consecuencias medioambientales de estas prácticas, el desarrollo económico y social de nuestro planeta también se ve seriamente afectados: más de 3.000 millones de personas dependen directamente de la biodiversidad marina y costera para sobrevivir (ONU).

Ante esta situación, Iberdrola adopta las tecnologías más novedosas con el objetivo de proteger la vida submarina en el entorno de sus instalaciones. Así, ha llevado diversas iniciativas para la preservación de la vida marina junto a los parques eólicos marinos, como el aislamiento de cables submarinos, o la mitigación del ruido para los mamíferos.

Entre las actuaciones más destacadas entre 2018 y 2019 Scottish Power desarrolló el proyecto *Dolphin Watch*, con acciones de divulgación y sensibilización para la población. Más de 175 niños disfrutaron en el mar observando los delfines mulares en su hábitat natural, con actividades formativas sobre el mundo marino, estableciendo una conexión duradera con la fauna marina y cerca de 300 voluntarios trabajaron para mejorar las playas en los alrededores de Aberdeen.

Meta	Indicador GRI	Descripción	Pág.
14.1.- Para el año 2025, prevenir y reducir de manera significativa la contaminación marina de todo tipo, en particular la contaminación producida por actividades realizadas en tierra firme, incluidos los detritos marinos y la contaminación por nutrientes.	306-1	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	217
	306-3	Derrames significativos	242
14.2.- Para el año 2020, gestionar y proteger de manera sostenible los ecosistemas marinos y costeros con miras a evitar efectos nocivos importantes, incluso mediante el fortalecimiento de su resiliencia, y adoptar medidas para restaurarlos con objeto de restablecer la salud y la productividad de los océanos.	304-1	Instalaciones operativas propias, arrendadas o gestionadas, que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas o de gran valor para la biodiversidad	230
	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	225
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	234
14.3.- Reducir al mínimo los efectos de la acidificación de los océanos y hacerles frente, incluso mediante la intensificación de la cooperación científica a todos los niveles.	305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero. Alcance 1 (según GHG Protocol)	202
	305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero. Alcance 2 (según GHG Protocol)	202
	305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	200
	305-5	Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.	206
	305-7	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas	209



Objetivo 15: Vida de ecosistemas terrestres

Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad

	Meta ONU	Indicador GRI	Descripción	Pág.
El capital natural, entendido como los recursos naturales afectados en el desarrollo de las actividades de la compañía, es uno de los activos fundamentales en la creación de valor del grupo Iberdrola, y un activo fundamental para todos sus Grupos de interés. El desarrollo de las actividades de generación, transporte, distribución y comercialización producen, a lo largo de todo su ciclo de vida, interacciones con diversos ecosistemas, paisajes y especies. Por ello, estos ecosistemas ocupan un lugar protagonista dentro de la estrategia empresarial a través de cuatro líneas de acción prioritarias: – Mediación para la protección, conservación y uso sostenible del capital natural. – Información mediante la evaluación del impacto, y el desarrollo y aplicación de directrices sobre biodiversidad para nuevos proyectos. – Relación con los Grupos de interés, que persigue considerar las aspiraciones legítimas de los Grupos de interés y desarrollar planes de acción acordes a las mismas. – Compromiso para formar, sensibilizar y comunicar interna y externamente. Para el desarrollo de estas líneas, se cuenta con diferentes instrumentos como: – <i>Política de biodiversidad</i>, de aplicación para todo el ámbito geográfico del grupo Iberdrola y cuyos principios básicos quedan englobados en las líneas de acción. – 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.	15.1.- Para el año 2020, velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas, en consonancia con las obligaciones contraídas en virtud de acuerdos internacionales.	304-1	Instalaciones operativas propias, arrendadas o gestionadas, que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas o de gran valor para la biodiversidad	230
	15.5.- Adoptar medidas urgentes y significativas para reducir la degradación de los hábitats naturales , detener la pérdida de la diversidad biológica y, para el año 2020, proteger las especies amenazadas y evitar su extinción.	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	225
		304-3	Hábitats protegidos o restaurados	234
		304-4	Número de especies desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación, cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	234
	15.a.- Movilizar y aumentar de manera significativa los recursos financieros procedentes de todas las fuentes para conservar y utilizar de forma sostenible la diversidad biológica y los ecosistemas.	306-5	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos y escorrentía, procedentes de la organización.	218
		Indicador propio	Contribución LBG a ODS 15	298



