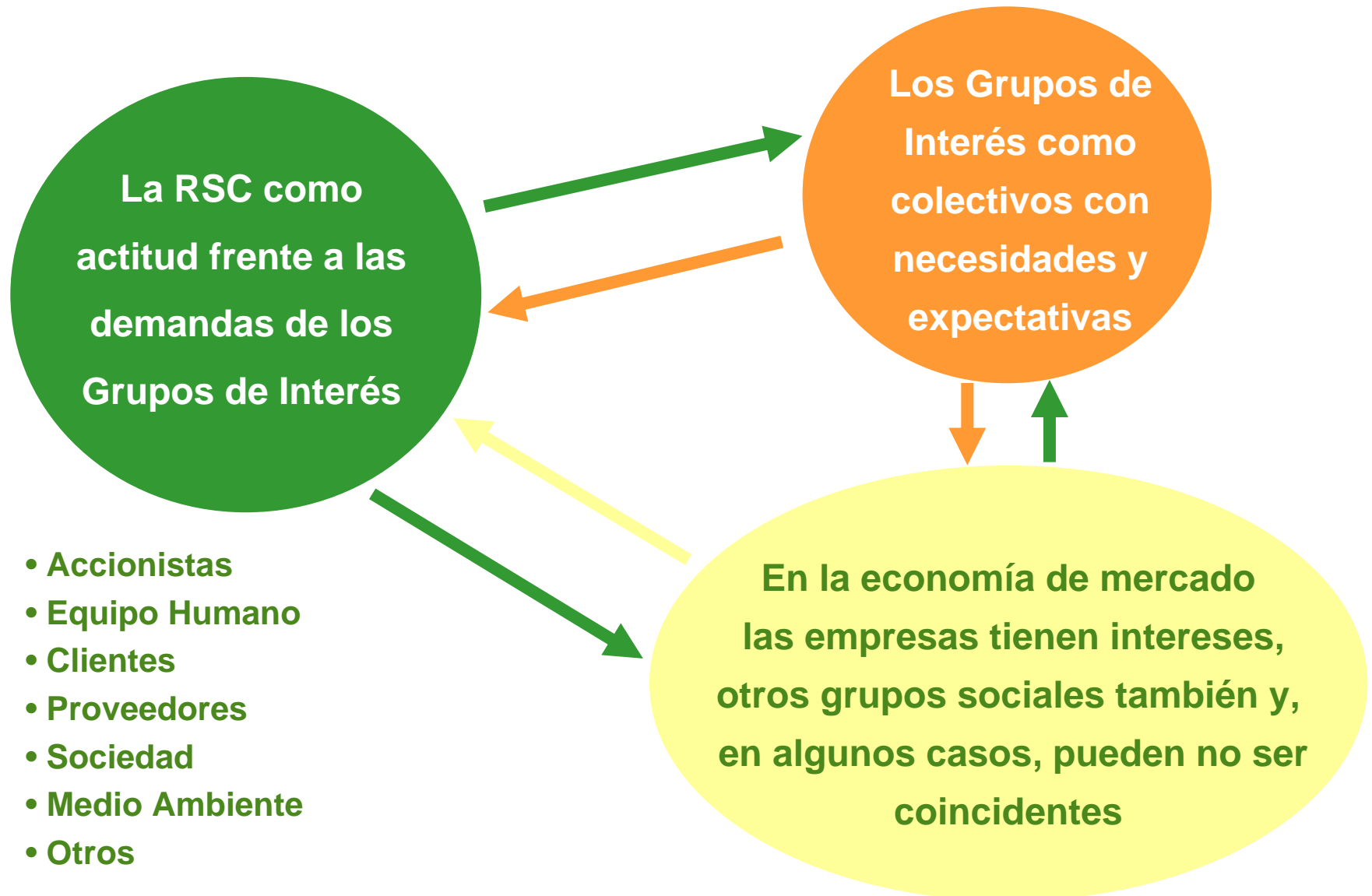


La Responsabilidad Social Corporativa

El caso de IBERDROLA



- **¿Porqué integrar la RSE en la estrategia?**
- **La experiencia de IBERDROLA**
- **Última reflexión**