Objetivo 16: Paz, Justicia e instituciones sólidas

Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas

	Meta ONU	Indicador GRI	Descripción	Pág.
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 <i>Código ético</i> del grupo, la <i>Política para la prevención de delitos</i>, así como en la <i>Política contra la corrupción y el fraude</i>, todos ellos aprobados por el Consejo de Administración. En el marco del Sistema de cumplimiento se desarrollan diversas actividades que persiguen fomentar la actuación de la organización conforme a los más altos estándares de ética y de acuerdo con la normativa vigente. Para el desarrollo de la <i>Política para la prevención de delitos</i>, la Sociedad ha implementado un programa específico y eficaz (el Programa para la prevención de la comisión de delitos) como conjunto de medidas dirigidas a la prevención, detección y reacción ante posibles delitos, que se extiende asimismo a la prevención y al control de otros fraudes, infracciones administrativas e irregularidades graves. Además, la compañía dispone de un <i>Protocolo de actuación en la relación profesional con la administración pública, partidos políticos, autoridades y funcionarios públicos</i> con el objetivo de reforzar los mecanismos específicos ya existentes en las sociedades del grupo para prevenir cualquier actuación que pueda considerarse un acto de corrupción o un soborno en las relaciones con los mencionados terceros. Adicionalmente como parte del Sistema de cumplimiento, la Unidad de Cumplimiento impulsa el desarrollo y mantenimiento de otras iniciativas para el cumplimiento del <i>Código ético</i> y la normativa aplicable en materia de fraude y corrupción, cuyo objetivo principal es fomentar una cultura de ética empresarial y transparencia, difundiendo el principio de “tolerancia cero” frente al fraude y promoviendo mecanismos y actuaciones para prevenir la corrupción y el fraude.	16.5.- Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas	205-1	Unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	363
		205-2	Formación y comunicación de las políticas y procedimientos anticorrupción	363
		205-3	Incidentes de corrupción	368
		415-1	Aportaciones a partidos políticos o a instituciones relacionadas	383
	16.6.- Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles	102-23	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo, y las razones para ello	38
		102-25	Procedimientos para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	408
	16.7.- Garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades a todos los niveles	102-21	Consulta a Grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	340
		102-24	Selección y nombramiento de los miembros del máximo órgano de gobierno	341
		102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	342
		102-37	Involucramiento de los Grupos de interés en la remuneración	344
	16.b.- Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible	406-1 Traslación indicador C200204 de ODS	Incidentes de discriminación	220