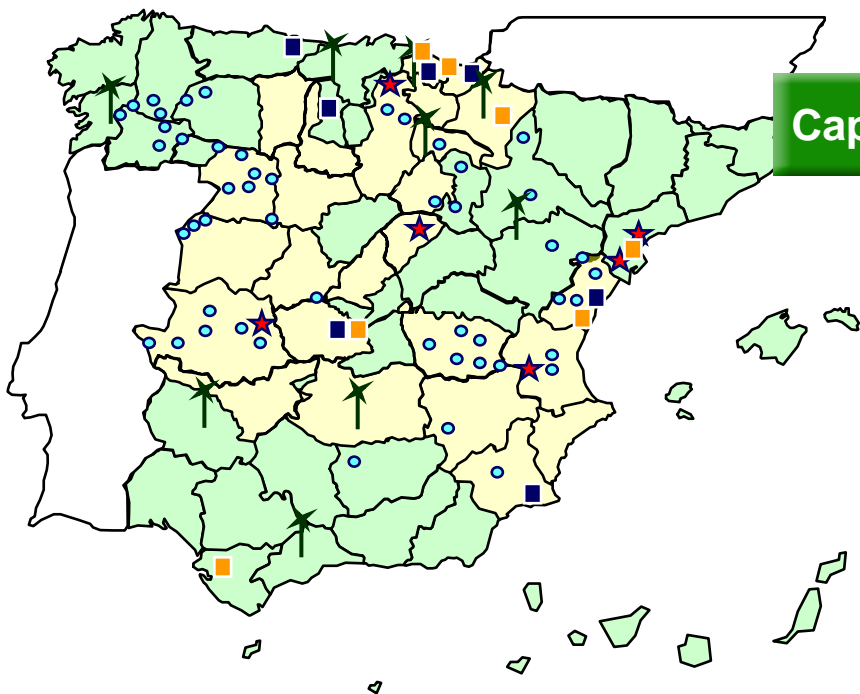




GESTIÓN DE LA RSC

- Identificación de Grupos de Interés
- Análisis de expectativas
- Estrategia de RSC
- Objetivos y Planes de Actuación
- Seguimiento
- Información Pública
- Verificación

La experiencia de IBERDROLA



- Área distribución
- ★ Centrales nucleares
- Centrales carbón y fuel
- Centrales hidráulicas
- Ciclos Combinados
- ↑ Parques eólicos

Capacidad Instalada en Centrales en 2004: 22.547 MW

Cap. En Centrales Renovable: 3.206 MW

Energía Eléctrica Producida 2004: 68.422 GWh

Energía Renovable
producida en 2004: 5.413 GWh

Clientes: 9,6 Millones

Empleados: 8.546

Iberdrola en el Mundo

- México: 5.100 MW en capacidad y construcción.
- Clientes distribución de Gas: 1 millón
- Brasil: una capacidad de 1.340 MW y más de 7 millones de clientes.
- Guatemala: 3.542 GWh de energía producida. 750.000 clientes.
- Bolivia: 1.200 GWh de energía producida. 395.000 clientes.
- Chile: 436 GWh de energía producida. 347.000 clientes.



Organizaciones activas en RSC

La Responsabilidad Social se ejerce en varias organizaciones, según el Grupo de Interés al que van dirigidas las actuaciones RSC

Secretaría General	Lidera las buenas prácticas de Gobierno Corporativo y, en general, los aspectos relacionados con la ética empresarial.
Comercial	Lidera las políticas y actuaciones relacionadas con los Clientes.
RR.HH.	Lidera las políticas y actuaciones relacionadas con el Equipo Humano: empleo, formación, relaciones laborales, salud y seguridad, y solidaridad, etc.
Aprovisionamiento	Lidera las políticas y actuaciones relacionadas con los proveedores.
Relación con Inversores	Lidera las políticas y actuaciones relacionadas con los accionistas, inversores y comunidad financiera.
Regulación	Lidera las políticas y actuaciones relacionadas con los organismos reguladores.
Comunicación	Lidera las políticas y actuaciones relacionadas con los medios de comunicación y la comunicación interna.
Relaciones Institucionales	Lidera las políticas y actuaciones relacionadas con los patrocinios y mecenazgos en arte, cultura, formación, solidaridad, etc.
Medio Ambiente	Lidera las políticas y actuaciones relacionadas con las prácticas medio ambientales y el respeto al entorno natural.
Fundación IBERDROLA	Contribuye mediante actividades en los ámbitos social, cultural y científico-tecnológico.
Auditoria Interna	Realiza las labores de evaluación e información sobre el grado de cumplimiento de las normas y recomendaciones adoptadas.

Esta multiplicidad hace aconsejable una coordinación corporativa que pueda definir políticas, promover estrategias, orientar actuaciones, difundir buenas prácticas, avanzar conceptualmente, impartir formación, informar al Exterior y controlar la verificación externa. En IBERDROLA, actualmente, esta actividad se realiza desde la Dirección de Relaciones Institucionales.

Áreas de actuación

Iberdrola ha venido trabajando durante los últimos años en las diferentes áreas de actuación sobre las que cimentar su responsabilidad social



Gobierno Corporativo



Relación con los Inversores



Equipo Humano



Cadena de Valor



Medio Ambiente



Sociedad



El arte de la transparencia

Tratan a diario con analistas, 'brokers' y representantes de los grandes fondos. La labor del equipo de Relaciones con Inversores es clave para la buena marcha de IBERDROLA en los mercados. Su 'arma secreta' es la honestidad.

La prestigiosa encuesta Thomson Extel Survey 2004, realizada entre más de 1000 fondos de inversión, 155 analistas y 300 empresas cotizadas, ha elegido a IBERDROLA, por segundo año consecutivo, la mejor compañía cotizada de España desde el punto de vista de las relaciones con inversores y la segunda "utility" cotizada a nivel europeo



Ignacio Cuenca (centro) y Juan Pardo de Santayana (izquierda), reunidos en su oficina con James Hutton



Abril 2004, Ignacio Galán, vicepresidente y consejero delegado, ha sido elegido primer ejecutivo del sector de las "utilities" europeo, por el European Equities Market Report 2004.

Octubre 2004, Ignacio Galán "Mejor Consejero Delegado en Relaciones con Inversores" de las empresas del Euro Stoxx 50, según IR Magazine.

CÓDIGO DE CONDUCTA PROFESIONAL



- Los principios sobre los derechos humanos y los estándares laborales recogidos en el *Pacto Mundial de las Naciones Unidas*.
- Los principios y derechos laborales declarados por la *Organización Internacional del Trabajo*.
- Los principios generales de empleo y relaciones laborales recomendados por la OCDE en sus *Líneas Directrices para Empresas Multinacionales*.



EMPLEO



RELACIONES
LABORALES



SALUD Y
SEGURIDAD



DESARROLLO
PROFESIONAL

Código Conducta Profesional

Nace para desarrollar los Principios y Valores establecidos en el Plan Estratégico 2002-06
 Pretende servir de guía para la actuación de nuestros profesionales

PRINCIPIOS Y VALORES:

PERSONA	Fundamento de toda actuación	CAPACIDAD	Aptitud y Talento para buen desempeño profesional
CLIENTES	Destinatarios de nuestros Productos y Servicios	HONESTIDAD	Actuación profesional verídica, recta y transparente
COMPETITIVIDAD	Búsqueda excelencia profesional en quehacer diario	LEALTAD	Defensa de los intereses de Iberdrola
RESULTADOS	Objetivo final de nuestra actividad	ESPIRITU EQUIPO	Profesionales organizados y motivados
TRABAJO	Esfuerzo aplicado a la creación de valor		