Objetivo 17: Alianzas para lograr los Objetivos

Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

	Meta ONU	Indicador GRI	Descripción	Pág.
Iberdrola ha participado junto con el Pacto Mundial en numerosas iniciativas para la promoción y desarrollo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como, por ejemplo, el impulso a todas actividades en materia de acción climática en la Cumbre Climática (COP 25) celebrada en Madrid y otros eventos asociados. Especialmente destacable es la Cátedra para los Objetivos de Desarrollo Sostenible: desde su creación en 2014, la Cátedra Iberdrola-UPM ha desarrollado multitud de actividades dirigidas a consolidar un modelo de relación universidad-empresa que pueda abordar los retos de la agenda internacional de sostenibilidad. Tras la aprobación de los ODS en 2015, la Universidad Politécnica de Madrid e Iberdrola han orientado su actividad para contribuir al cumplimiento de estos Objetivos. Esta cátedra se configura como un espacio de aprendizaje compartido y de apoyo a la implementación de los ODS. Resaltar también el impulso de Iberdrola a la iniciativa “ODS al cole” una propuesta de voluntariado multiempresa para compartir los ODS y la Agenda 2030 con los colegios, con el fin de promover el compromiso social y la participación y ciudadanía activa del alumnado. Alrededor de 3.500 niños han sido ya formados en distintos centros educativos de España, a través de los voluntarios que participan en esta iniciativa. Iberdrola se ha adherido a numerosas iniciativas, entre las que destacan: World Economic Forum (WEF) –CEO Climate Leaders–, World Business Council of Sustainable Development (WBCSD), EV100 (The Climate Group), UN Global Compact LEAD, European Round Table of Industrialists, The Prince of Wales's Corporate Leaders Group, Green Growth Platform, Carbon Pricing Leadership Coalition, REDS, Red Española de Desarrollo Sostenible, SE4ALL, European Climate Foundation, Bruegel, Oficina Española de Cambio Climático y grupo Español de Crecimiento Verde. Además por quinto año consecutivo, Iberdrola ha organizado la expedición ciclista de concienciación Moving for Climate Now. Iberdrola está adherida al PACI (<i>Partnering Against Corruption Initiative</i>), 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.	17.1.- Fortalecer la movilización de recursos internos con el fin de mejorar la capacidad nacional para recaudar ingresos fiscales y de otra índole.	Indicador propio	Contribución fiscal	373
	17.3.- Movilizar recursos financieros adicionales procedentes de múltiples fuentes para los países en desarrollo.	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	92
		204-1	Gasto correspondiente a proveedores locales	318
	17.16.- Mejorar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en todos los países, particularmente en los países en desarrollo.	Indicador propio	Participación en jornadas, eventos y workshops para compartir buenas prácticas en materia de los ODS	123
		Indicador propio	Realización de proyectos de cooperación internacional conjuntamente con otros actores	317
		Indicador propio	Acciones de formación y sensibilización de empleados, proveedores y resto de GI en los ODS	48
	17.17.- Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en la esfera pública, la público-privada y la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.	Indicador propio	Número de acciones de voluntariado realizadas	302
	17.19.- Aprovechar las iniciativas existentes para elaborar indicadores que permitan medir los progresos en materia de desarrollo sostenible.	Indicador propio	Publicación anual del Estado de información no financiera. Informe de sostenibilidad	6

Punto de contacto para cuestiones relativas al informe

102-53

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

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

Las direcciones y teléfonos de los diferentes centros de Iberdrola a nivel internacional, los canales de contacto disponibles, los servicios de atención al cliente y el Buzón de consultas se encuentran en el apartado de la web [Contacta](#).

IV.3. Anexo 3:

Informe de verificación externa independiente del *Estado de información no financiera. Informe de sostenibilidad*

Informe de Verificación Independiente

A los accionistas de Iberdrola, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de información no financiera-Informe de Sostenibilidad Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019, de Iberdrola, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante Iberdrola o el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado 2019 de Iberdrola.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en las tablas incluidas en el apartado “III Acerca de este informe - Contenidos del estado de información no financiera e Índice de contenidos GRI” del EINF adjunto.

Asimismo, hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento moderado de la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta en relación a la información incluida en el apartado “Participación de los Grupos de interés” del EINF adjunto, preparada de acuerdo con lo establecido en la Norma AA1000 *AccountAbility Principles Standard* 2008 (AA1000APS) emitida por AccountAbility.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado de Iberdrola, así como el contenido del mismo, son responsabilidad de los administradores de Iberdrola, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (Estándares GRI) según la opción Exhaustiva, y el Suplemento Sectorial *Electric Utilities* de la Guía GRI versión G4 (en adelante el Suplemento Sectorial *Electric Utilities*) descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla incluida en el apartado “III Acerca de este informe - Contenidos del estado de información no financiera e Índice de contenidos GRI” del citado EINF.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Iberdrola, S.A. son también responsables de asegurar que se definen, implantan, adaptan y mantienen los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF, así como de la aplicación de los principios de la Norma AA1000APS (2008).

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, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.



Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global 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.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, “Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Asimismo, hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento moderado (tipo 2) de acuerdo con la Norma AA1000 *Assurance Standard* emitida por AccountAbility.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Iberdrola, S.A. que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Iberdrola, S.A. para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 en función del análisis de materialidad realizado por Iberdrola y descrito en el apartado “III Acerca de este informe - Contenidos del estado de información no financiera e Índice de contenidos GRI”, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- 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 (2008).
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección de la Sociedad dominante.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que:

- El EINF de 2019 de Iberdrola, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI, según la opción Exhaustiva, y el Suplemento Sectorial *Electric Utilities* descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en las tablas incluidas en el apartado “III Acerca de este informe - Contenidos del estado de información no financiera e Índice de contenidos GRI ” del citado EINF.
- La información incluida en el apartado “Participación de los Grupos de interés” del EINF, relativa a la aplicación de 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

En relación con las 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 de la Norma AA1000APS (2008), las cuales no modifican nuestra conclusión de aseguramiento limitado o moderado expresadas en el presente informe.