CONTENIDO:

LOS PROFESIONALES DE IBERDROLA
No Discriminación e Igualdad Oportunidades
Derecho a la Intimidad
Seguridad y Salud en el Trabajo
Selección y Evaluación
Políticas de Formación
Políticas de Información
Obsequios y Regalos
Conflicto de Intereses
Recursos y Medios de la empresa
Información reservada y confidencial
Actividades Externas

EL ENTORNO DEL GRUPO IBERDROLA	
CLIENTES	Calidad de Servicio y Productos
	Confidencialidad
	Redacción de contratos sencilla y clara
PROVEEDORES SUMINISTRADORES	Política de elección
	Confidencialidad de la Información
COMPETIDORES	Competencia Leal
	Información de Terceros
	Defensa de la Competencia
SOCIEDAD	Autoridades, Reguladores y Administrac
	Información veraz y adecuada
	Defensa Medio Ambiente y Accion Social
ACCIONISTAS	Accionistas



Cadena de Valor (Proveedores)

Nuestros PROVEEDORES nos merecen el máximo respeto

El Portal del proveedor, el Centro de servicio al proveedor y el Centro de desarrollo y análisis de los proveedores, son iniciativas dirigidas a mantener una relación de calidad con los proveedores en todas las facetas de la actividad.

Para reconocer públicamente el esfuerzo de nuestros proveedores y animarles en su camino hacia la excelencia, IBERDROLA concede anualmente el *"Premio al Suministrador del Año"*, que en el año 2004 recibieron Funtam (Grupo Postigo), Incoesa Trafodis, Grupo Dominguis, CCM.CG y T-Systems EYTC.



IBERDROLA presta atención especial a:

- Potenciación de los suministros mediante los **Proveedores locales**
- **Impulso de la RSC** en la cadena de valor

Cadena de Valor (Clientes)

Nuestro objetivo: la satisfacción de nuestros CLIENTES

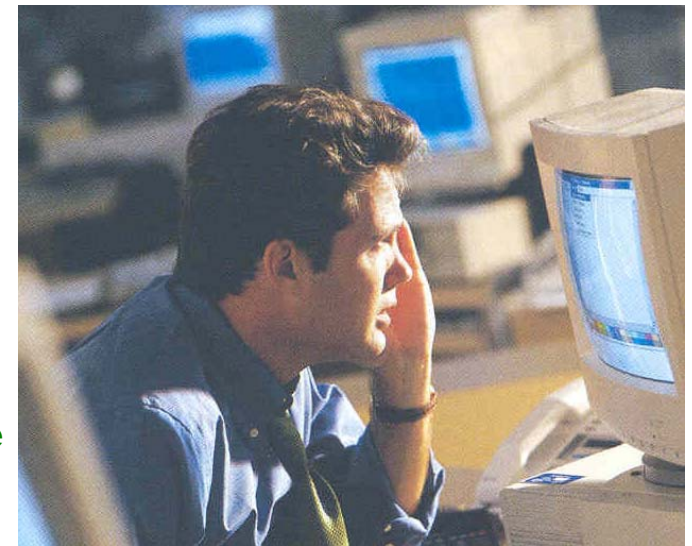
IBERDROLA dispone de diversos canales de comunicación con sus Clientes:

- **Teléfono del Cliente**
- **Internet**
- **Agencias y puntos IBERDROLA**
- **Encuestas de satisfacción**

Los Clientes y la Acción Social

IBERDROLA participa, junto con la Federación Española de Familias Numerosas, en el *Plan+Familia*, para favorecer el ahorro de las familias de 3 ó más hijos. Asimismo la Compañía ha firmado un acuerdo de colaboración con la Asociación Antares, para la atención a los discapacitados psíquicos y a sus familias.

IBERDROLA ha desarrollado desde el año 2000 una serie de acciones sociales en el marco del Programa Marketing con Causa. El objetivo de este Programa es el desarrollo de proyectos en países y regiones desfavorecidas de América Latina.



APUESTA DE IBERDROLA POR EL CUMPLIMIENTO DEL PROTOCOLO KIOTO

España tiene desde 1997 un compromiso medioambiental, que la UE



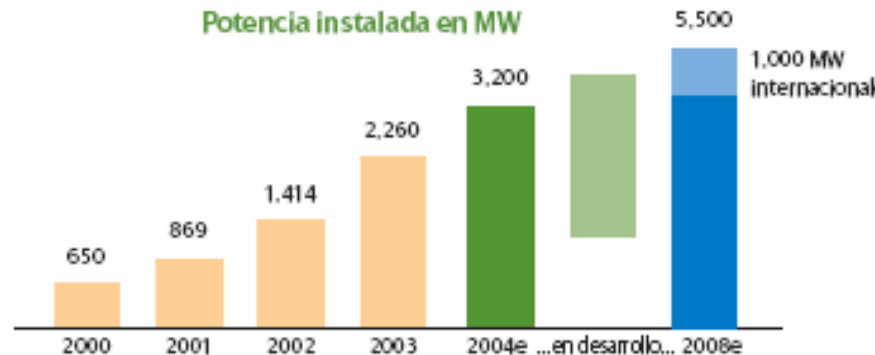
.... ha convertido en obligado cumplimiento, con implicaciones/plazos irreversibles

Estrategia: Tecnologías de producción ambientalmente más eficientes

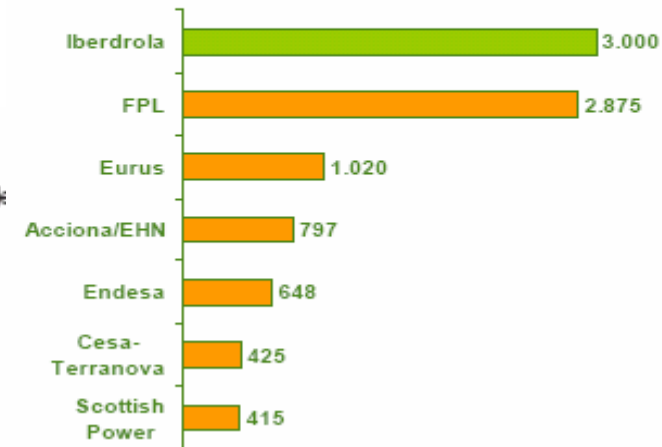
Líder mundial en Renovables



811 millones € invertidos en 2004



Ranking mundial de energía eólica (MW) 2004



Sociedad

Arte y Cultura

- **Reconstrucción e iluminación de monumentos**
- **Apoyo a entidades culturales**

Educación y Formación

- **Colaboración con Universidades**
- **Foros de pensamiento, programas de formación, ...**

Medio Ambiente

- **Apoyo a entidades y actuaciones medioambientales**

Solidaridad

- **Programa *Empresa y Discapacidad***
- **Voluntariado**

IBERDROLA

+

Fundación
IBERDROLA

Compromiso público con la Sostenibilidad

- ↪ Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- ↪ Política Medioambiental de EURELECTRIC
- ↪ Club de EXCELENCIA EN SOSTENIBILIDAD
- ↪ Patronato ENERGÍA SIN FRONTERAS
- ↪ Patronato Fundación EMPRESA Y SOCIEDAD
- ↪ Foro de REPUTACIÓN CORPORATIVA
- ↪ Información pública según estándares reconocidos, verificada externamente
- ↪ Pertenencia al Índice DJSI
- ↪ Fundación IBERDROLA

THE GLOBAL COMPACT
HUMAN RIGHTS LABOUR ENVIRONMENT



CLUB
excelencia
sostenibilidad



AENOR

Asociación Española de
Normalización y Certificación

Responsabilidad

CoResponsabilidad