Inclusividad

Iberdrola, como compañía comprometida con el impulso y mejora de la relación con sus Grupos de interés, aprobó en 2016 su Modelo de relación con los Grupos de interés como un procedimiento para que todo el Grupo Iberdrola establezca las relaciones con los Grupos de interés de la misma manera, entendiendo las particularidades y singularidades de cada país y negocio.

En 2019, tras la implantación del Modelo de relación con los Grupos de interés en su totalidad y de forma global en los ocho Grupos de interés y en los tres negocios de los cinco países de referencia, se ha avanzado en impulsar la relación con los Grupos de interés a nivel local, continuando con la descentralización del Modelo, nombrando responsables locales de cada uno de los grupos de interés e involucrando a un mayor número de empleados e instalaciones en la implantación del mismo.

En línea con estos avances, se recomienda continuar con este esfuerzo de descentralización, lo que implicará ir adaptando los canales empleados, así como ir ajustando los asuntos, riesgos y oportunidades a la realidad y demandas de los interlocutores locales.

Relevancia

En 2019 se ha trabajado en reforzar el concepto de relevancia gracias a la existencia de una mayor trazabilidad entre los asuntos que prioritarios y los riesgos y oportunidades más significativos asociados a los mismos, asegurando la respuesta a los asuntos de mayor relevancia y centrando los esfuerzos en desarrollar actuaciones sobre ellos.

Este proceso de identificación de asuntos relevantes debe formar parte y estar cada vez más alineado con los procesos de toma de decisiones de Iberdrola, permitiendo que el Modelo pueda alimentar otras herramientas corporativas, integrando las cuestiones más relevantes derivadas de las demandas y necesidades de los Grupos de interés en los procesos y gestión internos de Iberdrola y dando lugar así a una toma de decisiones más informada y global.

Capacidad de respuesta

Iberdrola, en su EINF, recoge la forma en que el Modelo es capaz, a través de sus diez fases, de responder de forma sistemática y unificada para toda la organización a las expectativas de sus Grupos de interés en tiempo y forma en función de su prioridad, a través de la determinación de la relevancia de los asuntos, la criticidad de los riesgos y el interés de las oportunidades.

La compañía debe continuar trabajando en reforzar el vínculo existente entre la respuesta a las expectativas de los Grupos de interés y la percepción que estos tienen sobre Iberdrola, a través de herramientas internas que permitan evaluar la adecuación de las respuestas a las necesidades de los mismos, lo que a su vez permite integrar cada vez más a éstos en la definición de estas respuestas.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

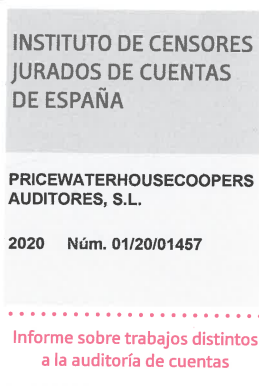


Pablo Bascones

28 de febrero de 2020



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-42



Estado de información no financiera.

Informe de sostenibilidad. Ejercicio 2019

Edita: IBERDROLA, S.A.

España

© 2020 IBERDROLA, S.A. Reservados todos los derechos.

A los efectos del art. 32 del texto refundido de la Ley de

Propiedad Intelectual aprobado por el Real Decreto

Legislativo 1/1996, de 12 de abril, IBERDROLA, S.A., se opone

expresamente a cualquier utilización con fines comerciales

del contenido de esta publicación sin su expresa autorización,

lo cual incluye especialmente cualquier reproducción,

modificación, registro, copia, explotación, distribución,

comunicación, transmisión, envío, reutilización, publicación,

tratamiento o cualquier otra utilización total o parcial en

cualquier modo, medio o formato de esta publicación.

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación

pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada

con la autorización de IBERDROLA, S.A., salvo excepción prevista por la ley.

